

Коммуникативные техники ведения переговоров. Противостояние уловкам.

Лекция 6.

Вопросы лекции

1. Техника управления переговорами, коммуникативные техники развития доверия.
2. Виды уловок, используемых в переговорах, и способы противостояния им.
3. Способы самоконтроля в ситуации переговоров.

Эффект первого впечатления

- Поза, осанка
- Взгляд, улыбка
- Внешний вид
- Манера говорить, интонация
- Жестикуляция

Жесты

- иллюстраторы
- регуляторы
- символы
- адапторы
- оценки
- уверенности
- нервозности и неуверенности
- самоконтроля
- ожидания
- отрицания
- расположения (открытости, честности)
- доминирования
- агрессии и готовности
- скуки

Структура психологического присоединения к партнеру:

- Позы
- Жесты
- Речевые особенности партнера
- Дыхание

Искусство комплимента в деловом общении

- Комплимент – это небольшое преувеличение достоинства, который каждый желает видеть в себе. Чаще всего комплиментом бывает то, что человек сам думает о себе.
- Лесть – прямолинейна, однозначна, проста и понятна, чаще всего неправдоподобна.

*Будь осторожен, когда слышишь лесть,
Ее оружие, зло и месть,
Не верь ей никогда.*

Не зря в народе говорят:

*У лести очень теплый взгляд, да сердце
изо льда.*

Правила комплимента

- Сосредоточьтесь на душевных качествах
- Обращайте внимание на скрытые достоинства
- Искренность
- Стоит на фактической основе
- Конкретность

-
- Вы замечательный руководитель, Владимир Николаевич!

- Вы великолепный руководитель, Владимир Николаевич, потому что вы не только умеете управлять людьми, но и сопереживаете им, вам небезразличны люди, с которыми вы работаете!

- Вы замечательная хозяйка, Марина Александровна!

- Марина Александровна, вы замечательная хозяйка, потому что всегда следите за чистотой в доме и очень вкусно готовите!

Правила комплимента

- Краткость
- Не должен содержать поучений
- Не должно быть двусмысленных оборотов
- Учет половозрастных особенностей собеседника

Как распознать обман собеседника?

Мимика и жестикуляция при обмане:

- не может спокойно усидеть на одном месте;
- тербит края своей одежды, стряхивает с нее пыль, снимает соринки (реальные или мнимые);
- перебирает пальцами, потирает руки, ладони рук неосознанно скрываются;
- трогает голову, поправляет волосы;
- касается различных частей тела – рта, глаз, ушей, носа (почесывание);
- покусывает губы или ногти, прикрывает рот рукой;

-
- избегает взгляда собеседника или постоянно смотрит вам прямо в глаза;
 - оттягивает воротник рубашки и интенсивно трет шею под ним;
 - отводя взгляд вниз, сильно трет один глаз;
 - рассогласование между словами и жестами;
 - улыбка появляется часто, не вовремя и надолго;
 - скрещиваются руки на груди и (или) ноги под столом.

Речевые построения выдающие ложь:

- Клянусь здоровьем...
- Честное слово, я не знаю...
- Даю руку на отсечение...
- Это так же верно, как то, что...
- Честное слово, дело было так ...

-
- **Уклонение от обсуждения определенных тем, вопросов:**

(Не могу вспомнить...Я этого не говорил...

Я не буду это обсуждать...Не вижу здесь никакой связи...)

- **Необоснованно пренебрежительный, вызывающий или враждебный тон, когда вас явно провоцируют на грубость:**

(Я вообще не желаю с вами говорить...

Я не обязан отвечать на ваши вопросы...)

-
- **Попытки вызвать ваши симпатию, доверие, чувство жалости:**

(Я такой же как и вы...

У меня точно такие же проблемы...

У меня семья, дети...)

- **Короткие отрицания или равнодушные, уклончивые ответы на прямые вопросы. Уклонения от использования слов «да» или «нет»:**

(Вы же сами это говорили!

Я не уверен.

Вы уважаете меня?

Вы, несомненно, человек серьезный.

Я об этом ничего не знаю.)

Невиновный человек:

- может выражать подозрительность, недоверие к вам, не оказывая при этом противодействия в выяснении обстоятельств по делу;
- нередко дает исчерпывающую информацию со всеми подробностями, даже не имеющими прямого отношения к делу;
- постоянно старается перебить вас своими объяснениями;
- начинает активно защищаться до того, как его обвинят или заподозрят.

Виновный человек

- избегает подробных объяснений, немногословен;
- оказывает противодействие собеседнику при выяснении фактов, обстоятельств по обсуждаемому вопросу;
- может отказаться от объяснений без всяких видимых причин;
- выражает желание помочь вам при выяснении обстоятельств.

Действия по выявлению лжи:

- задать прямые вопросы, глядя прямо в глаза собеседнику и проследить за его реакцией;
- взглянуть в упор с явным выражением сомнения в достоверности его утверждений;
- использовать речевые, мимические и прочие приемы, направленные на активизацию реакций собеседника.

Манипуляция —

- это маневр, предназначенный для изменения поведения партнера, применяемый обычно для достижения корыстных целей.

Формы манипуляции

- Провоцирование защитных реакций
- Провоцирование замешательства или дезориентации
- Формирование впечатления, что партнер настроен на сотрудничество
- Игра на нетерпеливости
- Игра на чувстве безысходности
- Игра на чувстве жадности
- Провоцирование интереса к партнеру
- «Убаюкивание» с целью «убить» позднее

Речевые стратегии манипуляции:

■ Техника «трюизмы»

« Жизнь меняется с каждой секундой. (Трюизм). Тот отчет, который я приготовил к сегодняшнему дню завтра безнадежно устареет, а потому, мне кажется, нет смысла тратить на него столь драгоценное время. Поэтому я бы хотел выслушать ваши соображения по обсуждаемому вопросу, если разумеется они окажутся конкретными. Мы соберемся через три дня, за которые я успею внести актуальные поправки в свой отчет».

■ Техника «предположения».

- «иллюзия выбора», Н-р : « Вы хотите подписать договор сегодня или завтра?»
 - с помощью оборотов речи, указывающих на время или последовательность выполняемых действий
- Н-р: «Перед тем как мы подпишем договор, мы согласуем время и место прощального банкета».

- **Техника «команда, скрытая в вопросах».**

«Не могли бы Вы открыть, (закрыть) форточку?»

- **Техника «использование противоположностей».**

«Чем тщательнее мы прорабатываем спорные вопросы, тем быстрее мы придем к заключению соглашения»

-
- **Техника «предоставление всех вариантов выбора».**

Н-р: « У нас есть возможность подготовить все необходимые документы к подписанию в течении двух- трех месяцев, или не подписать их вовсе, или сделать это в ближайшие две недели»

- **Техника «рассеивания» или «техника вставленных сообщений».**

Уловки

- Мнение большинства (все медики считают..)
- Аргументация по аналогии (помните, что в прошлом году вы тоже решили обновить оборудование, и что из этого получилось?)
- Ссылки на эксклюзивность
- Ссылки на авторитет
- Доказательство через аксиому (критики считают, так положено)

Распознавание манипуляции

Отслеживание изменений в ситуации:

- Дисбаланс в распределении ответственности
- Деформация в соотношении выигрыша
- Наличие силового давления
- Нарушение сбалансированности элементов ситуации
- Неконгруэнтность в поведении партнера
- Стремление манипулятора стереотипизировать поведение адресата
- Быть внимательным к собственным реакциям

Психологическая защита от манипуляции

- Уход
- Изгнание
- Блокировка
- Управление
- Замирание
- Игнорирование
- Специфические приемы
(непредсказуемость, задержка
автоматических реакций)

Активные способы защиты:

- Вскрытие намерений манипулятора и наличия неявного воздействия
- Установка на использование манипуляции в своих интересах

Психологическое айкидо (М. Литвак)

- Психологическая амортизация – немедленное согласие с доводами партнера

Непосредственная амортизация

■ При «психологическом поглаживании»

- Вы сегодня великолепно выглядите
- Благодарю за комплимент! Я рад, что вы это заметили. Я действительно неплохо выгляжу сегодня.

■ При приглашении к сотрудничеству

- Благодарю вас. Я согласен. (при согласии)
- Благодарю вас за интересное предложение. Надо подумать и все взвесить. (если предполагается отрицательный ответ)

■ При «психологическом ударе»

-Вы глупец!

-Вы абсолютно правы! (уход от удара)

«Как быстро вы это заметили, а мне столько лет приходилось это скрывать, вы так проницательны!»

«Все-таки дуракам счастье! Я дурак нахожусь рядом с умным, а вам, умному приходится иметь дело с дураком! Как несправедлива жизнь!» и т.п.

В автобусе

-  Долго Вы еще будете ковыряться?
-  Долго.
-  Так мне пальто на голову налезть может.
-  Может. (Пассажиры вокруг засмеялись)
-  Ничего смешного нет!
-  Действительно ничего смешного нет.

Отставленная амортизация

- «Вчера вы называли меня глупцом. Я на вас очень обиделся и надерзил вам. Теперь я хочу попросить у вас прощения. Я понял, что вы глубоко правы, я, действительно глупец! Критикуйте меня чаще. Это поможет выйти из моего глупого состояния»

Профилактическая амортизация

- При обращении с просьбой, тут же подчеркнуть, что не будет претензий в случае отказа и показать готовность согласится с любой негативной характеристикой в свой адрес
- «Повинную голову меч не сечет»

Основные принципы амортизации

- Спокойно принимай комплименты
- Если предложение тебя устраивает, соглашайся с первого раза
- Не предлагай своих услуг. Помогай когда сделал свои дела.
- Предлагай сотрудничество только один раз.
- Не жди, когда тебя начнут критиковать, критикуй себя сам.

Разрядка отрицательных эмоций, техника самоуспокоения

- Рационализация гнева
- Визуализация гнева
- Релаксация (расслабление мышечной системы, за которой расслабится и нервная)