



М. В. Петрович

ДЕЛОВЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ

*Допущено
Министерством образования Республики Беларусь
в качестве учебного пособия для студентов
учреждений высшего образования
по специальности «Менеджмент»*

Минск
РИВШ
2025

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	8
Тема 1. СУЩНОСТЬ И ВИДЫ КОММУНИКАЦИЙ	11
1.1. Коммуникации в живом мире	11
1.2. Природа, содержание и особенности социальных коммуникаций	13
1.3. Общение и коммуникация.....	18
1.4. Сущность и виды деловых коммуникаций.....	21
1.5. Межличностные коммуникации и межличностные отношения	26
1.6. Преграды в общении	29
1.7. Обратная связь как критерий эффективности коммуникации.....	34
<i>Контрольные вопросы</i>	35
<i>Практические задания (деловые ситуации)</i>	36
Тема 2. ОСОБЕННОСТИ И ВИДЫ ПЕРЕГОВОРНЫХ КОММУНИКАЦИЙ	38
2.1. Переговоры как элемент любой социальной коммуникации.....	38
2.2. Особенности современных переговорных коммуникаций	42
2.3. Типология переговоров	47
2.4. Переговоры в разрешении конфликтов.....	52
2.5. Модели переговорного процесса и виды соглашений.....	57
2.6. Барьеры переговорных коммуникаций	60
<i>Контрольные вопросы</i>	63
<i>Практические задания (деловые ситуации)</i>	63
Тема 3. ПОДГОТОВКА ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА	66
3.1. Постановка целей и разработка сценариев будущих переговоров.....	66
3.2. Информационное обеспечение планируемых переговоров	70

3.3. Организационная подготовка.....	74
3.4. Психологическая подготовка к переговорам.....	79
<i>Контрольные вопросы</i>	82
<i>Практические задания (деловые ситуации)</i>	83

Тема 4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

ПЕРЕГОВОРОВ	85
4.1. Сущность и роль информации в деловых отношениях.....	85
4.2. Виды деловой информации.....	87
4.3. Источники информации по степени доступности.....	90
4.4. Первичная и вторичная информация	93
4.5. Специальные информационные события	97
4.6. Информационный менеджмент в переговорном процессе	104
<i>Контрольные вопросы</i>	109
<i>Практические задания (деловые ситуации)</i>	109

Тема 5. ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ И ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ	112
5.1. Этические нормы и проблемы деловых отношений	112
5.2. Сущность делового протокола и делового этикета.....	116
5.3. Деловой этикет приветствий и представлений	120
5.4. Деловой дресс-код	124
5.5. Речевая культура переговоров.....	132
5.6. Организационно-коммуникативный этикет	136
<i>Контрольные вопросы</i>	142
<i>Практические задания (деловые ситуации)</i>	143

Тема 6. ВИЗИТ И ПРЕБЫВАНИЕ

ИНОСТРАННОЙ ДЕЛЕГАЦИИ	145
6.1. Типы и особенности визита иностранной делегации	145
6.2. Встреча делегации	149
6.3. Размещение иностранных гостей.....	151
6.4. Визит вежливости	153
6.5. Деловая часть визита	154
6.6. Пресс-конференция и проводы делегации	160
<i>Контрольные вопросы</i>	161
<i>Практические задания (деловые ситуации)</i>	162

Тема 7. ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ ФАКТОР В ПЕРЕГОВОРНОМ ПРОЦЕССЕ	164
7.1. Структура личности и переговоры	164
7.2. Эмоции в переговорах	170
7.3. Темперамент в переговорном процессе	175
7.4. Влияние характера на ведение переговоров	180
7.5. Способности личности	184
7.6. Кросс-культурный фактор в переговорных коммуникациях	186
7.7. Профессиональные кризисы и деловые коммуникации	189
<i>Контрольные вопросы</i>	192
<i>Практические задания (деловые ситуации)</i>	193
Тема 8. ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ПОРТРЕТ ПЕРЕГОВОРЩИКА	198
8.1. Переговорщик как профессия	198
8.2. Содержание имиджа переговорщика	204
8.3. Переговорщик как объект имиджмейкинга	210
8.4. Коммуникативная компетентность и коммуникативная культура	213
8.5. Модели профессионального поведения известных переговорщиков	216
<i>Контрольные вопросы</i>	221
<i>Практические задания (деловые ситуации)</i>	222
Тема 9. ВЛИЯНИЕ В ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЯХ	224
9.1. Сущность и приемы управленческого влияния	224
9.2. Влияние, лидерство и власть	228
9.3. Неимперативные методы влияния в переговорах	233
9.4. Императивные способы влияния в переговорах	238
9.5. Технологии и техники массового влияния	241
9.6. Инструменты деструктивного влияния	247
<i>Контрольные вопросы</i>	253
<i>Практические задания (деловые ситуации)</i>	253
Тема 10. ТЕХНОЛОГИИ И ТАКТИКИ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ	257
10.1. Факторы и условия эффективных переговоров	257
10.2. Технология позиционного торга	261

10.3. Партнерская технология.....	264
10.4. Тактические приемы ведения переговоров	267
10.5. Нелояльные приемы в переговорах.....	269
10.6. Систематические ошибки в переговорах.....	273
<i>Контрольные вопросы</i>	276
<i>Практические задания (деловые ситуации)</i>	276
Тема 11. ТЕХНОЛОГИИ УБЕЖДЕНИЯ И ВНУШЕНИЯ В ПЕРЕГОВОРНОМ ПРОЦЕССЕ	279
11.1. Убеждение как процесс и система ценностей.....	279
11.2. Условия и факторы эффективного убеждения в переговорах.....	284
11.3. Правила убеждения при ведении переговоров.....	291
11.4. Типология объектов убеждения.....	296
11.5. Сущность внушения в переговорном процессе	299
11.6. Виды внушения	302
<i>Контрольные вопросы</i>	312
<i>Практические задания (деловые ситуации)</i>	313
Тема 12. МАНИПУЛИРОВАНИЕ В ПЕРЕГОВОРНОМ ПРОЦЕССЕ	317
12.1. Манипулирование как инструмент влияния.....	317
12.2. Цели, формы и функции манипулирования в переговорах.....	323
12.3. Портрет манипулятора и особенности жертв манипулирования	328
12.4. Технологии и приемы манипулирования в переговорах.....	333
12.5. Противодействие манипулированию в переговорах	338
<i>Контрольные вопросы</i>	340
<i>Практические задания (деловые ситуации)</i>	340
Тема 13. КОНФЛИКТЫ В ПЕРЕГОВОРАХ	343
13.1. Сущность и особенности делового конфликта	343
13.2. Конфликты в переговорах	346
13.3. Структура и последствия конфликта	348
13.4. Конфликтогены	351
13.5. Виды конфликтов.....	355

13.6. Асимметричные деловые конфликты и способы их регулирования.....	358
13.7. Организационные и социально-психологические методы регулирования конфликтов	364
<i>Контрольные вопросы</i>	368
<i>Практические задания (деловые ситуации)</i>	369
Тема 14. ДЕЛОВЫЕ ПРИЕМЫ	372
14.1. Назначение и виды деловых приемов	372
14.2. Подготовка приема.....	376
14.3. Правила размещения за столом	379
14.4. Этикет поведения на приемах.....	381
14.5. Правила приема пищи	387
14.6. Табу для поведения за столом в деловых приемах	391
<i>Контрольные вопросы</i>	394
<i>Практические задания (деловые ситуации)</i>	395
Тема 15. ОСОБЕННОСТИ ЗАПАДНОЙ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ В ПЕРЕГОВОРНОЙ ПРАКТИКЕ	400
15.1. Факторы кросс-культурных различий при ведении переговоров	400
15.2. Англоязычные деловые культуры	407
15.3. Романоязычные деловые культуры	419
15.4. Немецкая и скандинавские деловые культуры.....	432
<i>Контрольные вопросы</i>	438
<i>Практические задания (деловые ситуации)</i>	438
Тема 16. ОСОБЕННОСТИ КИТАЙСКОЙ И АРАБСКОЙ КУЛЬТУР ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА	440
16.1. Китайский переговорный менталитет	440
16.2. Арабская переговорная культура.....	448
<i>Контрольные вопросы</i>	457
<i>Практические задания (деловые ситуации)</i>	458
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	461
ПРИЛОЖЕНИЕ. Интегрированный тест оценки знаний обучающихся	480