Государственное образовательное учреждение

высшего профессионального образования

Факультет дистанционного обучения

Кафедра русского языка

Реферат по дисциплине "ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ"

на тему: **"Фразы, помогающие провести деловые переговоры**

**и фразы-запреты"**

Работу выполнила

студентка 4 курса

ФДО группы

Москва 2009 г.

**План**

Введение

1. Речевая коммуникация в процессе переговоров

2. Фразы, помогающие провести переговоры и фразы-запреты

Заключение

Список использованной литературы

**Введение**

Переговоры являются неотъемлемой частью нашей повседневной жизни. Ведение переговоров сопровождает любую совместную деятельность.

Деловые переговоры можно определить как обмен мнениями с целью достижения взаимоприемлемого соглашения. К переговорам (как явлению деловой жизни) следует относить не только определенным образом согласованные и организованные контакты заинтересованных сторон, но встречу, беседу, разговор по телефону (телефонные переговоры).

К переговорам приступают, когда имеется обоюдное желание найти взаимовыгодное решение проблемы, поддержать деловые контакты, дружеские отношения, когда отсутствует ясная и четкая регламентация для решения возникших проблем, когда стороны осознают, что любые односторонние действия становятся неприемлемыми.

Переговоры состоят из выступлений и ответных выступлений, вопросов и ответов, возражений и доказательств.

В деловых переговорах (часто) стороны имеют прямо противоположные цели, в этом случае задачей каждого из собеседников является завершение переговоров договоренностью, служащей его интересам. Проявлять твердость в главном, будучи гибким, обсуждая второстепенные вопросы – это основная задача переговоров. Уступить в малозначимом и настоять на основном, пойти на компромисс в одном вопросе в обмен на уступку в другом.

За столом переговоров могут сойтись люди, имеющие различный опыт ведения переговоров, темперамент, статус, образование. В соответствии с этим, большим разнообразием отличается и сам ход переговоров. Переговоры могут протекать легко или напряженно, партнеры могут договориться между собой без труда или с большим трудом, или вообще не прийти к какому-либо соглашению.

Искусство ведения деловых переговоров состоит в том, чтобы показать своему партнеру путь к решению его задачи через совершение действий, выгодных вам. Это требует глубоких знаний в области коммуникации, компетентности в применении техник делового общения, умения управлять своим эмоциональным состоянием.

**1. Речевая коммуникация в процессе переговоров**

Любые переговоры – это процесс осуществления эффективных межличностных коммуникаций, это использование наработанных навыков коммуникативной риторики, с учетом характера личности партнера.

Важнейшей составной частью переговорного процесса является общение сторон, их эффективная межличностная коммуникация. И здесь, обязательным является соблюдение речевого этикета - разработанных обществом норм языкового поведения, типовых готовых «формул», позволяющих организовать этикетные ситуации приветствия, просьбы, благодарности, убеждения, так далее (например, «Добрый день», «Рад нашему знакомству», «Прошу вас», «Благодарю вас за плодотворную встречу», «Представьте себе, что…»). Эти устойчивые конструкции выбираются с учетом социальных, возрастных, психологических характеристик собеседников. От того, насколько хорошо у участников переговоров развиты коммуникативные способности (умение легко и быстро устанавливать деловые контакты с партерами, вести разговор) – зависит успех переговоров.

Коммуникативный аспект переговоров является определяющим и потому, переговорный процесс рассматривается как составная часть речевой коммуникации (прежде всего, диалог и аргументация), как умение эффективно использовать речевое воздействие для достижения поставленных целей.

Коммуникативная компетенция участников переговоров, таким образом, рассматривается - как умение сохранять вербальную устойчивость (корректное и психологически правильное речевое общение) и уверенность в любых ситуациях, владение техникой межличностной коммуникацией, основу которой составляет теория и практика диалога, искусство ведения беседы, владение аргументацией в бизнесе.

Успешному общению в процессе переговоров, во многом, способствуют – обладание участниками переговоров навыками эффективной речевой коммуникации. От того, какие фразы используют собеседники в процессе переговоров, зависит: первоначальное отношение к партнеру, принятие собеседниками информации, убедительность аргументации, достигнут ли собеседники своих целей. Получается, что без знаний общепринятых норм речевой коммуникации, даже самый искусный специалист в своей области не сможет добиться успеха на переговорах.

**2. Фразы, помогающие провести переговоры и фразы-запреты**

На всех этапах переговоров, что бы заключить взаимовыгодное соглашение, наладить взаимоотношения, важно следовать общепринятым нормам речевой коммуникации. В данной части работы рассмотрены некоторые фразы - способствующие проведению переговоров, а также фразы - мешающие достичь понимания между партнерами в процессе переговоров.

В начале встречи следует избегать фраз выражающих:

1. неуверенность, обилие извинений

«Извините, если я вам помешал», «Если у вас есть время меня выслушать…»

2. неуважение, пренебрежение к партнеру

«Давайте с вами быстренько рассмотрим», «Я проходил случайно и заскочил к вам»

3. фразы «нападения» - «Что за безобразие твориться?»

Благоприятному началу встречи способствуют:

1. несколько приятных фраз личного характера, легкая шутка

«Иван Иванович, очень рад Вас видеть/рад с Вами познакомиться»;

2.необычный вопрос, анекдотический случай, сравнения, личные впечатления;

3. вопросы, нацеленные на побуждение интереса к предстоящей теме обсуждения.

После обмена приветствиями и несколькими корректными фразами, участники переходят к основному этапу переговоров. Данная стадия состоит из обсуждений и аргументации своей позиции. Однако в любых переговорах не исключена возможность обмана и может оказаться, что ваш партнер является искусным манипулятором, то есть человеком, который пользуется вашими «слабостями» для достижения своих целей. Для этого он применяет следующие распространенные методы:

1. намеренный обман

Если вы чувствуйте, что ваш партнер приводит фальшивые факты:

- нельзя употреблять фразы, которые могут его оскорбить «Ваши факты недостоверны!», «Вы пытаетесь ввести меня в заблуждение»

- объясните партнеру, что вы ведете переговоры независимо от того, доверяете вы ему или нет, но собираетесь проверить все его фактические заявления. Такого рода заявления нужно делать в очень корректной форме с соответствующими в таком случае извинениями.

2. неясные полномочия

Прежде чем приступать к переговорам, спросите партнера:

«Какими именно полномочиями вы располагаете в данном случае?»

Получив уклончивый ответ - предупредите партнера:

«В таком случае, мы оставляем за собой право пересмотреть любой пункт переговоров» или

«При сложившихся обстоятельствах, мы не можем говорить о заключение контракта. Прошу вас организовать встречу с лицом, обладающим реальными правами»;

Подобная ситуация возникла в конце переговоров:

«Если ваше руководство одобрит этот проект, будем считать, что мы договорились. В противном случае каждый из нас волен вносить в проект любые изменения».

3. преднамеренный выбор плохого места для ведения переговоров

Обычно используется, что бы вы стремились побыстрее закончить переговоры и были готовы уступить по первому требованию. В таком случае, следует понять, что вам неудобно и сказать об этом партнеру. Например,

«Здесь недостаточно места для всех участников переговоров…. Давайте сделаем перерыв и перейдем в более подходящее для переговоров место» или «Предлагаю перенести нашу встречу на следующий вторник/среду/месяц; время и место можно будет согласовать позднее».

Старайтесь обсуждать проблему, а не «нападать» на партнера, следующие фразы – недопустимы!

«Вы специально пригласили нас в такое неудобное/шумное место»,

«Вы не пригласили компетентных сотрудников».

Если вы заметили, что ваш партнер использует манипулятивную тактику ведения переговоров, нужно открыто заявить ему об этом и подвергнуть сомнению законность и желательность такой тактики при проведении конструктивного диалога.

В ситуации, когда ваш партнер стремиться делать только то, что обеспечит ему максимальную выгоду - начинать переговоры следует с рассмотрения тех моментов, которые у вас и у вашего партнера не вызывают возражений.

Во время обсуждений и аргументации своей позиции не надо пытаться убедить партнера в ошибочности его точки зрения или пытаться запутать его. Такое поведение может вызвать у него только раздражение.

Старайтесь не употреблять в речи неоправданно:

- специальные и иностранные слова; они возможны лишь тогда, когда вы правильно их произносите, точно знаете их смысл и уверены, что ваш партнер тоже их знает;

- жаргонные слова;

- шаблонные выражения: «Честное слово!», «Такова жизнь», другие;

- просторечия и диалектизмы;

- уменьшительно-ласкательные суффиксы – запрещается употреблять на переговорах!

«Давайте перейдем к подписанию договорчика»;

- циничные выражения, вульгарные шутки;

- общеупотребительные цитаты: «Быть или не быть, вот в чем вопрос».

Необходимо приспосабливать аргументацию к личности своего партнера, употреблять терминологию, которая понятна вашему партнеру, избегать простого перечисления фактов.

Используйте более корректные и психологически приемлемые фразы:

|  |  |
| --- | --- |
| Корректные фразы | Фразы-запреты |
| «Вы не находите, что…» | «Я считаю…» |
| «Сейчас вы сможете убедиться, что» | «Я сейчас вам докажу…» |
| «Вам, конечно, известно, что…» | «Вы, конечно, еще об этом не знаете» |
| «Согласны ли вы с тем, что…» | «Вы поймете позже, что…» |
| «Вы сможете добиться…» | «Мы вам поможем…» |
| «Не думаете ли вы, что…» | «Все же вы должны признать, что…» |

В процессе обсуждения и аргументации следует поощрять критику вместо того,чтобы отбиваться от нее; используйте в диалоге с вашим партнером вопросы,

«Какие обстоятельства мешаю вам принять во внимание мое предложение?», «Что мешает вам согласиться с данным предложением?» а не утверждения.

«Этот факт не подлежит сомнению!», «Моя позиция верна так как…»

Утверждения вызывают сопротивление, и переговоры могут перерасти в спор; вопросы - вызывают ответы.

Не поддавайтесь настроению, не раздражайтесь, если ваш партнер возражает. Не прерывайте его словами: «Послушайте» или «А знаете».

Если кто-либо из участников переговоров считает свое мнение истиной и не желает его менять, какие бы убедительные аргументы ему не пришлось услышать, процесс обсуждения перерастает в спор. Цели ведения спора: обсуждение всех возможных вариантов решения проблемы, разоблачение ложных слухов, желание расколоть участников спора на две непримиримые группы, завести решение в тупик, другие.

При ведении спора важно: четко определить предмет и цель спора, оперировать одинаковыми понятиями, последовательно и ясно излагать свое мнение, если возникает настоящее несогласие – выслушайте собеседника до конца, чтобы понять, с чем именно вы не согласны.

Даже сознавая свою правоту, будьте сдержаны в словах и выражениях, говорите кратко, осмотрительно, хладнокровно – это единственная возможность убедить собеседника.

Возражайте, но не обвиняйте. При возражениях используйте корректные фразы:

|  |  |
| --- | --- |
| Корректные фразы | Фразы-запреты |
| «Я думаю…» | «И речи быть не может!» |
| «Я могу ошибаться…» | «Ошибаетесь!» |
| «Я не вполне уверен…» | «Вы не правы!» |
| «Мне кажется…» | «Это не имеет отношения к делу!» |

Существует три варианта окончания спора:

1. вы проиграли спор – признайте это, не демонстрируйте свое неудовлетворение результатом обсуждения, это может привести к разрыву отношений и к отчуждению со стороны партнера. «Признаю, я был неправ», «Моя точка зрения была ошибочной»

2. вы выиграли спор – будьте скромны и спокойны.

|  |  |
| --- | --- |
| Корректные фразы | Фразы-запреты |
| «Благодарю вас, что выслушали меня» | «Я же говорил вам» |
| «Благодарю вас, что приняли мое предложение» | «Вы убедились в моей правоте» |

3. продвижения в споре не происходит – постарайтесь прекратить обсуждение по данному вопросу и дать переговорам другое направление.

После достижения согласия по всем существенным вопросам, возникшим в процессе переговоров, а также, когда вы видите, что ваш партнер полностью удовлетворен приведенными доводами - следует переводить переговоры к этапу принятия окончательного решения.

Рассмотрим два пути ускорения принятия решения.

Когда Ваш партнер говорит: «Мне нужно еще раз все основательно обдумать», вы применяете:

1.прием «прямого ускорения»

«Мы сразу будем подписывать договор?»

Однако, данный прием не очень эффективен, так как вероятность ответа «да» и «нет» составляет - 50%.

2. прием «косвенного убеждения»:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Варианты | Фразы | Комментарии |
| Условное решение | «Представьте себе, что…»,«В случае, если…»,«Предположим, что …». | вопросы воспринимаются мягче, не несут элемента принуждения. |
| Поэтапное решение | «Так как мы достигли соглашения по первым двум пунктам, можно переходить к решению оставшихся…» |  |
| Альтернативное решение | «Хотели бы вы демонстрацию на этой или следующей неделе?»«Если вы примите решение, предпочтете вы платить наличными или по безналичному расчету?» | дает 80% вероятности положительного ответа |
| Переломный вопрос | «А что бы вы предпочли…», «К какому выводу пришли бы вы в этом случае?» | собеседник отвечает на вопрос, а его мысли переключаются с решения, которое предстоит принять, то есть он временно освобождается от психологического давления ответственности |

Завершая переговоры, необходимо: подвести итоги, перечислить последующие шаги для каждой стороны-участницы переговоров, определить сроки, в которые вы должны выполнить то, о чем договорились.

Здесь, так же как и в начале встречи и на всех этапах, важна та атмосфера, на которой вы расстаетесь. Поэтому, не забудьте:

1) поблагодарите партнера - «Благодарю вас за встречу/проведенное время»;

2) сделать искренний комплемент вашим партнерам, их компании или офису «Было приятно работать с такой прекрасной командой специалистов».

После этого следуют фразы прощания: «До свидания», «До встречи», «Удачи».

**Заключение**

Хотя сейчас существует множество литературы, образовательных тренингов и курсов, которые объясняют как правильно вести переговоры, на что следует обращать внимание в процессе переговоров, какие фразы помогут успешно провести переговоры и так далее - роль деловых переговоров в современном отечественном предпринимательстве пока еще не высока. Однако, очевидно и то, что в деловом сообществе растет осознание важности переговоров в развитии любого бизнеса и понимание роли и значения совершенствования культуры их ведения.

За последние несколько лет, хотя бы поверхностные знания в таких науках как: Риторика, Психология, Языкознание, Страноведение, Этика - стали неотъемлемой составляющей имиджа делового человека. Но, мало иметь только теоретические знания для проведения переговоров, нужно применять эти знания на практике. Ведь, единых шаблонов проведения переговоров не существует, так как поведение участников встреч зависит от множества составляющих: их темперамента, статуса, психологии, культурного уровня, опыта, а также от национального менталитета.

Общими же, при проведении всех переговоров, остаются рекомендации Д. Карнеги, имевшие (в свое время) большую популярность. Вот некоторые из них:

- проявляйте уважение к мнению вашего собеседника,

- никогда не говорите человеку, что он не прав,

- если вы не правы, признайте это быстро и решительно,

- искренне старайтесь смотреть на вещи с точки зрения вашего собеседника,

- выражайте людям одобрение по поводу малейшей их удачи и отмечайте каждый их успех.

В заключение хотелось бы сказать, что культура речи и эффективность общения на переговорах нередко связаны напрямую. Все, что касается норм и рекомендаций по повышению культуры деловых переговоров, можно определить известной максимой: «Говорите не так, чтобы вас можно было понять, а говорите так, чтобы вас нельзя было не понять».

**Список использованной литературы**

1. Кузнецов И.Н. Современная деловая риторика. – Москва, Издательство ГроссМедиа Ферлаг, 2008

2. Мананикова Е.Н. Деловое общение (учебное пособие). – Москва, Издательско-торговая корпорация «Дашков и К\*», 2009

3. Романова Е.В., Ушаков Н.И. Этикет. – Москва, Издательство Лукоморье, Темп МБ, 2000

4. Смирнов Г.Н. Этика бизнеса, деловых и общественных отношений. – Москва, 2001

5. Титова Л.Г. Деловое общение (учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности экономика и управление). – Москва, ЮНИТИ-ДАНА, 2008