

Особенности поведения на этапах ведения переговоров (4-х шаговый метод Даниэль Дэна)



4 - шаговый метод придуман для людей, которые понимают, что для поддержания отношений с другими требуются определенные усилия, и для тех, кто хочет предотвратить перерастание разногласий в конфликт.





Шаг 1. НАЙДИТЕ ВРЕМЯ ДЛЯ БЕСЕДЫ.
Шаг 2. ПОДГОТОВЬТЕ УСЛОВИЯ.
Шаг 3. ОБСУДИТЕ ПРОБЛЕМУ.
Шаг 4. ЗАКЛЮЧИТЕ ДОГОВОР (если это необходимо).



**В основе 4- шагового метода
лежат Кардинальные правила**

- 1. НЕ ПРЕРЫВАЙТЕ ОБЩЕНИЯ.**
- 2. НЕ ПРИМЕНЯЙТЕ СИЛОВЫХ ИГР.**

ШАГ 1. Найдите время для беседы

Продажа

- «Задеты ли каким-то образом Ваши интересы из-за возникшего конфликта?»
- «Если наши разногласия будут как-то улажены (даже если Вы уверены в том, что это невозможно), как Вы к этому отнесетесь?»
- «Изменится ли что-нибудь для Вас, если мы решим проблему?»

В конце лучше всего прямо попросить о встрече (то есть предложить «купить товар»): «Я хотел бы встретиться с Вами и подробно обсудить этот вопрос в любое удобное для Вас время и там, где Вы захотите. Согласны ли Вы?»



Некоторые обязательства

Убедите Другого, что не требуется никаких обязательств, кроме следующих:

- рассказать Вам о том, как он видит ситуацию;
- во время этого Диалога воздерживаться от запугиваний, угроз или давления;
- физически присутствовать и быть внимательным в течение условленного периода времени.




ШАГ 2. Подготовьте условия

- Место встречи («ничейная» территория или место, которое предпочитает Другой)
- Удобства
- Продолжительность (двух часов обычно более чем достаточно)

- **Конфиденциальность**
(содержание разговора должно сохраняться в тайне; сплетни только усилят конфликт и отдалят успех)
- **Прерывания (абсолютно никаких!)**
- **Время**
- **Кто еще присутствует? (никто)**

A close-up, slightly blurred photograph of a clock face. The numbers 11 and 12 are prominent in the foreground. The clock hands are visible, with the red second hand pointing towards the 11. The background is out of focus, showing more of the clock's dial and hands.

12

A photograph of two men in dark suits shaking hands outdoors. The man on the right is in the foreground, holding a dark briefcase. The man on the left is slightly behind and to the side. The background shows a blurred city street with buildings and trees.

ШАГ 3. Обсудите проблему меняем отношение «я-против- тебя» на «мы-против-проблемы»

Встреча состоит из четырех
частей:

1. Вступительная часть
2. Приглашение к разговору
3. Диалог
4. Прорыв

A photograph of two men in business suits. The man on the right is smiling broadly and looking towards the man on the left. The background is a bright, out-of-focus office environment with large windows.

Вступительная часть:


ВЫРАЗИТЕ ПРИЗНАТЕЛЬНОСТЬ:

**«Я ценю Вашу готовность
встретиться со мной и подробно
обсудить этот вопрос».**

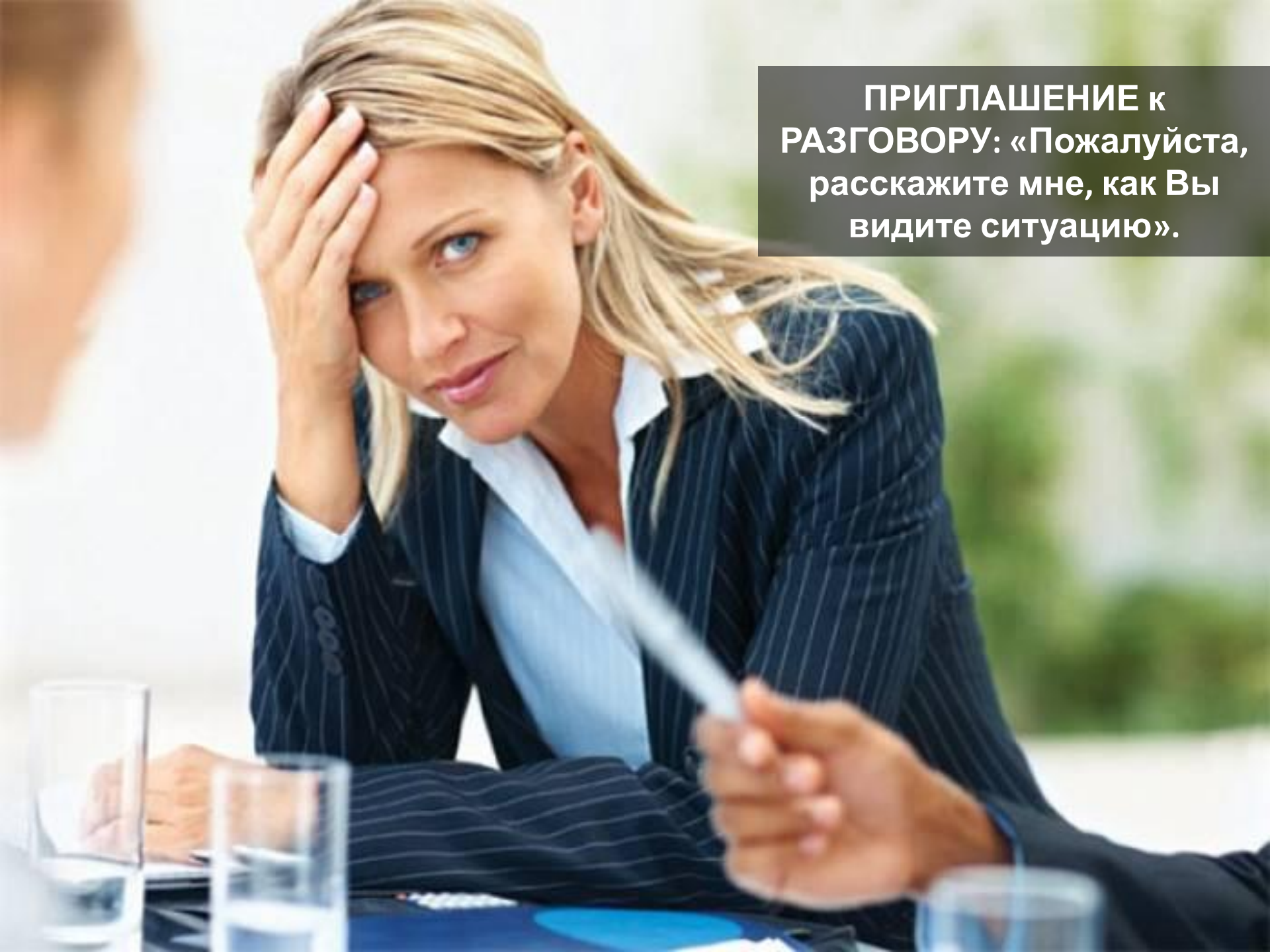
**ВЫРАЗИТЕ ОПТИМИЗМ: «Я
надеюсь, что мы найдем решение,
которое будет выгодно для нас
обоих».**

НАПОМНИТЕ (Кардинальные правила): «Очень важно НЕ прерывать обсуждение, а также не сдаваться и не уходить, даже если нам будет трудно. Вы уверены, что можете остаться здесь до 4:00, если будет нужно?»»





**СФОРМУЛИРУЙТЕ
ПРОБЛЕМУ: «Насколько я
понимаю, проблема
возникла из-за того, что у
нас разные точки зрения по
поводу моего участия в
Атлантическом проекте».**

A woman with blonde hair, wearing a dark blue pinstriped business suit over a light blue shirt, is seated at a table. She has her right hand pressed against her forehead, looking towards the camera with a weary or stressed expression. In the foreground, there are several glasses of water on the table. The background is softly blurred, suggesting an outdoor or bright indoor setting. A dark grey text box is overlaid in the upper right corner.

**ПРИГЛАШЕНИЕ к
РАЗГОВОРУ: «Пожалуйста,
расскажите мне, как Вы
видите ситуацию».**

ДИАЛОГ. Во время Диалога, Вы выполняете две задачи:

- и Вы, и Другой должны быть постоянно вовлечены в активную беседу друг с другом (основной процесс);**
- поддерживайте жесты примирения, которые делает Другой, и предлагайте их сами, когда Вы можете сделать это искренне.**



ТИПИЧНЫЕ ОШИБКИ В ОСНОВНОМ

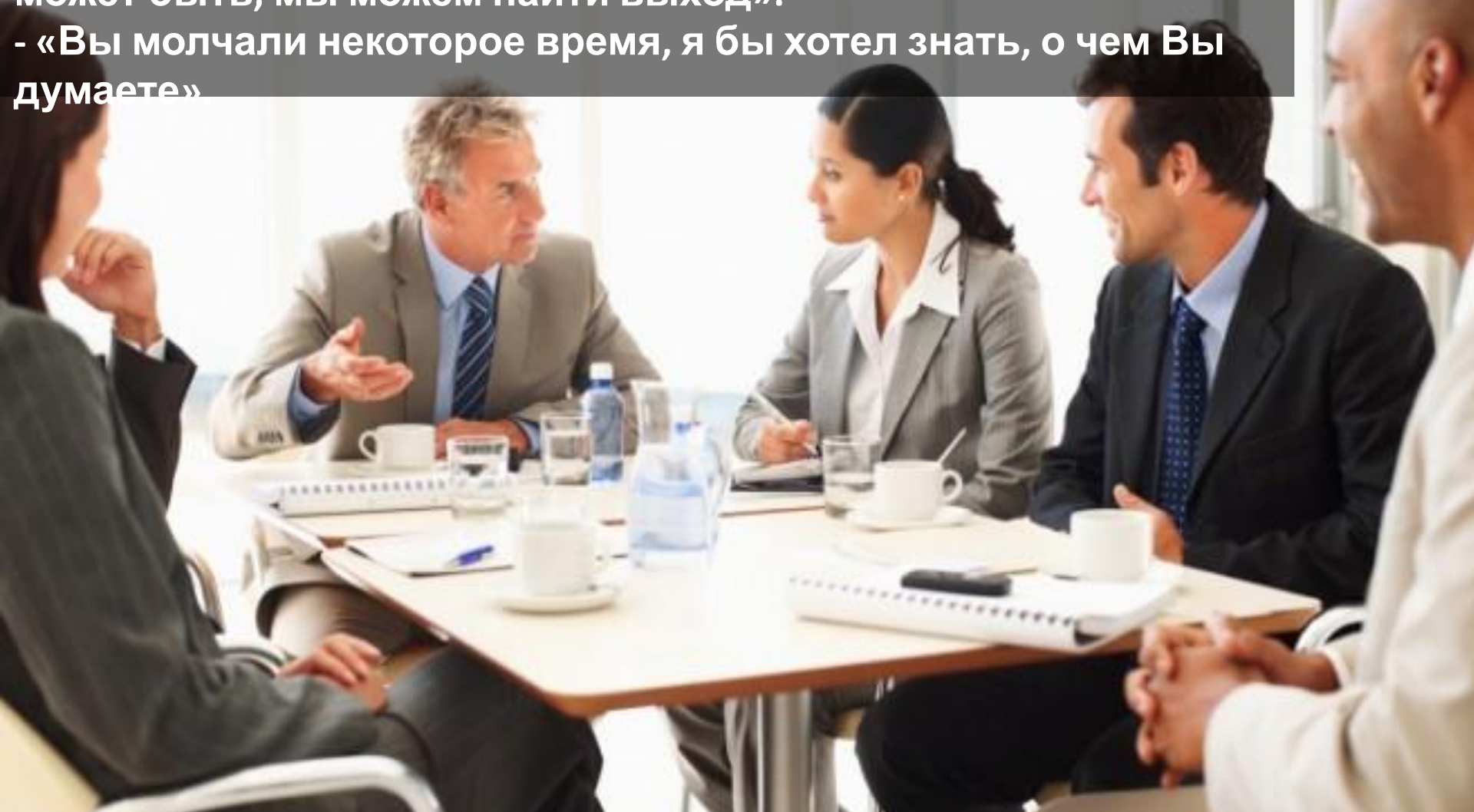
процессе:

- Вы говорите о предметах, которые не относятся к Вашим взаимоотношениям;
- Вы говорите о других людях;
- рассказываете анекдоты;
- сдаетесь, выражая безысходность;
- погружаетесь в молчание.



Когда Другой отклоняется, восстановить Основной процесс возможно следующим замечанием:

- «Давайте вернемся к нашей проблеме. Что Вы думаете о...».
- «Я знаю, это кажется безнадежным, но давайте посмотрим, может быть, мы можем найти выход».
- «Вы молчали некоторое время, я бы хотел знать, о чем Вы думаете»



A photograph of two men in business attire. The man on the left is wearing a white shirt and a dark tie, looking towards the man on the right. The man on the right is wearing a light purple shirt and is seen from the side, holding a pair of glasses. They appear to be in a meeting or conversation in an office environment.

Жесты примирения

Со временем Вы можете ожидать дружеских замечаний или «жестов примирения». Постараться оценить их, даже если Вы все еще сердиты:

«Я очень ценю то, что Вы сожалеете о сказанном Вами на собрании на прошлой неделе. Я до сих пор расстроен тем, какое впечатление обо мне оставило Ваше высказывание у вице-президента».




Прорыв

Выполняя эти две задачи Вы создаете условия, при которых можно добровольно прийти к соглашению. Прорыв происходит, когда Вы и Другой изменили свои позиции от противостояния «я-против-тебя» на поиск решения «мы-против-проблемы».




Особенно полезны три умения: слушать, вести переговоры и быть настойчивым.

A man and a woman in business attire are seated at a table, listening intently to someone off-camera. The man, wearing glasses and a dark suit, has his hand to his chin in a thoughtful pose. The woman, with her hands clasped under her chin, looks directly at the speaker with a focused expression. The background shows a window with a view of a building.

**Слушание показывает нашу открытость
тому, что говорит Другой. Приемы:**

- поддерживать постоянный контакт глаз;
- не прерывать;
- не давать советов;
- подводить итог тому, что Вы услышали;
- делать рефлексивные замечания,
показывая, что Вы понимаете, что
чувствует Другой.



В переговорах наши интересы сталкиваются с интересами других. Принципы переговоров:

- 1. Отделите ЧЕЛОВЕКА от ПРОБЛЕМЫ.**
- 2. Сконцентрируйтесь на ИНТЕРЕСАХ, а не на ПОЗИЦИЯХ.**
- 3. Изучите ВАРИАНТЫ, которые могут удовлетворить обоих.**
- 4. Найдите объективные КРИТЕРИИ.**



**Настойчивость:
поведение, когда я
настаиваю на своих
правах, не нарушая
прав другого.**

ШАГ 4. Заключите договор

Наиболее успешные Договоры:

- сбалансированы (для каждого участника договор должен быть лично выгоден),
- поведенчески специфичны (мы должны четко отразить в соглашении, кто, что именно, когда, как долго и при каких условиях делает)
- и оформляются в письменном виде

**Никакой Договор не будет
действенным, если каждый
участник не возьмет на себя
свою часть ответственности.
Полезно заранее
договориться и о сроках
действия соглашения**





Вопрос о необходимости составления Договора сводится к следующему:

- если решения или правила поведения, относящиеся к спорному вопросу, требуют согласия или участия обоих партнеров, то Договор заключить необходимо;
- если это не так, заключение Договора необязательно.

И все же он дает участникам возможность испытать приятное чувство завершенности.

Спасибо за внимание

