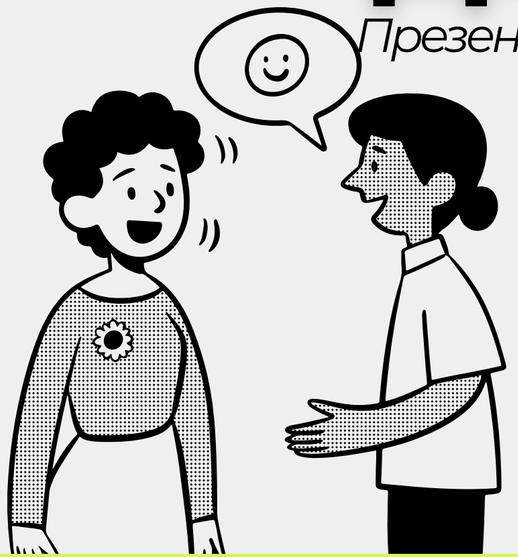
КОЛЕКТИВНЕ ОБГОВОРЕННЯ ДІЛОВИХ ПРОБЛЕМ

Презентацію підготувала студентка групи ГРС-8 Гусак Олександра



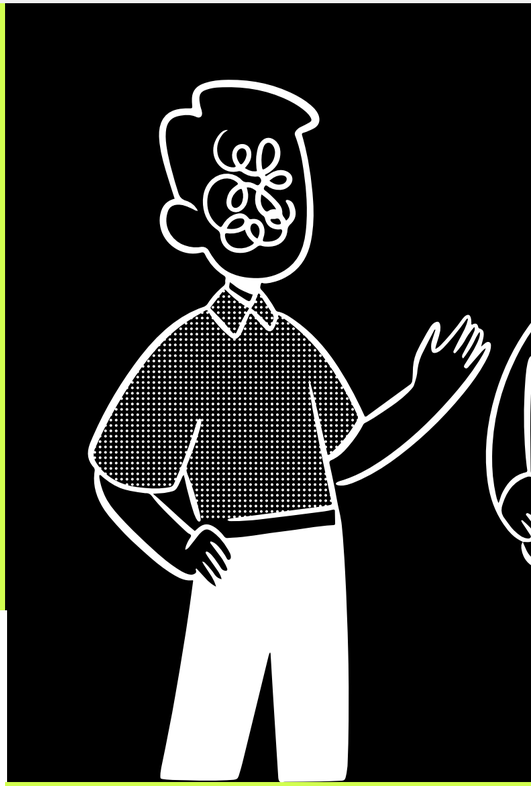
ПОНЯТТЯ ТА ВИДИ ДІЛОВИХ ПЕРЕГОВОРІВ

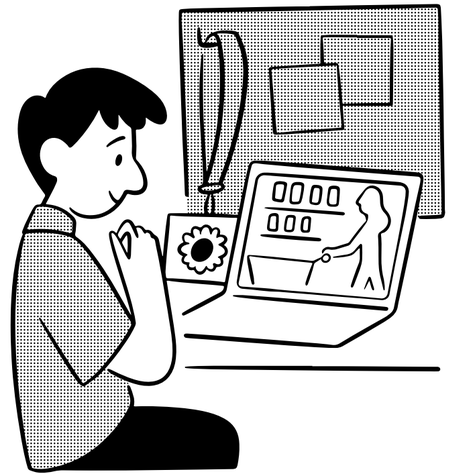
До форм колективного обговорення належать наради, збори, мітинги, переговори, дискусії, різні форми активного навчання (зокрема, «мозковий штурм», ділові та рольові ігри). Так, дуже важливою і широко вживаною формою обговорення є дискусія. Набули поширення зустрічі «за круглим столом»

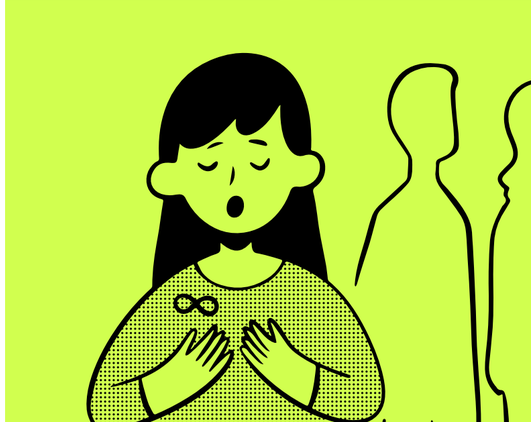
ПОНЯТТЯ ТА ВИДИ ДІЛОВИХ ПЕРЕГОВОРІВ

Переговори – це обмін думками, який зазвичай відбувається з певною діловою метою. Вони проводяться з різною кількістю учасників. Можуть мати як неофіційний, так і протокольний характер. На практиці склалося кілька стратегій, підходів до ведення переговорів залежно від індивідуальних психологічних якостей їх учасників.

Дискусія – форма колективного обговорення, мета якої – виявити істину через зіставлення різних поглядів, правильне розв'язання проблеми. Під час такого обговорення виявляються різні позиції, а емоційно-інтелектуальний поштовх пробуджує бажання активно мислити.





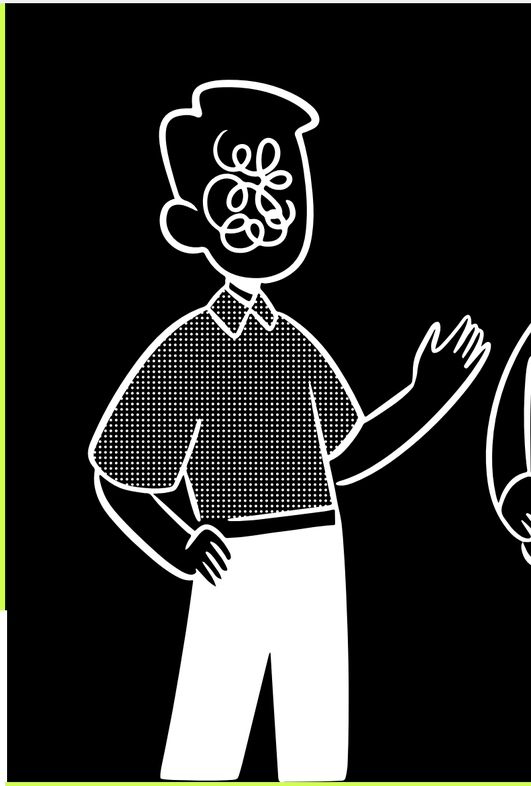


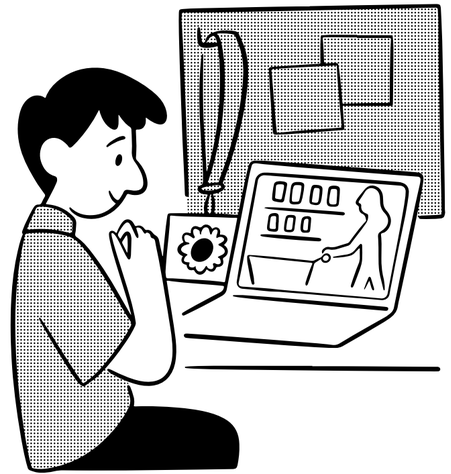
ПОНЯТТЯ ТА ВИДИ ДІЛОВИХ ПЕРЕГОВОРІВ

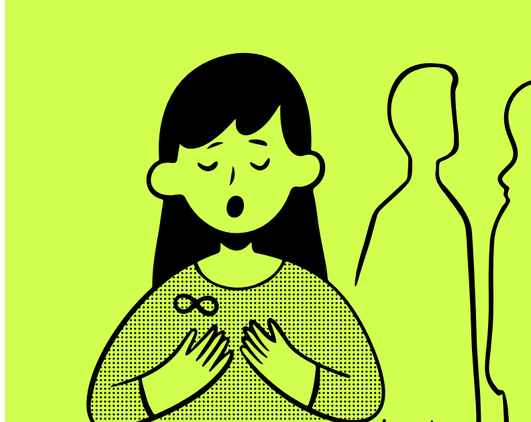
Наради – це один з найефективніших способів обговорення важливих питань і прийняття рішень в усіх сферах виробничого, громадського й політичного життя. Вони дають змогу спільно аналізувати важливі питання й висловлювати свої думки та пропозиції, приймати найоптимальніші рішення.

Оптимальна кількість учасників наради — 10–12 осіб. Менша кількість дає менше ідей, більша понад 16–18 ускладнює участь усіх. Якщо учасників більше 20, їх краще поділити на групи й порівняти результати.

Нарада навряд чи пройде успішно, якщо її не буде заздалегідь підготовлено. Причому, чим краще це буде зроблено, тим менше помітною для учасників наради буде попередня робота.







ПОНЯТТЯ ТА ВИДИ ДІЛОВИХ ПЕРЕГОВОРІВ

Мозковий штурм – це спільне розв'язання творчої проблеми, яке забезпечується особливими прийомами. Спрямована на активізацію творчої думки з використанням засобів, які знижують критичність і самокритичність людини, а отже, підвищують її впевненість у собі й готовність до творчого пошуку. Під час «мозкового штурму» на першому його етапі кожний учасник вільно висуває свої пропозиції щодо вирішення поставленого завдання. На першому етапі обговорення критика повністю забороняється. А відтак усі учасники можуть спокійно висловлювати свої думки, знаючи, що їх не назвуть смішними або недоречними.

ПОНЯТТЯ ТА ВИДИ ДІЛОВИХ ПЕРЕГОВОРІВ

Досить поширеною формою колективного обговорення ділових проблем є збори, що проводяться з метою спільного осмислення певного питання, яке хвилює громадськість. На обговорення збираються люди, яких об'єднує якийсь інтерес (збори акціонерів, партійні збори, збори громадян для висунення кандидата в депутати та ін.).

СТРАТЕГІЇ ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ

Перша стратегія ведення переговорів зводиться до протистояння крайніх позицій партнерів.
Учасники переговорів, котрі будь-яку ситуацію розглядають як змагання волі й не йдуть на поступки, дотримуються жорсткої стратегії. Ті самі учасники, які заради уникнення конфлікту йдуть на поступки, внаслідок чого їхні інтереси обмежуються, дотримуються м'якої стратегії. Стратегія, при якій кожна сторона в переговорах займає певну позицію й жорстко захищає її, називається «позиційним торгом».

СТРАТЕГІЇ ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ

Позиційні стратегії переговорів мають такі особливості:

- вони можуть не привести до згоди, навіть тоді, коли цього бажають обидві сторони, оскільки кожна захищає свою позицію.
- вони можуть прийти до згоди, але ця згода матиме механічний характер, оскільки не враховуються інтереси сторін.
- той, хто займає більш жорстку позицію, спочатку отримує більший шматок пирога і поступово щось віддає, намагаючись все ж значнішу частину залишити собі
- позиційний торг приводить до конфліктів, сварок тому, що кожний намагається силою вирвати поступку в іншого.
- ці переговори займають багато часу, бо учасники йдуть на поступки лише перед загрозою їх припинення
- якщо одна зі сторін перемогла, то в іншої виникає гнів та образа.

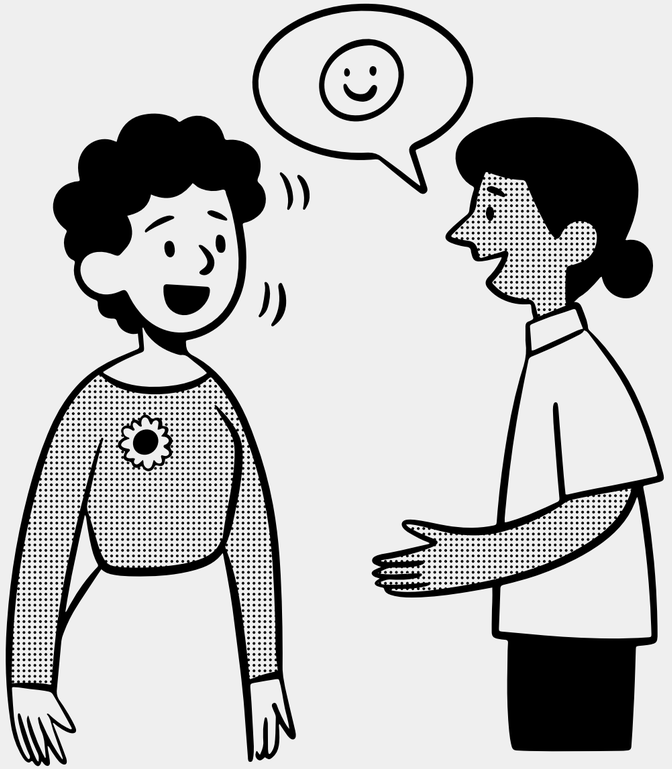
СТРАТЕГІЇ ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ

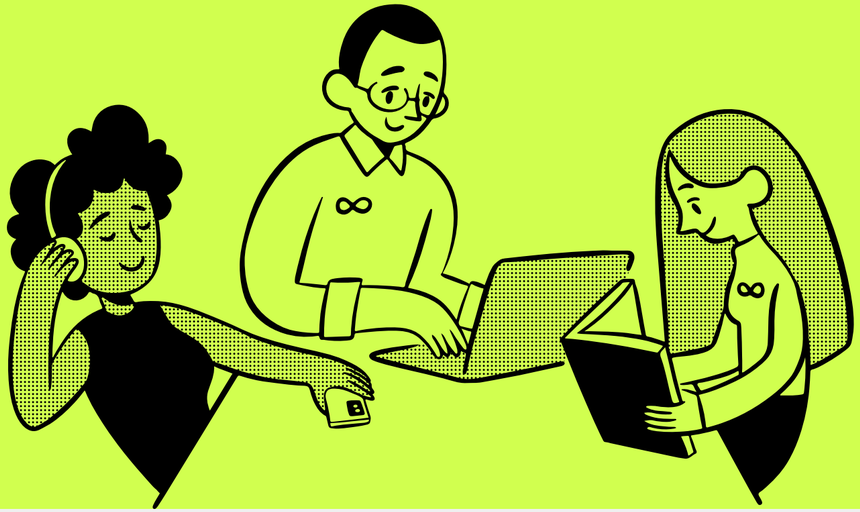
Друга стратегія переговорів передбачає розв'язання проблем, виходячи із їхнього змісту, а не торгів з приводу позиції, яких кожна зі сторін жорстко дотримується.

Ці переговори називаються принциповими. В їх основі лежать чотири поняття:

- люди –треба відділяти людину від проблеми й обговорювати проблему, а не один одного
- інтереси – слід зосередитись на інтересах, а не на позиціях учасників переговорів
- варіанти – доцільно продумати найбільш вигідні для обох сторін варіанти
- критерії – при обговоренні слід використовувати тільки об'єктивні критерії.

Ця стратегія передбачає жорсткий підхід до розгляду суті справи, але м'який підхід до учасників переговорів і дає змогу прийняти справедливе рішення





ЕТАПИ ВЕДЕННЯ ДІЛОВИХ ПЕРЕГОВОРІВ

Етап аналізу ситуації — це систематизація й осмислення інформації про учасників переговорів, їхні наміри та цілі з урахуванням можливих ускладнень і труднощів.

Важливо також:

- визначити етапи зустрічі й основні ідеї, які необхідно обов'язково донести до опонента;
- вивчити людей, що ведуть переговори: їхні потреби, інтереси, позиції: вивчити ступінь готовності партнера вести переговори;
- вивчити плани, підходи, варіанти ведення переговорів, які можна чекати від протилежної сторони;
- мати перелік необхідних і досить вагомих аргументів, доказів, документів, які ви повинні мати під рукою в процесі ведення переговорів.

ЕТАПИ ВЕДЕННЯ ДІЛОВИХ ПЕРЕГОВОРІВ

Етап планування — це підготовка варіантів ведення переговорів (основних і запасних), врахування інтересів сторін, компромісів, ресурсів і можливих наслідків.

Успіх переговорів залежить від дипломатії, уміння вирішувати проблеми, спілкуватися, контролювати емоції та гнучко змінювати свою поведінку. Добре підготовлений до переговорів той, хто продумав наступні питання:

- наскільки мета партнера з переговорів відрізняється від вашої власної.
- наскільки шляхи вирішення проблеми, що може вибрати партнер, відрізняються від вашого варіанта.
- на які параметри власного плану (терміни, засоби, люди) може опиратися партнер.
- наскільки партнер обмежений часовими рамками, чи володіє він інформацією, якої немає у вас, або навпаки.
- наскільки можуть бути реальними його можливості організаційного забезпечення свого варіанта рішення.

ЕТАПИ ВЕДЕННЯ ДІЛОВИХ ПЕРЕГОВОРІВ

Етап планування — це підготовка варіантів ведення переговорів (основних і запасних), врахування інтересів сторін, компромісів, ресурсів і можливих наслідків.

Успіх переговорів залежить від дипломатії, уміння вирішувати проблеми, спілкуватися, контролювати емоції та гнучко змінювати свою поведінку. Добре підготовлений до переговорів той, хто продумав наступні питання:

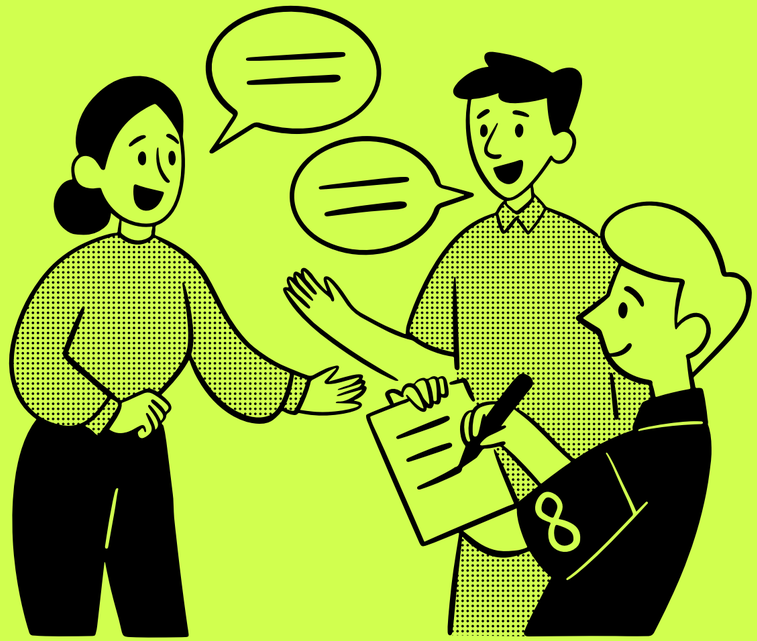
- наскільки мета партнера з переговорів відрізняється від вашої власної.
- наскільки шляхи вирішення проблеми, що може вибрати партнер, відрізняються від вашого варіанта.
- на які параметри власного плану (терміни, засоби, люди) може опиратися партнер.
- наскільки партнер обмежений часовими рамками, чи володіє він інформацією, якої немає у вас, або навпаки.

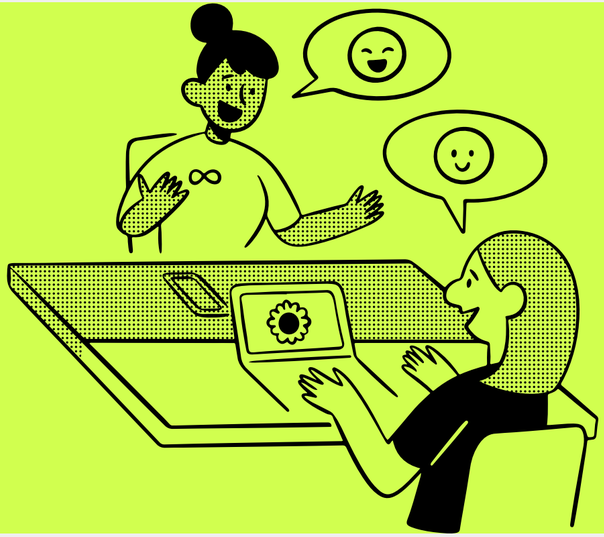
Етап активної дискусії (суперечки) – найдинамічніша фаза переговорів,
на якій важливо вибрати правильний стиль і темп, прийоми і техніку.
Під час переговорів треба шукати те в позиціях, що об'єднує, а не те, що розділяє.
Техніка проведення переговорів містить у собі:

- установлення контакту зі співрозмовником;
- ведення переговорів у потрібному напрямку;
- спостереження за реакцією партнера, уміння слухати;
- прогнозування його відповідей;
- корекцію своєї поведінки при взаємодії:
- сприяння своєю поведінкою мовній активності партнера:
- уміння розуміти та поважати думку партнера;
- використання міміки і жестів, знаків уваги;
- уміння передбачити можливі варіанти відповідних реакцій партнера.

Цей етап переговорів (власне переговори) можна розбити на наступні складові:
1) уточнення позицій
2) їхнє обговорення
3) узгодження позиці

ЕТАПИ ВЕДЕННЯ ДІЛОВИХ ПЕРЕГОВОРІВ





ЕТАПИ ВЕДЕННЯ ДІЛОВИХ ПЕРЕГОВОРІВ

Етап ухвалення рішення і взаємоприйнятої угоди – концентруючи увагу на взаємних інтересах і об'єктивних умовах переговорів, необхідно крок за кроком просуватися до ухвалення розумного рішення і взаємоприйнятої угоди (договору, контракту).

На завершальному етапі важливо досягти взаєморозуміння та позитивного ставлення сторін.

Успішні переговори — це досягнення запланованої мети. Наприкінці оцінюють результат, атмосферу, готовність партнера діяти, домовляються про подальші контакти та підсумовують основні висновки.