

НАУКОВО-ПРАКТИЧНА ПЛАТФОРМА 2
«ТЕОРІЯ ТА ПРАКТИКА ВЕДЕННЯ ПОЛІТИЧНИХ, ДИПЛОМАТИЧНИХ,
ТОРГОВЕЛЬНИХ І КРИЗОВИХ ПЕРЕМОВИН»

SCIENTIFIC AND PRACTICAL PLATFORM 2
«THEORY AND PRACTICE OF POLITICAL, DIPLOMATIC, TRADE AND CRISIS NEGOTIATIONS»

Наталія Калініна,
Доцент БШ КРОК, кандидат філологічних наук, магістр медіації та вирішення
конфліктів, PHD, MBA (Україна)

ЧОМУ НАВИЧКИ ПЕРЕМОВИН ВАЖЛИВІ В БІЗНЕСІ АБО ЯК
ЗРОБИТИ БАЗОВУ КОМПЕТЕНЦІЮ КЕРІВНИКА ЧАСТИНОЮ
ДНК КОМПАНІЇ?

Чи є культура перемовин в серці корпоративної культури вашої компанії?

За визначенням, перемовини – це спір між двома або більше учасниками з метою досягти взаємовигідної угоди та/або вирішити конфлікт. В уяві, мабуть, постає жаркий спір між подружжям, але не всі розуміють, що мета перемовин – уникнути такого сценарію. Незважаючи на комбінацію «мова тіла, інтонація, слова та нескінчена низка запитань», майстер перемовин може гори зрушити та усунути всі перешкоди для побудови тісних стосунків партнерів. Від ошатного залу засідань до звичайного вуличного бару, навички вести перемовини є ключовими, які ми застосовуємо підсвідомо. Але коли здобуваємо їх потенціал, розуміємо, які дивіденти вони дають кожному працівнику та роботодавцю в галузі бізнесу. І неважливо, чи прагнете ви підвищення вашої ЗП, чи хочете заключити вигідну угоду, - вміння вести перемовини тут на першому місці.

Розглянемо 4 причини, чому варто поставити в пріоритет навчання навичкам перемовин для себе та своєї команди.

1. Вирішення конфліктів

Спір або суперечка можуть привести до втрачених або зіпсованих стосунків, розмежування в команді, створення токсичного середовища на робочому місці.

Саме тому вміти відновити єдність за допомогою структурованого, мирного обговорення проблеми є ключовим в бізнесовому середовищі.

Преремовини є головним інструментом вирішення проблем під час конфлікту. Метою ефективних перемовин в нашому розумінні є врахування інтересів обох сторін та створення сценарію “win/win”. Шляхом коректної ідентифікації проблеми, визначення потреб клієнтів, співробітників або бізнесу, ви можете виробити найкраще рішення, передбачити майбутні конфлікти та спланувати вчасне втручання у конфлікт. Це може бути компроміс, співпраця або прийняття ситуації. Якщо СЕО компанії, менеджер або тімлідер здатні вести ефективні перемовини, вони створюють живе, здорове середовище для розвитку успішного бізнесу, відмовившись від архаїчних авторитарних менеджерських практик з метою вирішення проблеми в самому її корінні.

2. Побудова відносин

Вміння ефективно вести перемовини надає клієнтам, співробітникам та роботодавцям позитивного відчуття поваги та професіоналізму. Якщо ви працюєте з проблемою чесно, формуючи сталі зв'язки з клієнтом та захищаючи взаємні вигоди в угоді, з вами будуть намагатися співпрацювати. Причина одна: ваша здатність спілкування та відчуття інтересів та цінностей опонента. Ніхто не хоче, щоб його сприймали як слабкого в переговорах, або як такого, який не вміє домовлятися. Для будь якого менеджера ключовим сьогодні є бути впевненим у вмінні вести переговори. Це особливо необхідно топ менеджерам, які мають зрозуміти, що їх команда тільки виграє від того, що навчиться вирішувати конфліктні ситуації за допомогою навичок ведення ефективних переговорів.

Маючи навички ефективних перемовин, людина може легко увійти у будь яку справу, дискусію, обговорення, нетворкінг і вийти, здобувши максимальний для себе/компанії результат. Це дозволяє бути більш професійним та переконливим в своїй справі. Ви можете вигідно застосовувати навички перемовин як в бізнесі, вигідно домовляючись про ціни товару, так і в особистому

житті. Наприклад, ефективно вести перемовини з вашим керівником про підвищення заробітної плати. Володіння навичками перемовин – це особливий склад мислення, а знання як їх застосовувати, може дати величезний бонус в житті.

3. Комунікація

Вміння вести перемовини це не просто вміння гарно говорити. Це перш за все навички ґрунтовної підготовки, активного слухання, вміння впізнавати певні сигнали від опонента, вести торг, прораховувати баланс сил, і в цьому криється таємниця. Саме ці вміння дозволяють гостро відчувати силу та слабкість опонента, побачити коріння проблеми та знайти її рішення. Ставлення до перемовин як до взаємовигідного процесу, надання йому змістовності та розуміння інтересів сторін, знання побудови гнучкої стратегії – все це надає сторонам переговорів величезної сили. Всі учасники переговорів, від клієнтів до колег, завжди високо цінують в людині вміння слухати та думати перед тим, як говорити.

Крім того, перемовини вчать людей досягати результату, бути відвертим в тому, що бажаєш досягти без будь яких маніпуляцій. Битися головою у ворота ніколи не призводило до результату. Перемовини це технологія, яка навчає формулювати мету в декількох словах, і це зберігає всім учасникам процесу час, енергію та гроші.

4. Вирішення проблеми

Перемовини, як інструмент вирішення проблем, дозволяє відкрито шукати іноваційні шляхи для подолання перешкод в процесі досягнення угоди. На відміну від ситуації, коли розмова закінчується на першій же негативній реакції опонента, ефективний перемовник може вдало застосувати техніку торгу, обговорення, відкритих запитань, зробити вдалу пропозицію. Це створює атмосферу відкритості та демонструє те, що ви цінуєте час опонента, його енергію, працюючи разом над пошуком взаємовигідного вирішення проблеми.

Як розвивати навички перемовин?

Для того, щоб розвинути навички перемовин та стати ефективним перемовником, необхідно:

- Готуватися до перемовин ретельно та мати структурований план підготовки.
- Присвятити час зі своєю командою для вироблення стратегії перемовин.
- В процесі перемовин уважно слухати та задавати ефективні запитання.
- Знати свою роль в команді в процесі перемовин та думати перед тим, як говорити.

- Бути гнучким та концентруватися на тому, що важливо для опонента.
- Фокусуватися на обговоренні проблеми «тут і зараз».
- Бути відкритим, гнучким, орієнтованим на пошук рішення.
- Перед тим, як угода буде досягнута, перевіряти, чи є вона взаємовигідною.
- Практикувати навички перемовин скрізь: на роботі, вдома.
- Замовити для себе та своєї команди навчання з ефективних перемовин.
- Спілкуватися з професіоналами в цій галузі, які даватимуть зворотній зв'язок що до підвищення рівня ваших навичок.

Таким чином, приймаючи за аксіому те, що перемовини є одним з найефективніших інструментів комунікації у всіх сферах життя – бізнесі, політиці, побуті - вони мають стати однією з ключових компетенцій сучасного керівника. Іншими словами, перемовини – це частина ДНК корпоративної культури сучасної компанії, організації, закладу. Формування цієї компетенції залежить від свідомості топ менеджменту та освіченості в галузі формування здорової, ненасильницької комунікації, що є ознакою сильної корпоративної культури.

Список використаних джерел:

1. William Uri. Getting Past No. Negotiating with Difficult People. Random House, 1992.
2. William Uri. Getting to Yes with Yourself: (and Other Worthy Opponents). International Edition, 2015.
3. William Uri. The Power of a Positive No: Save The Deal Save The Relationship and Still Say No. Bantam, 2007.
4. Negotiation (Harvard Business Essentials Series). Harvard Business School Press, 2003.