

## ПЕРЕГОВОРЫ В РУКОВОДЯЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

*Иманбаева Умида Ансатбаевна  
Аяпбергенова Дурдана Муратбай-кызы  
Бахадирова Умида Бахадировна*

*Студенты Нукусского педагогического института*

Сфера переговоров очень широка, и эта сфера начинается от решения какой-то конфликтной ситуации в организации в положительном направлении, до получения выгодной позиции в привлечении инвестиций, и даже для того, чтобы выступить посредником для примирения конфликтующих сторон .используется. Поэтому руководитель должен знать основные законы и правила ведения переговоров и уметь их применять на практике. Переговоры – это не только обмен мнениями по какому-либо вопросу, но и источник получения выводов о его организации через лидера, являющегося участником переговоров. Таким образом, лидер с навыками ведения переговоров имеет возможность показать даже организации среднего размера преимущество перед другой конкурирующей организацией. Мы абсолютно не поддерживаем идею о том, что читатель, читающий эти предложения, должен думать, что переговоры — это не умение притворяться несуществующим. Лидер должен уметь лучше представлять возможности своей организации, ее сильные стороны и уметь представить эти особенности в более позитивном ключе. Этот процесс выражает доверие со стороны руководителя не только к себе, но и к сотрудникам организации, с большой надеждой смотрящее в будущее и устремленность личности к успеху. Переговоры проходят при различных обстоятельствах и с участием сторон. Это оправдывает тот факт, что переговоры идут непросто, что в этом процессе есть разные неожиданные факторы. Обычно переговоры, как и любая сложная структура, состоят из нескольких основных частей: содержание переговоров, общение, отношения, мероприятия (правила, порядок обсуждения, протокол). Сложность переговоров как процесса заключается в том, что каждая из перечисленных частей актуальна и способствует решению исхода переговоров. Например, можно заранее подготовиться к переговорам, детально изучить все документы, установить правила этикета, но пренебрежение некоторыми аспектами национального характера собеседника может свести на нет все наши усилия. Эти аспекты можно назвать внешней стороной, оболочкой переговоров. Но у этого процесса есть и внутренний аспект, при котором от стороны, подготовленной к переговорам, требуется выполнение ряда задач. Среди этих задач можно назвать следующие: вызвать интерес у другой стороны; достигать правильного объяснения своей точки зрения по вопросу и в то же

время иметь полное представление о точке зрения другого; пробуждение актов доброй воли с другой стороны; осуществление совместной деятельности и воспитание ответственности у других. Реализация этих задач является основой успеха переговоров. Исходя из возможностей руководителя, можно сказать, что переговоры, проводимые руководителем организации, можно разделить на внутренние или внешние типы. Внутренние переговоры сосредоточены на проблеме внутри организации, и необходимость использования этих переговоров основана на том, что привычные методы управления в данной ситуации утратили свою эффективность. Кроме того, существуют внешние переговоры, которые в свою очередь можно разделить на несколько уровней: внутренние, межотраслевые и международные переговоры. Чем выше мы поднимаемся на указанные ступени, тем важнее переговоры. Итак, при каких условиях можно вести переговоры и при каких условиях можно работать без переговоров. Случаи обращения к переговорам следующие: односторонние действия не приводят к результату; решение проблемы не определено законом; если эффективнее решать вопрос до суда и в подобных нестандартных ситуациях. Обычно организационно-правовые и этические аспекты переговоров различаются, и они имеют разное содержание в зависимости от формы переговоров. Например, если переговоры в сфере международных отношений имеют четко определенные правила и регламенты, многие встречи в рамках межделовых встреч подтверждаются рукопожатиями сторон. Но сколько бы ни проводились переговоры, их результатом является соглашение и фиксация этого соглашения в той или иной форме.

3. Этапы переговоров. Эффективный ход переговоров во многом зависит от тщательности процесса подготовки. В связи с этим исследователь Р.И. Мокшанов предлагает программу реализации следующих мероприятий:

1. Уметь четко формулировать цель переговоров.
2. Выявление задач, которые помогают достичь этой цели (т. е. какие шаги следует предпринять для достижения цели).
3. Уточнение организационной части переговоров: сроки место проведения подготовка места устранение рисков для переговорного процесса состав делегации источники финансирования переговоров расходы на участников переговоров (наличие канцелярских принадлежностей, видео- и аудиоаппаратуры, транспорта, связи, питания, перерывов и кофе-брейков) встреча и размещение иностранных делегаций программы культурного отдыха прощальный прием подарков и сувениров мониторинг делегаций.
4. Знайте различные уровни заинтересованности, основанные на переговорах.
5. Максимально подробно представьте интересы другой стороны.
6. Осуществление сбора информации по следующим аспектам ведения переговоров: история, текущее состояние и показатели обсуждаемого вопроса: информация о представителях делегации, участвующих в переговорах

(возраст, профессия, опыт работы в данной сфере, интересы, характеристики характера, кто их партнеры, кто их соперники, есть ли среди них сомневающиеся и т.д.). 7. Определение потребности в консультантах в экономической, политической, правовой и психологической сферах. 8. Определение общей стратегии переговорного процесса. 9. Определение тактики действий в зависимости от ситуации. 10. Определите существующие решения обсуждаемой проблемы. 11. Если переговоры сорвались, как определить путь достижения цели. 12. Подумайте, как освещать переговоры и их результаты (например, в СМИ). Как видите, подготовка к переговорам подразумевает тщательное планирование процесса от начала до конца. По мнению многих ученых в области исследования переговоров, главное условие исхода встречи и достижения цели основывается на психологических аспектах переговорщика. Среди этих аспектов можно перечислить следующие: переговорщик четко знает цель и стремится к ней, не упуская из виду цель, несмотря на параллельное мышление во многих областях, зная, какой объем информации дать в какой ситуации и в какое время, владеть рядом Психологические факторы, такие как положительное чувство авторитета и положения, сосредоточенность в переговорной ситуации и внимание к нескольким направлениям, являются основными условиями для того, чтобы переговорщик смог найти правильный путь в очень сложной ситуации. Одним из ключевых факторов эффективных переговоров является переговорная команда. В разумно организованных переговорах должны участвовать не менее трех человек. Первый человек в разговоре является ведущим и берет на себя основную деятельность во время разговора. Второй участник интерпретирует психологическое состояние представителей другой стороны, изучает их интересы, определяет, что они подчеркивают, что противоречат их словам и т. д. . В целом задача сотрудника, выполняющего функцию контроля, заключается в определении степени искренности представителей другой стороны. Желательно, чтобы информация, предоставляемая наблюдателем, касалась не только другой стороны, но и четких и неясных действий ведущего, то есть ведущий получал информацию от наблюдателя о том, уместно ли его поведение или противоречит основному. гол. . Лидер группы использует перерыв, чтобы получить информацию от наблюдателя и создать основу для изменения или улучшения переговорного процесса. Третий член группы записывает важные части переговорного процесса и ведет протокол. На основе информации, предоставленной двумя помощниками, руководитель сможет принять наиболее оптимальное решение. Известно, что любые переговоры начинаются со знакомства друг с другом и установления контакта. Эмоциональная атмосфера, сложившаяся в начале переговорного процесса, во многом отражается на его последующих этапах, и каждая сторона должна уделять особое внимание тому,

чтобы эта атмосфера была позитивной. Ведь одним из показателей срыва переговоров является охлаждение этой среды. Одно из главных условий сложных переговоров — оставить «белую дорогу» для следующей встречи. даже если намеченный результат не будет достигнут, нам нужно оставить возможность для переговоров следующей делегации. Размышляя о среде, в которой находятся переговорщики, необходимо иметь как можно больше информации о характеристиках представителей другой стороны. Известно, что представители разных национальностей, полов и возрастов имеют свои особенности, и однократное замечание этих характеристик перед переговорами позволяет вести беседу в намеченной манере. к настоящему времени в литературе, связанной с темой международных отношений, написано много сведений о национальных психологических особенностях, характерных для разных народов. Знакомство с такими источниками или запись психологических знаний о возрасте, поле и профессии другой группы будет большим подспорьем в создании положительной атмосферы в начале переговоров.

#### **Использованная литература:**

1. Каримова В., Хаитов О., Джалолова С. Психология управления. Методическое пособие. – Ташкент, 2008. – 208 с.
2. Махмудов И., Карабоев Дж. Психодиагностика лидера. – Ташкент: Академия, 2013. – 118 с.
3. Махмудов И. Психология управления. Методическое пособие. - Ташкент. 2006. - 230 с.