

СУЧАСНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ

Паливода Т.В.

*головний спеціаліст – юрисконсульт
відділу правової роботи управління правового забезпечення
Міністерства культури України*

СТРАТЕГІЯ ЗАХИСТУ ВІД МАНІПУЛЮВАННЯ У ДІЛОВИХ ПЕРЕГОВОРАХ

В сучасних умовах глобалізації важливою складовою успіху підприємства, установи, організації постає на вимогу багатогранно кваліфікований спеціаліст, який повинен бути обізнаний з психологією управління свого часу, стресостійкістю, конфліктологією та механізмом управління маніпулювання у ділових переговорах. На основі аналізування актуальності проблеми при підготовці кваліфікованих спеціалістів у ділових переговорах пропонуємо узагальнене ознайомлення питання управління маніпуляції у ділових переговорах.

Важливо зазначити, що маніпуляцію складно розпізнати, оскільки це є форма духовного впливу з метою прихованого прагнення влади і досягнення відповідних інтересів. Тому, у процесі ділових переговорів важливим є розпізнавання способу маніпулювання на увагу, пам'ять та психологічні реакції людини:

- тиск,
- шантаж,
- маніпуляція почуттями.

З метою ефективного управління свого часу, адекватного сприйняття ситуації, що складається, у ділових переговорах важливо оволодіти такими контрзаходами з протидії маніпуляції:

- відтермінування обговорення на визначений час;
- застосування спокійного тембру голосу;
- занотування сказаного іншої сторони переговорів;
- ігнорування деяких негативних зауважень;
- реагування на негатив з почуттям гумору;
- постановка уточнюючих запитань;
- відкрите розкриття маніпулятивної тактики іншої сторони переговорів.

Отже, пропонуємо перед початком переговорів розробити стратегію управління проведення переговорів із врахуванням мінімізації впливу маніпулювання сторін переговорів.

1. Планування організування переговорів

- місця;
- часу;
- чисельності учасників переговорів.

Важливим аспектом на даному етапі є недопущення розголошення персональних даних з метою маніпуляції іншою стороною переговорів.

2. Планування опрацювання варіантів різних методів переговорів, в залежності від характеру учасників переговорів, зокрема:

- м'який метод переговорів;
- жорсткий метод переговорів;
- метод принципів переговорів;
- метод позиційних дискусій.

При кожному методі слід опрацювати можливі сценарії маніпулювання іншою стороною.

3. Планування особливостей проведення переговорів у залежності від національних, вікових категорій учасників переговорів та третіх сторін.

4. Планування опрацювання ситуації впливу вербальної і невербальної маніпуляції у ділових переговорах.

5. Планування правил етики поведінки у ділових переговорах для вітчизняних спеціалістів.

Так, в сучасних умовах постмодернізму варто дотримуватись таких цінностей, надбаних протягом багатьох поколінь. Зокрема, це абсолютні, професійні та національні цінності.

Абсолютними цінностями є:

- віра;
- надія;
- любов;
- милосердя;
- гідність;
- краса;
- мудрість.

Професійними цінностями є:

- відповідальність;
- компетентність;
- працьовитість;
- комунікабельність;
- толерантність;
- комунікабельність;
- принциповість;
- авторитетність.

Національними цінностями є:

- патріотизм;
- сімейні цінності;
- національна безпека;
- свободололюбність людини і громадянина;
- мир і міжнародна співпраця;
- національні звичаї та традиції.

Отже, підсумовуючи вищезазначене узагальнене дослідження з проблематики ділових переговорів, що спричинена маніпуляцією, зазначаємо про актуальність, доцільність, дослідження, вивчення даних питань молодими вченими, практиками фахівцями з психології, права, економіки, державного управління.