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 оружье, зло и месть,

Не верь ей никогда.

Не зря в народе говорят:

У лести очень теплый взгляд, да сердце изо льда.

Правила комплимента

- Сосредоточитесь на душевных качествах
- Обращайте внимание на скрытые достоинства
- Искренность
- Стоится 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;
- теребит 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 назвали 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)