

КАРМАННЫЙ СОВЕТНИК
Нелли Власовой

краткий кодекс переговорщика

чтобы понравиться людям,
нужно понравиться
самому себе



Нелли Макаровна Власова
Краткий кодекс переговорщика
Серия «Карманный
советник Нелли Власовой»

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=171679

*Нелли Власова. Краткий кодекс переговорщика: Эксмо; Москва; 2008
ISBN 978-5-699-22967-3*

Аннотация

Обычно переговоры имеют мало общего с силой аргументов, они куда в большей степени зависят от силы оппонентов. Чтобы начать видеть и управлять факторами, влияющими на успех в переговорах, нужно их изучить. Представляем краткий кодекс переговорщика, который поможет овладеть техникой ведения переговоров и сделает вас сильнейшим оппонентом в любых ситуациях и спорах. Присоединяйтесь к тысячам читателей, чьи сердца покорила и помогла решить, казалось бы, неразрешимые проблемы уникальный российский автор Нелли Власова! Для широкого круга читателей.

Содержание

Введение	4
Переговоры	6
Главные задачи переговорного процесса	9
Виды переговоров	10
1. Выбор стратегии поведения	11
Конец ознакомительного фрагмента.	13

Нелли Власов

Краткий кодекс переговорщика

Введение

Ежи Лец сказал: «Каждый человек рождается с задом, достойным для трона». Вопрос в малом. Троны пустуют в ожидании, зад есть, требуется только освоить приемы, как сесть, не промазав.

Можно ли убедить террориста выпустить заложников? Можно, если его загипнотизировать.

Лев влияет на зверей своей силой. Король – своим статусом. Мудрец – своим умом. А вы чем?

Человек может сам носить корону на голове, а может склоняться перед короной других. Говорят, что рожденный ползать, летать не может. Но тогда что вы скажите о гусенице, которая превращается в красивую бабочку?

Если вы относите себя к тем, кто родился ползать, то, наверное, трудно ползти с гордо поднятой головой?

Примерьте на себе корону чемпиона влияния. Каковы ощущения? Орлам случается и ниже кур спускаться, но курам никогда до облаков подняться. Это Иван Крылов.

Глупо оставлять свои нереализованные мечты на следующую жизнь. К магниту железные опилки притягиваются помимо своей воли. Влияние на людей сродни силе магнита.

Переговоры

Почти все, что мы делаем – от «поглощения компаний», попытки вернуть долги, снизить арендную плату, разобраться с взаимными претензиями друг к другу, снизить цену при закупке партии товаров или повысить ее при продаже до разговора о прибавке жалования или споре с участником дорожно-транспортной аварии – все это включают затяжные переговоры.

Человеку не дано видеть свой затылок. Также не дано оценить упущенные возможности. Провел переговоры, получил результат, а что бы мог получить, никто не знает.

Переговоры подобны *вальсу*. Если вас ведут неумело, то вы будете наступать друг другу на ноги. Вам нужно проплыть через каждое движение, миновать «занавеси попасть на „балкон соглашений“, чтобы подписать желанный контракт.

Когда вы проводите переговоры, ваши скрытые проблемы остаются с вами. Если вы думаете, что ваш шеф убьет вас, если вы не добьетесь этой сделки, то эти мысли – ваши невидимые обезьяны, сидящие у вас на плечах. И вы почти никогда не приходите на переговоры без них. Но у других тоже полно своих обезьян за спиной. И ваша задача – привести свой силомер в соответствии с неизвестными обезьянами партнеров.

Переговоры часто имеют мало общего с *силой аргументов*. Они куда в большей степени зависят от *силы оппонентов*. Переговоры больше от искусства и магии, чем от разума и умных аргументов.

Много *факторов* влияет на успех переговоров. Ух, как много! Что делать с этой многоголовой гидрой? Лучше пойти от противного.

Как провалить переговоры?

Вы смотрели когда-нибудь ковер под сильной лупой? Без нее – ковер как ковер. А вот при большом увеличении сразу видишь кучу мельчайших частичек мусора. В переговорном процессе начинаешь видеть много того, чего не замечал раньше, прочитав книгу о переговорах. Там тебе объяснили множество факторов. Прежде всего, их нужно научиться распознавать в ходе реальных переговоров. С невидимым трудно бороться и невозможно управлять. Например, такой фактор, как личные качества участников. Если вы глубоко рациональный человек, то, скорее всего, ваш бич – занудство, которое вы можете не замечать, но которое только раздражает партнера. Ваше стремление догматично изложить аргументы и цифры не убеждают, и вы снова повторяете все по кругу, но уже медленнее и настойчивее. А это приводит партнера в бешенство. Вы делаете саркастическое замечание, бьетесь головой о стенку.

Но успеха нет.

Многие деловые и успешные люди поражаются, как много

они совершают действий, которые входят в список «неправильного поведения». Есть закон ямы. Когда вы уже в яме – перестаньте копать! В переговорах вы часто не можете заключить сделку, потому что ни один из партнеров не говорит другому, чего он хочет. И это напоминает ситуацию, когда вы сидите уже в яме, но продолжаете копать, т. е. продолжаете убеждать друг друга в правомерности своих требований. Перестаньте копать! Переходите на другой метод. Начните выяснять взаимные интересы и то общее, что есть в них. Поведение в яме – это не вальс. Это топтание на танцплощадке, где партнеры просто легают друг друга.

На самом деле, переговоры – *это так просто*, если вы стремитесь стать близкими, когда вы заботитесь не об отстаивании своих интересов, а *отрабатываете фигуры совместного танца и управляете своим поведением*. Тогда сделка становится пророчеством, которое исполняется само по себе.

Как ты думаешь, что нужно начать делать, чтобы стать чемпионом влияния? Учиться трюкам и особым секретам воздействия? А вот и неправда ваша. Начинать нужно с себя.

Главные задачи переговорного процесса

Переговоры включают множество задач. Часть из них осознается, а другая часть, и притом значительная, не осознается. Но от этого они не перестают существовать и влиять на исход переговоров.

1. Настрой на успех. Известно, что выигрывает сильнейший. Тогда как накачать свою силу? И в чем она?

2. Искусство быть убедительным. Люди любят вкусное и отказываются от горького. Как соблазнить партнера своим предложением? Как сделать его вкусным для него?

3. Искусство прессинга. Как ослаблять сопротивление партнера. Сильней сомнений зверя нет. Как ослабить сомнения, страхи или недоверие?

4. Искусство управлять атмосферой переговоров и отношениями. Партнеры не ангелы, а вполне нормальные акулы. Как их приручить? И как им не попасться на зубок, чтобы не быть съеденным?

5. Выбор стратегии поведения. Какую выбрать стратегию своего доведения, если разгорелся острый конфликт? Бороться или танцевать?

Виды переговоров

- Переговоры по распределению общего ресурса, например, прибыли.
- Переговоры по возврату долгов.
- Переговоры по выбору лучшей альтернативы.
- Переговоры по претензиям и жалобам.
- Переговоры по принятию своего проекта.
- Переговоры по поводу изменения принятых условий или договоренностей.
- Переговоры по одолжению или просьбе.
- Переговоры по цене покупки или продажи.

1. Выбор стратегии поведения

Какую выбрать стратегию своего поведения? Танцевать или бороться?

В животном мире особи не ведут переговоры. Они просто перегрызают друг другу глотки. Борьба или бегство – других вариантов нет. А в борьбе выигрывает сильнейший. Звери не способны к сотрудничеству. Там только один вариант: *«Выигрыши – проигрыши»*. А люди? Люди – часть Природы и рождаются с теми же инстинктами. Как вы думаете, насколько часто люди разбираются друг с другом со своими конфликтами, следуя этой же тактике? Если все конфликты всех людей принять за 100%, то сколько процентов вы бы отдали этой тактике, учитывая, что люди – не звери? 10, 20, 50%? Статистика показала – 87%. И после этого можно говорить, что люди – не звёри? Оказывается, мы слишком хорошо думаем о самих себе.

В стратегии «выигрыш – проигрыш» имеется зафиксированный куш, и обе стороны торгуются: кто же получит наибольшую долю. Это становится игрой соперничающих сил. И это проявляется в 87% из ста. А как распределяются остальные 13%? Та же статистика утверждает, что по 4% приходится на тактики бегства (когда уступают) и ухода от конфликта. Оставшиеся 5% всех конфликтных ситуаций приходится на две тактики, 5 которые свойственны только для людей. Это

тактики сотрудничества и компромисса. Всего в пяти случаях из ста люди способны отойти от животных инстинктов бороться за свое и перейти на уровень гомосапиенс, т. е. человека разумного. Пять из ста или один из двадцати. Как это мало! Обучение искусству переговоров – это и есть обучение человеческому поведению в человеческих конфликтах. Это не установка на свою победу, где выигрыш (свой) и проигрыш (чужой), а установка на совместное разрешение возникшей проблемы. Это тактика *«выигрыш – выигрыш»*.

Вторая стратегия «выигрыш – проигрыш» – это уже какой-то высший философский уровень. Если сфокусировать внимание на интересах сторон и поискать созидательные пути, чтобы сделать сделки более привлекательными для обеих сторон, то обе стороны могут оказаться победителями одновременно. Это атмосфера скорее сотрудничества, чем конфронтации. Но людям трудно сотрудничать. Большинству свойственен страх потерпеть неудачу. И поэтому их инстинктивная реакция – не доверять другой стороне. Люди оказываются в плену страхов потерять репутацию и забывают о том, чего они действительно пытаются достичь. И это свойство людей. Только святые и мертвые безгрешны, а остальные – просто люди.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.