

УДК 331.108

## ***ПСИХОЛОГИЯ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ***

***Толстиков Р.А.***

*студент,*

*Томский государственный университет систем управления и  
радиоэлектроники,*

*Томск, Россия*

***Васильев А.П.***

*студент,*

*Томский государственный университет систем управления и  
радиоэлектроники,*

*Томск, Россия*

***Коваленко И.А.***

*магистрант,*

*Томский государственный университет систем управления и  
радиоэлектроники,*

*Томск, Россия*

***Сбитнева А.А.***

*студентка,*

*Томский государственный университет систем управления и  
радиоэлектроники,*

*Томск, Россия*

### **Аннотация**

В данной статье рассматривается тема ведения переговоров и непосредственной роли руководства на всех стадиях переговорного процесса.

Описываются проблемы по правильной постановке целей, как во время

подготовки к переговорам, так и в период самих переговоров. Также в статье были выявлены определенные «тайны» эффективной коммуникации на вербальном и невербальном восприятии.

**Ключевые слова:** руководитель, переговоры, партнер по переговорам, цели переговоров, стадии переговоров, вербальные и невербальные коммуникации.

### ***PSYCHOLOGY OF TALKS***

***Tolstikov R.A.***

*student,*

*Tomsk State University of Control Systems and Radioelectronics,*

*Tomsk, Russia*

***Vasiliev A.P.***

*student,*

*Tomsk State University of Control Systems and Radioelectronics,*

*Tomsk, Russia*

***Kovalenko I.A.***

*master student,*

*Tomsk State University of Control Systems and Radioelectronics,*

*Tomsk, Russia*

***Sbitneva A.A.***

*student,*

*Tomsk State University of Control Systems and Radioelectronics,*

*Tomsk, Russia*

#### **Annotation:**

This article discusses the topic of negotiation and the direct role of management at all stages of the negotiation process. Problems are described on the correct setting of goals, both during the preparation for the negotiations and during the negotiations

themselves. The article also revealed certain «secrets» of effective communication in verbal and non-verbal perception.

**Key words:** leader, negotiations, partner in negotiations, goals of negotiations, stages of negotiations, verbal and non-verbal communications.

Переговоры – это база деятельности работы руководства каждого ранга. Вся деятельность руководства сводится к ведению переговоров на различных ступенях и уровнях, с различными собеседниками, с целью свершения определенных целей. В период переговоров немаловажно подмечать, в какой степени руководство придерживается целей компании или оно находится в зависимости собственных психологических эмоциональных состояний и индивидуальных амбиций.

Отношения в самой компании и внешними партнерами также основываются на переговорных действиях. Они могут происходить в различных условиях: «один на один», «один с командой», «команда с командой». Та обстановка, в которой один или некоторое количество работников компании разрешают какие-либо задачи и цели посредством разговоров и пытаются прийти к соглашению, способна именоваться переговорный процессом. Данное определение может показаться на первый взгляд простым. Однако оно включает целый диапазон применения переговоров в деятельности руководства.

Далее рассмотрим этапы переговорного процесса. Общепринято определены последующие стадии в переговорах: приготовление к переговорам; психологические характерные черты постановки результативных целей; выстраивание вербальной и невербальной коммуникации; завершение переговоров [1].

В условиях подготовки к переговорам немаловажно настроить работников на плодотворное общение с партнерами. От этого будет зависеть

Дневник науки | [www.dnevniknauki.ru](http://www.dnevniknauki.ru) | СМИ Эл № ФС 77-68405 ISSN 2541-8327

психологическая атмосфера в период переговоров. Немаловажно наладить атмосферу партнерства, стремления отыскать выгоду для всех сторон, найти конструктивное решение для образующихся вопросов и проблем. Именно такой настрой следует организовывать да начала переговоров.

На фоне позитивной эмоциональной атмосфере работники активизируются составлять и исследовать сведения о партнерах по переговорам. Немаловажно не только лишь составить сведения, но и подобрать для них определенный порядок. На данной стадии следует отчетливо осознать не только свои цели переговоров, но и попытаться «предсказать» возможные цели противоположной стороны. От правильности «предсказаний» будет зависеть ваша подготовка к ответам на вопросы. Также очень важно установить собственные ожидания и «вообразить» ожидания партнеров по переговорам. Несостоятельность ожиданий – самая остроконфликтная область в различных переговорах.

Установление результативных целей значимо, как на стадии подготовки к переговорам, так и на стадии самих переговоров. В момент переговоров наши «предсказания» могут быть не оправданы, по этой причине следует обладать способностью менять собственные цели, сопоставляя их с внезапно меняющимися целями партнеров. Следует держать в резерве ряд других ходов и запасных целей, в момент внезапных перемен.

Каким способом руководство способно устанавливает результативные цели? Многочисленные шефы заявляют, что они не постоянно добиваются намеченных целей. Многие подтверждают, что когда они покоряют цель, не получают того «наслаждения», которое хотели бы приобрести.

Поэтому очень важно, чтобы формулировка цели была определена без участия отрицаний. Также необходимо придерживаться некоторых правил при формулировании целей:

1. Цель должна быть конкретна.

2. Цель должна относиться к тому, кто именно будет ее достигать.
3. Цель должна быть измерима.
4. Цель должна быть реальной.
5. Цель должна быть экологичной.
6. Цель должна делиться на достижимые задачи [2].

Успешная коммуникация в период переговоров состоит из определенных элементов:

1. Точно сформулированная своеобразная цель.
2. Контроль: словесное или поведенческое доказательство свершения цели.
3. Многообразие методов свершения цели.
4. Установление того, что цель «завоевана».

Каждое бесконфликтное общение между людьми имеет несколько стадий. В случае если какая-либо стадия упускается или сбивается их очередность, то в таком случае появляются конфликтные разногласия в ситуации коммуникации.

Ниже перечислим ключевые стадии коммуникации в период переговоров:

1. Калибровка – на первоначальной стадии переговоров нужно «настроиться на волну» второго лица, участвующего в переговорах. Это означает о том, что нужно стремительно установить, каким образом и что собеседник рассказывает, как он двигается, какие позы выбирает, какие у него жесты и даже как быстро он мигает и как часто дышит. Кроме того было бы хорошо осознать, форму мира вашего напарника по переговорам, его взгляды и концепцию религии.
2. Присоединение – после того как напарник «определен», необходимо подстроиться (присоединится) под него. Данная стадия считается основной для результативного общения и обозначает намеренное выстроенное поведение, содержащее в себе отображения вербальных и невербальных проявлений напарника по переговорам и нацеленное на

формирование с ним психологического контакта и схожести. При этом совсем не требуется целиком копировать поведение напарника. Это не только неосуществимо, но еще и рискованно, потому что очень «близкое» присоединение неосознанно порождает напряженность и реакцию отсоединения.

3. Закрепление – неплохое соединение порождает чувственно-эмоциональный контакт, что порождает ощущение доверия между партнерами по переговорам. Данное состояние следует закрепить. Зафиксировать состояние присоединения возможно, сохраняя его определенное количество времени в период общения. Необходимо вербально и невербально отображать напарника по переговорам. Нужно применять тот же метод представления информации, который использует напарник.
4. Видение – отображение обоюдное, таким образом, после стадии закрепления, в самом прибывании психологического принятия, можно сказать об обоюдном присоединении. И данное предоставляет право инициативному партнеру вести общение вне зависимости от того, кто именно к кому подстраивался на первоначальной стадии. Подобное ведение значит постепенное, в отсутствии утраты психологического принятия перемены собственного поведения с задачей перемены поведения напарника. В этом случае информация, которую вы сообщите напарнику по переговорам, будет не только воспринята более благоприятно, однако и лучше запомнится. Если вы хорошо подстроились и присоединились к вашему напарнику, вы сможете повести его туда, куда вам необходимо [3].

Что предполагается под невербальным общением в момент переговоров?

В момент переговоров значимая часть представляется через слова, обладающими конкретной ролью. Однако это только вершина айсберга. Вся  
Дневник науки | [www.dnevniknauki.ru](http://www.dnevniknauki.ru) | СМИ ЭЛ № ФС 77-68405 ISSN 2541-8327

оставшаяся часть коммуникации представляется через жесты, мимику, позы и т.д.

Человеческое тело несет значительно больше информации, нежели сказанные фразы. Понимание языка человеческого тела может помочь в наиболее продуктивном контактировании с людьми, что в ходе ведения переговоров крайне немаловажно. При прочтении языка тела применяются соответствующие определения:

- Территория – внутренне место человека (душевное) и наружное место вокруг него. Территория имеет ограничения по расстоянию, на котором индивид довольно хорошо ориентируется, иногда достаточно только взгляда, для того чтобы не растеряться в пространстве.
- Поза – структура и размещение тела также имеют очень важное значение в процессе переговоров. Человек может находиться как в открытой (раскрепощенность рук и ног), так и в закрытой (перекрещение рук или ног) позах. Так, к примеру, поза «Внимание» выглядит: незначительное наклонение вперед, взор направлен в сторону собеседника. А поза «Агрессия» может выглядеть: наклонение туловища вперед, недоверчивый взор из-под лба. Позы делятся на постоянные (статические) и переменные (динамические). Чем чаще человек изменяет свои позы, тем не комфортнее он себя ощущает.
- Соответствие – правая половина тела демонстрирует разумную часть сознания, в свою очередь левая часть показывает эмоциональную его часть. В случае если физические проявления двух сторон схожи, то считается, что собеседник добр и искренен. В переговорах соответствие данных частей является гарантией убедительности.

Если вы часто участвуете в переговорах, то необходимо выработать в себе «слежку» за своими и собеседника невербальными проявлениями в процессе коммуникации.

Таким образом, в процессе ведения переговоров максимально значимым фактором представляется способность к установлению результативных целей и достижение их. Кроме того, руководству следует не забывать о том, что словесная информация это всего лишь доля информации, передающаяся собеседникам. Остальную долю информации они приобретают с невербальных знаков, которые чаще всего вы посылаете бессознательно, но которые считаются устанавливающими атмосферу взаимопонимания и доверительных отношений в процессе переговоров.

Руководству немаловажно не только лишь знать заблаговременно данные о напарнике по переговорам, но и обязательно проследить, каким способом эти данные поддаются. Необходимо постоянно анализировать какие цели они желают достигнуть в период переговоров.

Кроме того руководству следует проследить личные невербальные и словесные послания участникам коммуникационного процесса. От точного исполнения всех элементов эффективного коммуницирования во время переговоров напрямую зависит не только лишь эффективность деятельности компании, но и чувственное положение руководства в дальнейшем.

### **Библиографический список:**

1. Сосновская А.М. Деловая коммуникация и переговоры: учеб. пособие. Спб.: Изд-во СЗАГС, 2011. – 180 с.
2. Психология управления [Электронный ресурс]. URL: <http://businesslearning.ru/CoursFrm.asp?actid=10&nc=168> (дата обращения: 22.12.2018).

3. Основные этапы переговоров: подготовка и ведение переговоров, достижение согласия [Электронный ресурс]. URL: <https://4brain.ru/peregovory/etapy.php> (дата обращения: 25.12.2018).

*Оригинальность 98%*