

**СЕКЦИЯ 6**  
**КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**  
**В СИСТЕМЕ СОВРЕМЕННЫХ ЭКОНОМИЧЕСКИХ**  
**ОТНОШЕНИЙ**

УДК 174: 159.9

**В. Алехнович, Д. Алланазарова**  
(Республика Беларусь)

Научный руководитель Т.И. Гринцевич, к.фил.н., доцент  
Белорусский государственный аграрный технический университет

**ДЕЛОВЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ**  
**КАК ОСОБЫЙ ВИД ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ**

Переговоры – специфический вид деловой коммуникации, имеющий свои правила и закономерности, использующий разнообразные пути к достижению соглашения, совместный анализ проблем. Цель переговоров – найти взаимоприемлемое решение, избегая крайней формы проявления конфликта.

Деловое общение – самый массовый вид общения людей в социуме. Без него не обойтись в сфере экономических, правовых, дипломатических, коммерческих, административных отношений. Умение успешно вести деловые переговоры, грамотно и правильно составить деловую бумагу и многое другое в настоящее время стало неотъемлемой частью профессиональной культуры человека: менеджера, руководителя всех уровней, референта, служащего, лидера общественной организации. Для достижения высокой результативности практически в любом виде управленческой деятельности необходимо владеть определенным набором сведений, знаний, представлений о правилах, формах и методах ведения коммуникации, о постулатах делового общения. Важная особенность делового общения – строгое соблюдение его участниками статусной роли: начальник – подчиненный, партнеры, коллеги и др. Если деловым людям приходится постоянно общаться с людьми, стоящими на разных ступенях служебной лестницы, говорят о вертикали и горизонтали отношений.

*Вертикальные* – это субординационные отношения, они обусловлены социальным статусом, административно-правовыми нормами и характеризуются подчинением младшего старшему по чину.

*Горизонтальные* отношения предполагают участие в совместной деятельности на принципах сотрудничества, взаимопонимания, с учетом общих интересов.

Деловое общение – это процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом. Этот процесс предполагает достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели.

Деловое общение можно условно разделить на *прямое* (непосредственный контакт) и *косвенное* (когда между партнерами существует пространственно-временная дистанция).

Прямое деловое общение обладает большей результативностью, силой эмоционального воздействия и внушения, чем косвенное, в нем непосредственно действуют социально — психологические механизмы. Кроме того, переговоры могут быть внешними (с деловыми партнерами и клиентами) и внутренними (между сотрудниками).

Наконец, переговоры, имеющие одинаковое содержание, могут очень отличаться по своим психологическим целям.

Переговоры также могут быть *официальными* (с протоколом, строгой процедурой, соблюдением специальных ритуалов) и *неофициальными*, похожими на непринужденную беседу, не предполагающими подписания тех ли иных официальных бумаг.

Деловое общение отличается от обыденного (неформального) тем, что в его процессе ставятся цель и конкретные задачи, которые требуют своего решения. В деловом общении мы не можем прекратить взаимодействие с партнером (по крайней мере, без потерь для обеих сторон). В обычном дружеском общении чаще всего не ставятся конкретные задачи, не преследуются определенные цели. Такое общение можно прекратить в любой момент.

Известны следующие формы делового общения: *деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, публичные выступления.*

Переговоры существенно различаются по своим целям. В процессе переговоров люди хотят добиться взаимной договоренности по вопросу, в котором, как правило, сталкиваются интересы; достойно выдержать конфронтацию, возникающую из-за противоречивых интересов, не разрушая при этом отношения. Чтобы достичь

этого, надо уметь решить проблему, наладить межличностное взаимодействие и управлять эмоциями. За столом переговоров могут сойтись люди, имеющие различный опыт ведения переговоров. Они могут иметь различный темперамент, различное специальное образование. В соответствии с этим большим разнообразием отличается и сам ход переговоров. Они могут протекать легко или напряженно. Но необходимо помнить, что не следует заключать сделок без документального подтверждения, каким бы дружелюбным и честным не выглядел ваш партнёр.

Переговоры проводятся по обобщенной схеме:

- приветствие и введение в проблематику;
- характеристика проблемы и предложения о ходе переговоров;
- изложение позиции (подробно);
- ведение диалога;
- решение проблемы;
- завершение.

В чем состоят недостатки, мешающие эффективно вести переговоры?

а) “Холодный запуск” – партнер вступает в переговоры, не обдумав их предварительно в достаточной степени.

б) “Отсутствие программ” – у партнера нет четкого плана действий в пределах максимальных и минимальных требований.

в) “Главное, чтобы меня это устраивало” – партнер настолько выпячивает собственные интересы, что представители другой стороны не видят для себя никаких преимуществ.

г) “Пустить все на самотек” – партнер не имеет четкого представления о собственных конкретных предложениях и аргументах.

Успех переговоров не в последнюю очередь зависит от принципиального отношения собеседников к переговорам вообще и от их поведения в конкретной ситуации. Было бы иллюзией полагать, что собеседника можно перехитрить с помощью разных условий и трюков или с “ломом в руках” заставить его пойти на чрезмерные уступки – 85 % успеха в любой сфере (особенно в бизнесе) зависят от умения общаться, вести деловые переговоры, от того, насколько предлагающий что-либо сам умеет быть интересным, насколько развита у него техника ведения деловых переговоров.