

## СТРАТЕГИИ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ

Пантिलеева А. С., Назар Р. Н.

*ФГБОУ ВО «Донбасская национальная академия строительства и архитектуры»*

**Аннотация.** Статья представляет собой полезное руководство для тех, кто хочет улучшить свои навыки в области переговоров. В статье рассмотрено множество стратегий, которые могут быть использованы при различных ситуациях и типах переговоров, подчеркнута важность планирования и подготовки перед началом переговоров, чтобы достичь наиболее желаемых результатов. Статья является ценным источником информации для всех, кто стремится развивать свою коммуникативную компетенцию и эффективнее работать в команде или с партнерами.

**Ключевые слова:** переговоры, бизнес-переговоры, стратегия, цели, оппоненты, конфликты, успех, сотрудничество.

Переговоры занимают значительную часть нашего времени. Они имеют особое значение для людей, занятых бизнесом. Успех нашей деятельности во многом зависит от правильного применения успешных стратегий и тактик в ходе переговоров.

Переговоры – это средство общения между людьми для достижения соглашения, когда обе стороны имеют пересекающиеся или противоположные интересы. Стратегия ведения переговоров – это заранее определенный план действий, который стороны реализуют в ходе контакта для достижения своих целей.

Бизнес-переговоры в первую очередь направлены на достижение соглашения, отвечающего интересам обеих сторон, путем взаимного обмена мнениями (в форме различных предложений по решению

обсуждаемой проблемы) и достижения результатов, удовлетворяющих всех участников. Переговоры – это менеджмент в действии. Они состоят из выступлений и ответных выступлений, вопросов и ответов, возражений и доказательств. Переговоры могут быть легкими или напряженными, партнеры могут договариваться друг с другом без затруднений или с большими трудностями или вообще не могут прийти к соглашению. Поэтому для любых переговоров необходимо разрабатывать и применять специальные тактики и техники их ведения.

Политика любых переговоров направлена на выработку единого плана действий, определение приоритетов, определение целей и задач проводимого мероприятия. Другими словами, если вы планируете серьезный разговор, вам необходимо точно знать, почему он состоится и чего вы ожидаете в конце. В противном случае у вас будет обычная дискуссия.

Основными компонентами стратегии переговоров являются: *цель, аргументы, информация о партнере, возможные уступки, продолжительность диалога.*

*Цель.* Все деловые встречи должны иметь определенные цели, обозначенные каждой стороной. И методы, которые вы будете использовать, должны быть направлены на их достижение. При общении всегда помните о главной стратегической задаче.

*Аргументы.* Важным шагом на пути к успеху диалога является правильная аргументация. Если вы подкрепите свою точку зрения железным аргументом, оппонент изложит вам свои позиции и согласится на желаемое предложение. При ведении переговоров подготовьте список аргументов, которые помогут вам в процессе диалога.

*Информация о партнере.* Помимо аргументов, собирайте информацию об оппоненте (что он представляет собой как личность, его основные цели

и основные интересы). Чем больше вы узнаете об этом человеке, тем легче будет подготовиться к разговору с ним на основе полученных вами данных. Чем эффективнее обсуждение, тем больше задач вы решаете.

*Возможные уступки.* Заранее наметьте свою стратегию ведения переговоров, типы разрешенных уступок и когда они могут быть сделаны. Это не значит, что вы должны уступать с самого начала. Однако при необходимости у вас есть в запасе компромиссный вариант. Это сэкономит время на обсуждении и даст вам преимущество в разговоре.

*Продолжительность диалога.* Всякое целедостижение должно быть ограничено по времени, включая переговоры. Обычно приоритетом является участник, который может позволить себе дольше обдумывать решение. Если вы знаете, что противник спешит и хочет договориться как можно скорее, используйте этот факт в своих интересах [1].

Наиболее распространенная классификация переговорных стратегий представлена специалистами Гарвардского переговорного проекта Р. Фишером, У. Юри и Б. Паттоном – это победа–победа (win–win), победа–поражение (win–lose), поражение–победа (lose–win), поражение–поражение (lose–lose). Важность результата и важность отношений лежат в основе стратегии переговоров [2]. Томас Килмен, по аналогии с win–win классификацией, выделяет 5 основных стилей поведения в конфликте: *приспособление, соперничество, сотрудничество и уклонение.*

*Сотрудничество.* Методология основана на взаимном сотрудничестве и направлена на достижение взаимовыгодного результата для всех участников диалога, которые, как ожидается, останутся в плюсе. Суть поведения участников переговоров заключается в том, что оппоненты знают и уважают интересы каждой из сторон. Стратегия win–win оказывает наибольшее влияние на все переговоры.

*Соперничество.* Победа-поражение (win–lose). Эта стратегия направлена исключительно на то, чтобы победить противника, который воспринимается как противник. Используется, когда результат важнее, а способность испортить отношения с другой стороной не имеет значения. Конкурентный переговорщик часто готов использовать все доступные способы для достижения желаемой сделки, включая методы манипулирования.

*Приспособление.* Поражение-победа (lose–win). Применение стратегии в переговорах приводит к тактическому «поражению» вашей стороны и победе противника (lose–win). Эта стратегия используется, когда отношения являются наиболее важными, и в этот момент результатом переговоров можно пожертвовать.

*Уклонение.* Поражение-поражение (lose–lose). Такая тактика ведения переговоров основана на обходе и часто используется переговорщиками со слабой бизнес-позицией. Бывают случаи, когда один из противников целенаправленно ведет к провалу переговоров (то есть пытается получить свое преимущество, нанося вред другим). Есть и еще одна причина выбрать стратегию lose–lose – соперники не намерены уступать друг другу, независимо от исхода встречи. Работает принцип «ни себе, ни людям» [3].

Какой способ делового общения лучше всего использовать, зависит от конкретной ситуации и темы обсуждения. Начните с анализа информации, полученной вами на этапе подготовки перед встречей, а также проанализируйте значение результата соглашения и вашего взаимного партнерства. События могут развиваться по разным сценариям. Поэтому рекомендуется серьезно относиться к процессу переговоров, тщательно подготовить информацию и тщательно спланировать этапы действий.

## Список литературы

1. Костюхин, Ю. Ю. Переговорный процесс: учебник / Ю. Ю. Костюхин, Д. Ю. Савон. – М. : Издательский Дом МИСиС, 2022. – 179 с. – ISBN 978-5-907560-15-4. – Текст: электронный // IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/129515.html> (дата обращения: 27.09.2023). – Режим доступа : для авторизир. пользователей
2. Фишер, Роджер Переговоры без поражения. Гарвардский метод / Роджер Фишер, Уильям Юри, Брюс Паттон. – М. : Манн, Иванов и Фербер, 2020. – 272 с.
3. Шелл, Ричард Большая книга переговоров : стратегии, сценарии, кейсы / Ричард Шелл. – М. : Альпина Паблишер, 2020. – 392 с. – ISBN 978-5-9614-3332-6. – Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/96876.html> (дата обращения: 27.09.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.