**Аты-жөні: Қахарманова Аружан**

**Практикалық сабақ күні: Бейсенбі**

**Практикалық сабақ уақыты: 15.00-16.00**

**Аннотация**

***Нәтижелі келіссөз: Алғышарттар мен амалдар. Үшінші басылым/ Рэй Феллс. – Порт, Мельбурн: «Кембридж университетінің баспасы», 2016 ж. –360 бет***

**Рэй Феллс – келіссөздер жөнінде ауқымды зерттеулер жүргізген белгілі сарапшы, Батыс Австралия университетінің профессоры, бизнес мектебінің білім берушісі. Оның жұмыс орнындағы қарым-қатынасқа және басшылық пен кәсіподақ арасындағы келіссөздерге бұрыннан практикалық қызығушылығы болған еді. Рэй Феллстің зерттеулері мен оқытуы іскерлік ортада тиімді келіссөздер жүргізу жолдарын іздеуге бағытталған. Ол өзінің академиялық жұмысынан тыс, келіссөздер мен көшбасшылық дағдыларын жақсартуға көмектесу мақсатында Австралиядағы және шетелдегі бірқатар ұйымдармен келісімшарттар жасасты.**

**Келіссөз теориясы мен тәжірибесіне тың көзқарас ұсынатын «Нәтижелі келіссөз: Алғышарттар мен амалдар» кітабында келіссөздің негізгі элементтері – өзара түсіністік, сенім, үстемдік етумен қатар этиканы жан-жақты талдайды.**

**Автор тың зерттеу еңбектеріне сүйене отырып, оқырманға зерттеулерді тәжірибелік мысал тұрғысынан жеткізе білді. Зерттеу мен тәжірибе арасындағы байланысты нығайтуға көмектесетін әртүрлі жағдайларды негізге ала отырып, кеңінен қолданылады. Келіссөзшілердің дағды қалыптастыру кеңестері, құралдары, сонымен қатар пайдалы кеңестер тізімі кітаптың маңызды ерекшелігі болып табылады. Бұл басылым келіссөз жүргізу туралы ақпарат беріп қана қоймай, нәтижелі келіссөз жүргізуге барынша ынталандыра түседі.**

**Зерттеудің мақсаты – келіссөздегі ақпарат алмасу, шешім іздеу, шегінудің әдіс-тәсілдерін айқындау, жан-жақты сипаттай білу әрі оңтайлы нәтижеге қол жеткізу жолдарын талдау, оқырманға келіссөз жүргізуге қатысты көмек беру. Кітапта медиация процесі, мүдделі топтың атынан келіссөз жүргізу, мәдениет-аралық келіссөздер, жұмыс орны мен бизнестегі келіссөздер ашық талданады.**

**Кітап 13-бөлімнен тұрады. Олардың әрқайсысы құнды әрі пайдалы деректер мен кеңестерге толы. Автор келіссөз жүргізудің күрделілігін сипаттай отырып, сол қиындықтарды болдырмау мақсатында жүргізілетін іс-әрекеттерді анықтайды. Сондай-ақ, келісім жүргізуде екіжақты түсіністік пен келісу амалдары жақсы нәтижеге қол жеткізуде үлкен рөл атқаратынын анық көрсетеді. Келіссөз жүргізу процесін түрлі тармақтарға бөліп талдау және олардың іс жүзінде негізгі ретін көрсете білу – автордың еңбегін жоғары деңгейде бағалауға мүмкіндік береді. Бұл процессте сценарий жазу әрі оны құрғанда көрнекі бейнелерді қолданудың маңыздылығы анық көрсетіледі. Сондай-ақ келіссөзшілердің жеке дағдыларын жетілдіруі мен келіссөзді тиімді басқару тетіктеріне баса назар аударылды.**

**Зерттеудің тың жаңалығы – Рэй Феллстің BATNA (Best Alternative To a Negotiated Agreement) келісілген келісімге ең жақсы баламаның маңыздылығын атап көрсетуі. Бұл келіссөздердегі тұжырымдама, егер келіссөздер келісімге әкелмесе, тарапқа қолжетімді нұсқаны, іс-қимыл бағытын білдіреді. Басқаша айтқанда, BATNA – бұл екінші тараппен қанағаттанарлық келісімге келе алмаса, тарап пайдалана алатын қосалқы нұсқа немесе балама жоспар. Автор BATNA-ны түсіну арқылы келіссөздерге тараптың басымдықтары мен мақсаттарын нақты түсініп, тиімді келіссөздерге жоғары деңгейде дайындала алатынын анық көрсетті.**

Рэй Феллстің тиімді келіссөздерге деген көзқарасының негізгі аспектілері:

*Дайындық:* автор келіссөздерге мұқият дайындалудың маңыздылығын атап көрсетеді. Бұл екінші тараптың мүдделері мен басымдықтарын, сондай-ақ келіссөздердің мән-мәтінін кеңірек түсінуді қамтиды.

*Байланыс:* тиімді қарым-қатынас сәтті келіссөздердің кілті болып табылады. Автор белсенді тыңдаудың, сұрақтар қоюдың және басқа тараптың алаңдаушылығына дұрыс жауап берудің маңыздылығын атап көрсетеді.

*Шығармашылық:* автор келіссөздерге қатысушыларды екі жақтың қажеттіліктері мен мүдделеріне сәйкес келетін шешімдерді іздеуде шығармашылықпен айналысуға шақырады. Бұл бірнеше нұсқаларға ми шабуылын, әртүрлі көзқарастарды қарастыруды және балама шешімдердің зерттеуін қамтуы мүмкін.

*Икемділік:* келіссөздер көбінесе тараптардан жаңа идеялар мен шешімдерге икемділік пен ашықтықты талап етеді. Бұл аспект белгілі бір мәселелер бойынша ортақ шешімге келуді немесе мақсатқа жетудің басқа да жолдарын табуды көздейді.

*Қарым-қатынас құру:* Феллс екінші тараппен оң қарым-қатынас орнату келіссөздер процесін және олардың нәтижелерін жақсарта алады деп болжайды. Бұған құрмет, жанашырлық пен түсіністік, ашықтық пен қарапайымдылық кіреді.

Осы негізгі принциптерді түсіну және қолдану арқылы келіссөз жүргізушілер келіссөздер шарттарының кең ауқымында сәтті нәтижелерге қол жеткізу мүмкіндігін арттыра алады.

**Рэй Феллс өзінің кең оқытушылық және ғылыми тәжірибесіне сүйене отырып, зерттеу жүргізу нәтижесінде келіссөздердің негізгі элементтерін, соның ішінде өзара қарым-қатынасты, сенімділікті, күш пен этиканы сипаттайды және келісімге қол жеткізудің негізгі міндеттерін түсіндіреді. Кітап соңғы зерттеулермен және жаңа практикалық мысалдармен толықтырылды, келіссөзге қатысушылардың жеке дағдыларын қалай дамыта алатынына және рефлексиялық іс-әрекетке айналу арқылы келіссөздерді тиімдірек басқарудың дәлеліне айналды.**

**Бұл кітап – бизнес, құқық, адам ресурстары менеджменті, еңбек қатынастары салаларының студенттері мен кәсіби мамандарына арналған оқу құралы әрі таптырмас көмекшісі. Оқырманның білікті келіссөзшіге айналуына, оның белгілі бір әрекеттері мен шешімдеріне сыни баға беруге үйрететін маңызды ақпарат беруші.**