

Принципы жестких переговоров



Елена Шульга

Сертифицированный коуч ICF, практикующий психолог, фасилитатор, медиатор, преподаватель курсов по менеджменту, soft skills в ВШБ МГУ и центре переподготовки при МГТУ им. Баумана

Понятие жестких переговоров

Переговоры – взаимодействие нескольких участников с целью выработать некую согласованность дальнейших действий.

Характеристика жестких переговоров:

- Психологическое давление
- Манипуляции

Причины жестких переговоров



Жесткие переговоры

Условия жестких переговоров

- Позиция «Выиграл – Проиграл».
- Участники - противники.
- Цель взаимодействия - победа для себя.
- Единственный приемлемый вариант решения - ваш.
- Скрывать свои подспудные намерения.

Навыки, необходимые для противостояния психологическому давлению и манипуляциям

- Умение сохранить спокойствие в стрессовой ситуации.
- Умение "отделить мух от котлет" и обсуждать реальные вопросы, сосредоточившись на своих целях, а не манере общения оппонента.
- Умение "переводить переговоры в конструктив" – или, как минимум, пытаться сделать это (т. к. ничто нам не дает 100% гарантии воздействия на другого человека).
- Умение вовремя остановиться и отказать оппоненту, который не стремится перейти в конструктивный режим.

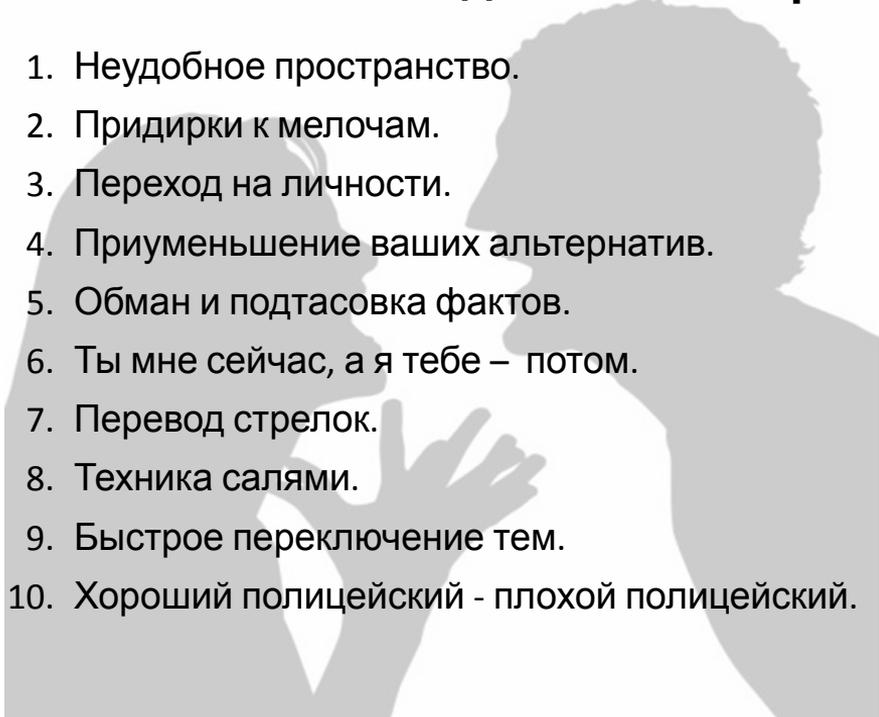
Техники жестких переговоров

Эмоциональное давление – стремление создать у оппонента негативные эмоции.

Снижение статуса – стремление зависить свой статус и снизить статус партнера.

Несовпадение по коммуникации – стремление дезориентировать оппонента, демонстрируя стиль коммуникации, не подходящий ему (например, говорить очень быстро, если видно, что тот говорит и соображает медленно).

Психологическое давление и агрессия

1. Неудобное пространство.
 2. Придирки к мелочам.
 3. Переход на личности.
 4. Приуменьшение ваших альтернатив.
 5. Обман и подтасовка фактов.
 6. Ты мне сейчас, а я тебе – потом.
 7. Перевод стрелок.
 8. Техника салями.
 9. Быстрое переключение тем.
 10. Хороший полицейский - плохой полицейский.
- 

Общая стратегия противодействия

Задача минимум: сохранить внутреннее состояние.

Средней сложности: продолжать продвигать свою позицию.

Задача максимум: перевести переговоры в нормальные.

Супер-максимум: научиться подавать себя так, чтобы эти методы вообще против вас не применялись.

Что делать на уровне внутреннего состояния

1. Принятие факта жестких переговоров.
2. Нацеленность на **результат**, иметь альтернативы и стараться не слишком зависеть от предмета конфликта.
3. Авантюризм – относиться, как к тренингу и как к игре.
4. Проактивность – вы думаете не о том, что делают с вами, а о том, что делаете вы, каковы ваши ответные шаги (карта переговоров и событий).
5. Стараться переключаться, как только обсуждение с оппонентом закончится.

Что делать на уровне аргументации

1. Составить алгоритм переговоров.
2. Продумать список аргументов заранее.
3. Не выдавать все аргументы одновременно, а озвучивать по очереди.

Практика:

Напишите список аргументов, почему с вами должны работать?

Технология аргументации



Я считаю, что (Т), потому что, во-первых, (А1), что позволяет (В1), ..., в-пятых, (А5), благодаря чему (В5). И именно поэтому я считаю, что (Т)

Условные обозначения:

В (вывод/выгода) – следствие аргумента; утверждение, показывающее пользу от данного аргумента.

Принципы жестких переговоров

school.fd.ru

Что делать на уровне перевода переговоров в сотрудничество (конструктив)

1. Обращать внимание оппонента на то, что вы **ХОТИТЕ** достичь результата, выгодного всем.
2. Апеллировать к прошлому позитивному опыту.
3. Просить оппонента прояснить его намерения.
*(А как Вы хотите решить вопрос?
Что будет наилучшим результатом наших переговоров для Вас?)*
4. Обсуждать правила ведения переговоров.

Что делать на уровне предотвращения давления

- Использовать все техники давления наоборот, создавать позитивную атмосферу.
- Укреплять свою переговорную позицию.

Что создает сильную позицию в переговорах

1. Ваши альтернативы.
2. Ваша эксклюзивность в чем-то.
3. Ваши контакты.
4. Ваша способность играть интересами.
5. Ваша экспертиза, информация, знания.
6. Ваше четкое понимание границ.

Принципы жестких переговоров

school.fd.ru

Что важно для создания атмосферы

1. Compliments, attention.
2. Humor.
3. Separation of business from personality.
4. Reasonable trust and openness.
5. Correct formulations.
6. Use of questions.
7. Careful listening.
8. Reminders of common interests.
9. Verbalization of emotions.

Елена Шульга

В бизнесе более 25 лет, как в Российских, так и в международных компаниях на топ-позициях. Действующий руководитель и владелец двух бизнесов.

- Действительный член АМК «Национальная федерация менторов и коучей».
- Сертифицированный коуч ICF, более 1600 часов коуч-сессий.
- Практикующий психолог, фасилитатор, медиатор.



ELENASHULGA_COACH

ель курсов по менеджменту, soft skills в ВШБ МГУ и центре
ювки при МГТУ им. Баумана.

ников тренингов и конференций. В сфере обучения и
рсонала с 2002 года.

