ХРИСТИАНСКИЙ ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ОТКРЫТЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

**РЕФЕРАТ**

Учебная дисциплина: **«ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВЫХ ВСТРЕЧ И ПЕРЕГОВОРОВ»**

Тема: **«ПОДГОТОВКА ПЕРЕГОВОРОВ»**

**Одесса - 2008 г.**

**План**

Введение

1. Подготовка переговоров

1.1 Психологическая подготовка

1.2 Организационная подготовка

1.3 Содержательная подготовка

1.4 Тактическая подготовка

Заключение

# Литература

**Введение**

Деловые переговоры – одна из наиболее сложных форм социального взаимодействия, процесс напряженного поиска совместного решения нелегкой проблемной ситуации. Любые переговоры предусматривают наличие трех стадий: подготовка переговоров; собственно переговоры; завершение переговоров и анализ результатов.

Каждая их этих стадий имеет свои особенности, выдвигает определенные требования к участникам переговорного процесса.

Переговоры начинаются задолго до того, как стороны сядут за переговорный стол. Это предполагает необходимость продуманной подготовительной работы, которая включает большое количество разнообразных факторов, способных повлиять на итог переговоров, поэтому организаторы переговоров должны побеспокоиться о балансе всех факторов, направить свои усилия на психологическую, организационную, содержательную и тактическую подготовку.

1. **Подготовка переговоров**

**1.1 Психологическая подготовка**

Любые переговоры, связаны со значительным психологическим напряжением и требуют от участников максимальной выдержки, умения чувствовать и сочувствовать, щадить собственное «Я» от внешних посягательств, грубости, неделикатности, несправедливости.

На переговоры не следует идти слишком хмурым, обиженным или напуганным. Чрезмерное возбуждение (обида, гнев, радость, печаль), эмоционально снижают способность четко высказывать свои мысли, что негативно сказывается на результатах переговорного процесса. Умелое использование эмоций делает переговоры полноценными и результаты более эффективные и оптимальные.

Участники переговоров, которые умеют руководить своими эмоциями («разряжать» чрезмерное психологическое напряжение, преодолевать состояние апатии, растерянность), имеют значительно больше шансов на успех.

Достаточно подготовленные руководители небезуспешно используют с этой целью разнообразные психотехники, аутотренинги, иногда обговаривают предстоящие переговоры с друзьями, «разыгрывание» возможных вариантов сценария переговоров в собственном воображении. Полностью оправданным может быть использование методики рационального контроля, самоконтроля, управления эмоциями, которую предложила австралийские ученые Хелена Корнелиус и Шошана Фейр. Методика содержит ряд вопросов, ответы на которые помогают осознать свое эмоциональное состояние и откорректировать его.

Психологическая подготовка является очень важной составной частью подготовительного процесса. Она дает возможность осознать свои чувства и эмоции. При определенных условиях полезным является даже записывание перед переговорами своих реальных ощущений и желаемых. Поскольку полезным является выявление тех эмоций, которые вряд ли могут способствовать эффективности переговоров. Психологическое освобождение от проблем (подозрение, страх и др.) наступает сразу во время беседы о нем.

**1.2 Организационная подготовка**

Этот аспект подготовительной работы связан с формированием делегации, определением места, времени переговоров, времени встречи, сценария заседания, согласования многих других вопросов относительно ведения переговоров.

Формирование делегации (команды) охватывает уточнение количественного и персонального (качественного) состава группы, подбор конкретных кандидатур, назначение председателя. Важными критериями при этом, являются профессионализм, психологическая совместимость участников переговорного процесса. Внутри делегации, на этом этапе подготовки к переговорам является возможное распределение ролей, обязанностей, функция с учетом навыков, опыты, склонностей и пр. ее участников. Главная задача – добиться, чтобы все участники на переговорах работали слаженно, четко как одна команда.

Объединение в деловых переговорах процессов межличностного общения и обмена информацией предъявляет высокие требования к коммуникативным и профессиональным способностям участников переговоров. Команда подбирается таким образом, что бы кто-то умел задавать необходимые вопросы или перевести разговор в другую плоскость, кто-то мог снять эмоциональное напряжение. Не менее важно умение максимально, точно и лаконично изложить суть вопроса, главные идеи, предложения, условия и т.д.

Коммуникативная деятельность на переговорах предусматривает также обеспечение понимания обсуждаемых проблем, использование неформальных каналов циркулирования информации.

Завершает организационную подготовку подготовительного периода переговоров разработка сценария будущих переговоров, который должен предусмотреть разнообразные варианты поведения участников, соответствующие превентивные действия, направленные на обеспечение результата.

**1.3 Содержательная подготовка**

Работа относительно подготовки содержания переговоров, как правило, происходит по таким направлениям:

1. Анализ проблемы, диагноз ситуации, которая обусловила предстоящие переговоры. Именно с этого начинается содержательный аспект их подготовки, который предусматривает выяснение, уточнение позиционных интересов и потребностей обоих сторон. Собственные интересы участники переговоров в большинстве случаев формируют по таким направлениям:
   * личные интересы, цели и потребности;
   * групповые потребности и интересы;
   * цели развития организации.

Позицию партнера на переговорах моделируют с учетом таких вопросов:

* + исходные установки;
  + тактики, которым партнер отдает предпочтение;
  + средства усиления своей позиции в переговорах;
  + потребности, обусловливающие интересы;
  + интересы партнера, которые совпадают с собственными интересами;
  + интересы партнера, которые не совпадают с собственными интересами.

2. Формирование общего подхода к переговорам, их целей, задач и позиций. Эта работа предусматривает согласование цели переговоров, функций, которые могут быть благодаря им реализованы, уточнение цели переговоров, переговорных целей противоположной стороны. Важно также предусмотреть средства, благодаря которым планируется достичь цели – общий анализ проблем, поиск вариантов их разрешения, баланс уступок и приобретений.

3. Прогнозирование изменение ситуации и возможных вариантов разрешения проблемы. Этому предшествуют поиски наиболее оптимальных ответов на вопросы, которые составляют суть переговоров, согласование вероятных корректив для достижения наиболее оптимального для обеих сторон варианта решения, а также прогнозирование негативных последствий, возможных последствий реализации обратного варианта.

4. Проектирование наиболее благоприятных условий. Вариант решения проблем может измениться из-за новых физических, морально-психологических, социально-экономических, социально-психологических и других условий проведения переговоров. Например, изменения могут быть обусловлены пересмотром основных ценностей. Поэтому, чрезвычайно важно прогнозировать условия проведения переговоров.

5. Подготовка, анализ предложений, составление необходимых документов. На этом этапе происходит оценивание, ранжирование вариантов в зависимости от степени их возможного принятия. Важно продумать возможные предложения, соответствующие определенному варианту решения проблемы, а также их аргументацию. Подготовка завершается написанием документов и материалов, что требует от участников подготовки переговоров тщательной их формулировки.

Подготовка содержательной части переговоров должна подтвердить компетентность участников переговорного процесса, их умение ориентироваться в ситуации неопределенности или меняющихся условий, аргументировано доказывать правильность предложенных вариантов решения проблем.

**1.4 Тактическая подготовка**

Цель тактической подготовки подготовительного периода состоит в выборе методов и способов ведения переговоров, распределении ролей между участниками команды, налаживании конструктивных равноправных отношений с партнером. Бытует мнение, что деловые отношения с партнерами по переговорам должны, прежде всего, быть дружескими, в партнере прежде всего необходимо видеть друга, который способен бескорыстно помочь и выручить. Такое мнение беспомощно перед аргументом, что переговоры это не только сплоченность, общность, а и разногласия и конфликт интересов, они строятся на взаимовыгодной, а не на альтруистической основе. Распространенной является и точка зрения, согласно которой к партнеру на переговорах необходимо относится жестко, конфронтационно, а любые проявления дружелюбия – неуместны.

Если первый подход ошибочен некритическим отношением к противоположной стороне, то другой – излишним предубеждением, эгоистичностью, а потому оба не могут претендовать на конструктивность, а их использование не может быть эффективным.

**Заключение**

Таким образом, подготовка переговоров – один из важнейших этапов проведения переговоров, от его тщательной подготовки во многом зависит успех переговорного процесса.

В целом на этапе подготовки переговоров, с точки зрения психологии управления, следует придерживаться таких рекомендаций:

1. Учитывать важность психологической подготовки к переговорам, сдерживать свои эмоции (поскольку человек, поддавшись своим эмоциям, становится беспомощным), быть готовым к тому, что в переговорах почти всегда присутствуют и психологические и социологические факторы.

2. Учитывать особенности организационной подготовки к переговорам, формировать делегацию, с учетом психологической совместимости ее участников. В деловых встречах, индивидуальных беседах уточнять позицию каждого участника будущих переговоров.

3. Особенно тщательно следует готовить содержательную часть, четко осознавая цель переговоров, подготовить и всесторонне осмыслить суть предложений, основательно изучить личностно-деловые качества партнера по переговорному процессу.

4. Учитывать тактико-методические подходы и способы организации и ведения переговоров. Спрогнозировать тактику и стратегию, которые способны повлиять на позицию партнеров в переговорах. Зная собственную цель и цель партнеров, спрогнозировать возможный результат, методы его достижения, возможные альтернативы.

Таким образом, подготовительный этап к проведению переговоров, может подтвердить общую психологическую, организационную, методическую и содержательную готовность делегации к действиям. Однако при этом, подготовка к переговорам не является самоцелью, поскольку преждевременно все продумать и просчитать просто невозможно.

**Литература**

1. Білоусов М. Поле битви – стіл переговорів //Політика і час. - 1998. - №10. - С. 52-58.
2. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління: Посібник.-К.: Академія, 2003.-568с.
3. Психология менеджмента /Под ред. Г.С. Никифорова.-Х.: Изд-во Гуманитарный центр, 2003. - 556 с.
4. Столяренко Л.Д. Психология управления: Учебное пособие.-Ростов н/Д: Фенікс, 2005.- 512с.
5. Цюрупа М.В. Основи конфліктології та теорії переговорів:Навч. посібник.-К.: Кондор, 2004.-172с.