

# **«Жесткие переговоры» и управление конфликтом**

---

Информационно-консалтинговое агентство Самарской области

# Что такое переговоры?

**Переговоры** – это любое общение людей, если каждого из них есть цель, которую он хочет достичь в течении беседы.

Переговоры делятся на несколько разновидностей:

1) **Мягкие переговоры** (выигрыш-выигрыш или Win-Win) – когда цели переговорщиков гармонично сочетаются (дополняют) друг друга. Где требуется просто согласовать взаимный порядок действий.

**Как часто встречаются такие переговоры? – Очень часто**, в них работает аргументация, логика и другие «легальные» методы, но часто бывает и иначе.

2) **Жесткие переговоры** – когда цели участников противоречат друг другу. Основная цель таких переговоров это доминирование над оппонентом, то есть эмоционально понизить его ресурс и навязать некие условия.

# Модели и стратегии

Первый и самый «экологичный» метод выиграть «жесткие» переговоры - это свести их к модели выигрыш-выигрыш, ну а второй – это самому выбрать подходящую ролевую модель, которая будет «крыть» модель собеседника, для этого разделим оппонентов на несколько ролевых моделей:

1) **Модель «агрессор»** – когда вам встречается человек, для которого имеют значения только его собственные интересы, причем он желает сам навязывать все условия. Такой человек видит в вас своего врага или, в лучшем случае, конкурента.

***(Эта модель хорошо работает против неподготовленных переговорщиков.)***

**Что же нужно сделать чтобы эта ситуация сыграла вам на руку?**

- Нужно сделать что-то, что удовлетворит его потребности здесь и сейчас, то есть дать ему то, что будет удовлетворять его интересы, причем это что-то не обязательно может касаться вашей будущей сделки: поговорите о нем самом, проявите интерес к его жизни, выслушайте, употребляйте фразы «теперь я вас понимаю» «возможно здесь вы правы», спокойный низкий голос, размеренная речь, поможет усилить «доверительный» настрой, **ни в коем случае не**

**используйте с такими людьми метод закармливания** (о котором я расскажу



У меня нет времени с тобой разговаривать, поэтому живо гони мне скидку 80%.

# Модели и стратегии

2) **Модель «наигранный пацифист»** - перед вами с виду мягкий, внимательный человек, но не стоит сразу думать что вам повезло, возможно на самом деле за этим скрывается опытный манипулятор. Цель такого оппонента – это вызвать у вас позитив, симпатию (зачастую методами описанными в первой модели), и используя возникшую симпатию убедить вас раз за разом идти ему на встречу.

***(без опыта применения модель редко позволяет добиться выгодных условий)***

**Что же нужно сделать чтобы эта ситуация сыграла вам на руку?**

- Данная модель поведения является для оппонента палкой о двух концах: с одной стороны вам действительно сложно ему отказать, это становится по-настоящему неудобно, но с другой стороны он изначально отдает вам лидерскую позицию, так как в центре диалога именно вы, поэтому вам нужно просто как можно быстрее перейти к сути дела, при этом поддерживая

# Модели и стратегии

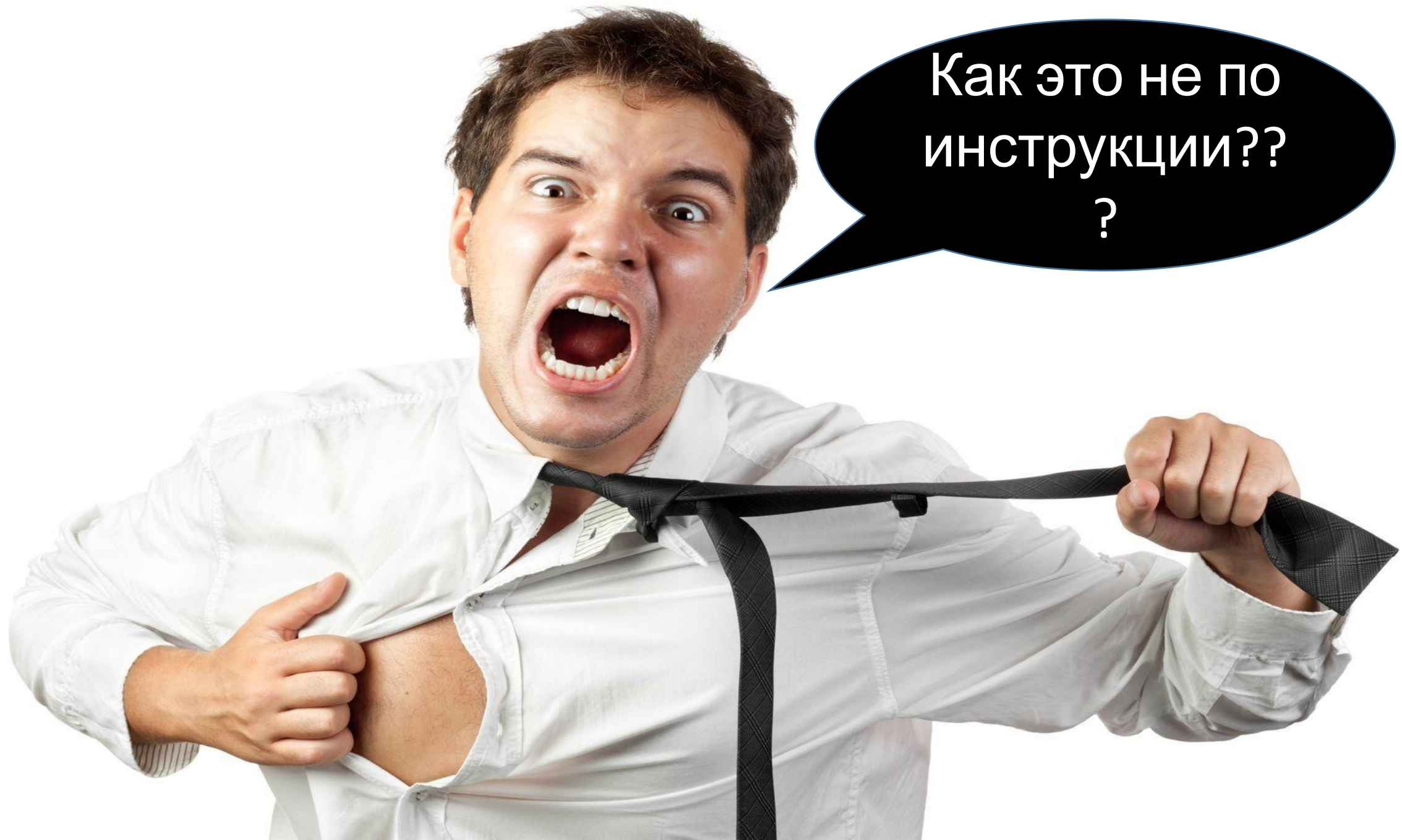
3) **Модель «эксперт»** - деловой тон, аргументированная поставленная речь, ссылается на профессиональные термины, логику и доводы. Популярны фразы «по правилам это не полагается», «мы так не делаем», «это не по уставу». Зачастую это бывают представители технических профессий, судебные приставы, сотрудники ДПС и т.д.

**(данная модель часто успешно работает против модели «агрессор»)**

**Что же нужно сделать чтобы эта ситуация сыграла вам на руку?**

- Для этого нужно перевести его из модели «эксперт» в модель «пацифист».

Например, многие, при встрече с сотрудниками ДПС, начинают оправдываться и давить на жалость, и они во многом правы, это работает, но не всегда. Профессиональнее будет спросить у такого человека что он, такой профессионал сделал бы на вашем месте, тем самым вы заставите его вам сопереживать, а это уже ? в позиция



Как это не по  
инструкции??

?

# Модели и стратегии

4) **Модель «гадкий тип»** - во многом похож на агрессора, но его цель не поставить себя выше, а выставить лично вас в менее выгодном свете, причем возможно на публике, для усиления результата, ссылаясь на ваш статус, общаясь с вами как с человеком низшего сорта, говорит о вас в третьем лице при разговоре с коллегами, не дает завершить ваш диалог, сформулировать мысль, перебивает, и т.д. Зачастую это бывают руководители компаний и другие опытные переговорщики.

**(такая модель успешно работает против неопытных переговорщиков и зависимых лиц, например собственных сотрудников)**

**Что же нужно сделать чтобы эта ситуация сыграла вам на руку?**

Во-первых вам необходимо осознать что скорее всего это игра, человек напротив вас отчетливо понимает эффект от осуществляемых им действий, поэтому возможно в реальной жизни он вполне адекватный и даже местами приятный и позитивный житель планеты земля (хотя зачастую кажется что это явно кто-то с другой планеты)



# Что такое переговоры?

Во-вторых **у нас есть чем ему ответить!**

В НЛП есть такое понятие как **вывести человека из равновесия. Обычно это достигается выполнением нестандартных, неожиданных действий** (например с криком «банзай!» бросить фарфоровую чашку в стену, от такого оппонент еще минуты 2-5 будет как шелковый стоять без слов, впитывая всей подкоркой мозга каждое ваше слово, попутно пытаясь осознать что же произошло), **после которых «гадкому типу» будет сложно вернуться в прежнее состояние.**

1) В нашем случае достаточно уронить ручку и, не обращая внимание на него, долго её искать (хотя бы секунд 10) и сказать «извините, спасибо за ожидание». Обычно этого достаточно чтобы свести на нет былой настрой, опять же все зависит от вашей фантазии.

2) Если это не вышестоящий по отношению к вам оппонент, можете взять с собой на встречу блокнот или ежедневник, и записывать туда что-то каждый раз когда чувствуете что на вас давят. Обычно это также сильно действует на «гадких типов» так как это запускает набор ассоциаций и гасит исходящую к вам агрессию, за счет неуверенности в том что сейчас происходит.

# Модели и стратегии

**P.S:** Зачастую матерые «гадкие типы» дополняют свой «шедевральный» образ физическим дискомфортом – дают вам неудобные стулья, при этом релаксировавшись на удобном кожаном офисном стуле, специально отключают кондиционер перед вашим приходом и т.д.

Также (особенно часто среди женщин) могут интерпретировать все ваши позитивные фразы и комплименты в негативном ключе:

**Вы:** «- У вас тут уютная обстановка.»

**ГТ:** «- Вы что, совсем места своего не знаете? Обстановка понравилась, посмотрите на него (неё), вас это не касается мужчина (женщина)»

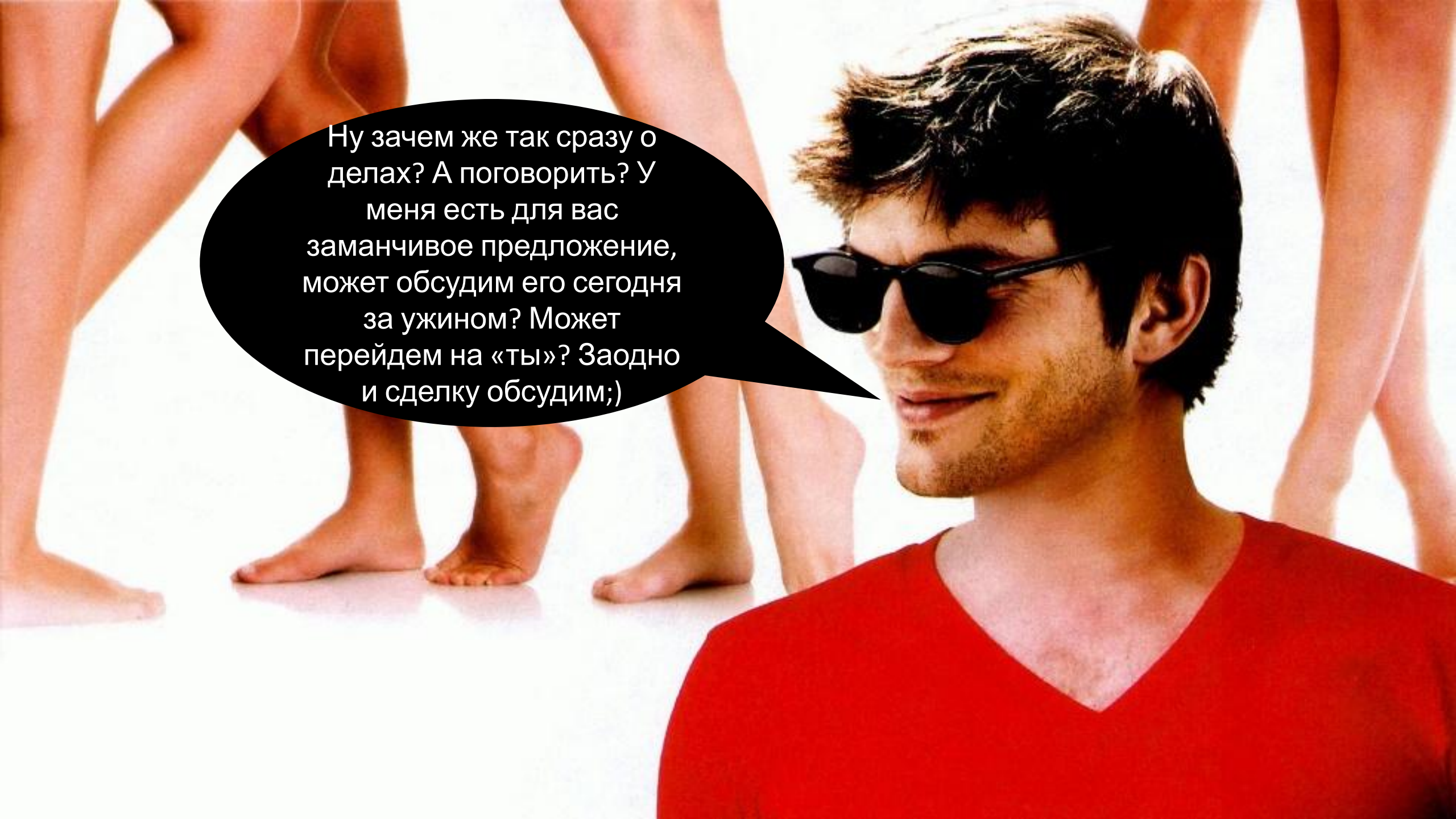
Поэтому если уверены что наткнулись именно на этот тип, не торопитесь делать комплименты, симпатию этим вы сейчас не вызовете.

**Относитесь к сложившейся ситуации как к не очень приятной по**

# Модели и стратегии

5) **Модель «казанова»** – часто встречается среди мужчин, при переговорах с женщинами (если оппонент опытен, то и не обязательно с красивыми). Этой модели свойственен флирт, увеливание от конкретных разговоров в сторону предмета договора («ой, а что это мы сразу к делу, давайте сначала о наших планах на вечер поговорим»). Целью является запутать вам голову, отвлечь от выверения стратегии дальнейшего поведения, и ведь получается. Женская честь обязательно победит логику и вам будет уже не до взвешенных решений, лишь бы уйти от этой неловкой ситуации поскорей. Типаж во многом похож на «гадкого типа», но вот только методы совершенно противоположные, ближе к арсеналу «наигранного пацифиста».

**(модель опять же работает в основном на «зеленых» новичков и по сути является просто более мягкой вариацией «гадкого типа»)**



Ну зачем же так сразу о делах? А поговорить? У меня есть для вас заманчивое предложение, может обсудим его сегодня за ужином? Может перейдем на «ты»? Заодно и сделку обсудим;)

# Модели и стратегии

**Что же нужно сделать чтобы эта ситуация сыграла вам на руку?**

На самом деле проблема этого типажа такая же как и у «наигранного пацифиста», так как это такая же палка о двух концах. И если такому немного подыграть, то можно будет в обмен на то что вы подумаете о его предложении выманить более выгодные условия. В общем переход инициативы получается путем принятия условий игры, а ведь это совсем не сложно, да женщины?

P.S.: Если наблюдается обратная ситуация и ваш оппонент женщина, то как вы сами догадываетесь мужчины, шансы на успех у ответного флирта будут гораздо меньше (помним, девичья честь), так как скорее всего это послужит разрывом паттерна поведения оппонента и поставит вас самих в позицию «казановы». Лучшим ответом будет модель «эксперт». C'est la vie((

# Модели и стратегии

- 6) **Модель «нехочун»** - подчеркнутая, показная незаинтересованность дальнейшим диалогом, пассивность в общении, также возможен резкий отказ от сотрудничества, при этом разговор поддерживается. «Мы с вами больше не работаем», «нам не интересно сотрудничать»

**(цель данной модели поведения, это вынудить вас заинтересовывать оппонента, практически как у «гадкого типа», только без подлых приемов)**

**Что же нужно сделать чтобы эта ситуация сыграла вам на руку?**

**Во-первых** – понять что скорее всего это игра, если бы у вашего оппонента не было мотивов для встречи, то она бы не состоялась (когда человек просто хочет за ваш счет отлынивать от рабочих обязанностей, ссылаясь на переговоры, то обычно он радушен, иначе время повести не получится). Поэтому самое главное – не теряйтесь, ваша главная задача это не дать ему создать неловкую паузу в разговоре, в этот момент вы теряете инициативу в диалоге, и чем дольше вы ждете, тем меньше шансов её вернуть.

# Модели и стратегии

**Во-вторых** – сразу же скажите что все в порядке, вас ни сколько не удивляет эта ситуация, это должно ввести в ступор вашего «нехочуна» и передаст вам инициативу (помним также о приеме с ручкой, это будет настоящее «фаталити» для его инициативы), после такого будет очень сложно вернуться в прежнее русло диалога.)

- Мы с вами больше не работаем!

(-Мы не заинтересованы в работе с вами)

- Хорошо (достааете блокнот), давайте я

Причину запишу.

**!!!...ступор.**



# Модели и стратегии

7) **Модель «общительный и пропащий»** - активируется когда оппонент заранее знает, что вы собираетесь предложить ему заведомо не выгодные для него условия. Начинается с того, что заводит сразу с вами личный разговор на отстраненную тему, приятно общается, а потом «сруливает» по важным делам (звонок по телефону, и заявление о том, что у него умерла прапрабабушка).

**(целью этой модели является поставить вас в неудобное положение, заставить вас при следующем диалоге чувствовать себя виноватым, встретив при объявлении ваших невыгодных условий, или навязывание своих условий при назначении вами следующей встречи по телефону)**

**Что же нужно сделать чтобы эта ситуация сыграла вам на руку?**

Здесь используем метод ассоциаций, т.е. в процессе диалога используем входящую ассоциативную фразв-обманку:



# Модели и стратегии

- А у вас какая машина?

- !!!...ффорд эксплоер, а что?

- Да? Здорово. Они так сейчас подорожали, на целых 25%, а вот у нас цены всего на 10% повысились, я вот как раз по этому поводу к вам сегодня...

Ступор...потеря инициативы. Win.))



# Модели и стратегии

8) **Модель «торгаш»** - ссылается на ваших обстрактных конкурентов, которые предлагают ему более заманчивые условия, использует четкую аргументацию, оперирует терминами и качественными показателями, при этом не торопится закрывать коммуникацию, ожидая что вы пойдете ему на уступку.

**(одна из самых популярных моделей, если не основная, в представлении не нуждается, все мы так или иначе были на этом месте)**

**Что же нужно сделать чтобы эта ситуация сыграла вам на руку?**

**Во-первых** – попробуйте резко поменять условия сделки, предложите взять услуги пакетом, начните говорить о дополнительных услугах, это должно сбить настрой вашего собеседника, так как он к этому не был готов, это позволит вернуть вам инициативу.

# Модели и стратегии

**Во-вторых** – если вам знакомы методы собеседника, или вы хотите заранее оградить себя от навязывания определенных условий, то используйте в начале диалога провокацию:

- У меня до вас был неприятный разговор, пришлось сразу завершить переговоры... Представляете, хотели снизить цены, вы только представьте, сейчас кризис, все дорожает, а они снизить хотят...

Win)





**Спасибо за внимание**