



# LEGAL SUMMIT 2015

## НАВЫКИ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ



## Цели тренинга

- Развитие стратегического видения при постановке цели переговоров
- Развить навыки проведения переговоров с ориентацией на сотрудничество
- Сформировать единые стандарты ведения переговоров у участников тренинга





## Правила работы в тренинге

- **Активность**
- **Внимательность**
- **Пунктуальность**
- **Телефон на бесшумном режиме**





## Ожидания от тренинга

**Объединитесь в группы по 8- 10 человек и ответьте в команде на вопросы:**

- С кем вы ведете переговоры?
- Какие задачи вы решаете на переговорах?
- Какие потребности клиентов вы удовлетворяете?
- На какие вопросы Вы хотели бы получить ответы сегодня?



# КАК ПОДЕЛИТЬ АПЕЛЬСИН?





# Что такое переговоры?

**Переговоры – процесс, когда две (или более) стороны, имеющие пересекающиеся интересы, продвигаются в поиске взаимовыгодного решения.**





# Условия эффективных переговоров

## Первое

Качественная подготовка

## Второе

Ясное понимание конечной цели

## Третье

Знание основ человеческого поведения

## Четвертое

Умение выявлять потребности

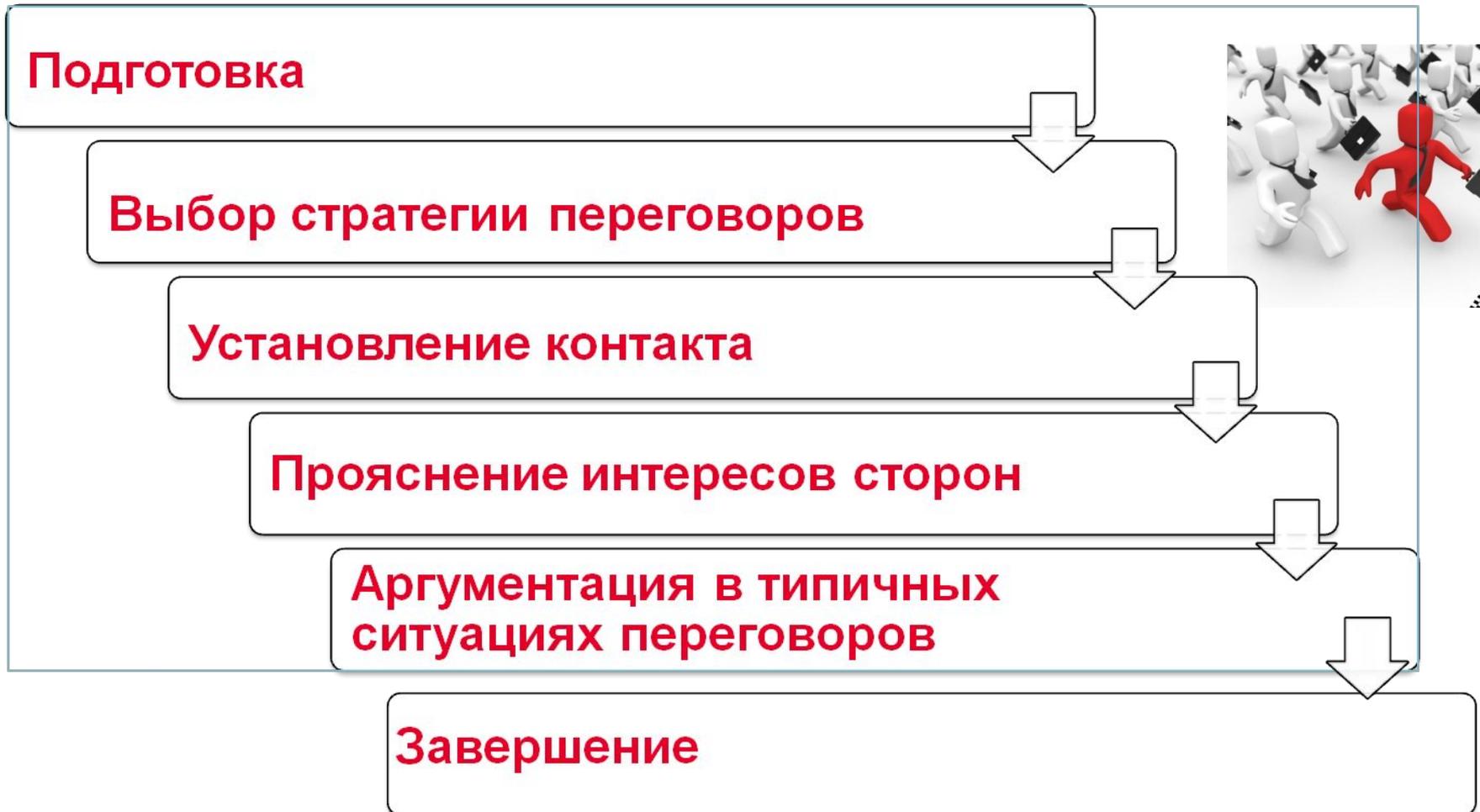
## Пятое

Вера в то, что каждая сторона может достичь положительного результата





# Основные этапы переговоров





## Подготовка

1. Знать, что именно Вы хотите получить от участника переговоров. Максимально конкретизируйте запрос.
2. Часто мы оперируем негативными целями - знаем чего не хотим. Задайте вопрос: **«Если я этого не хочу, то чего же я хочу?»**. Убедитесь, что цель позитивна.
3. Представить себе цель в более широком аспекте. Задайте себе вопросы:
  - **«Какова моя цель в организации?»**
  - **«Чем я могу помочь в решении данного вопроса?»**
  - **«Какие риски могут возникнуть при решении вопроса?»**
  - **«Какие рекомендации я могу дать?»**
  - **«Это единственный способ достижения цели, или есть другие?»**
4. Поймите, что именно заставляет Вас стремиться к этой цели.





# Переговорные стратегии

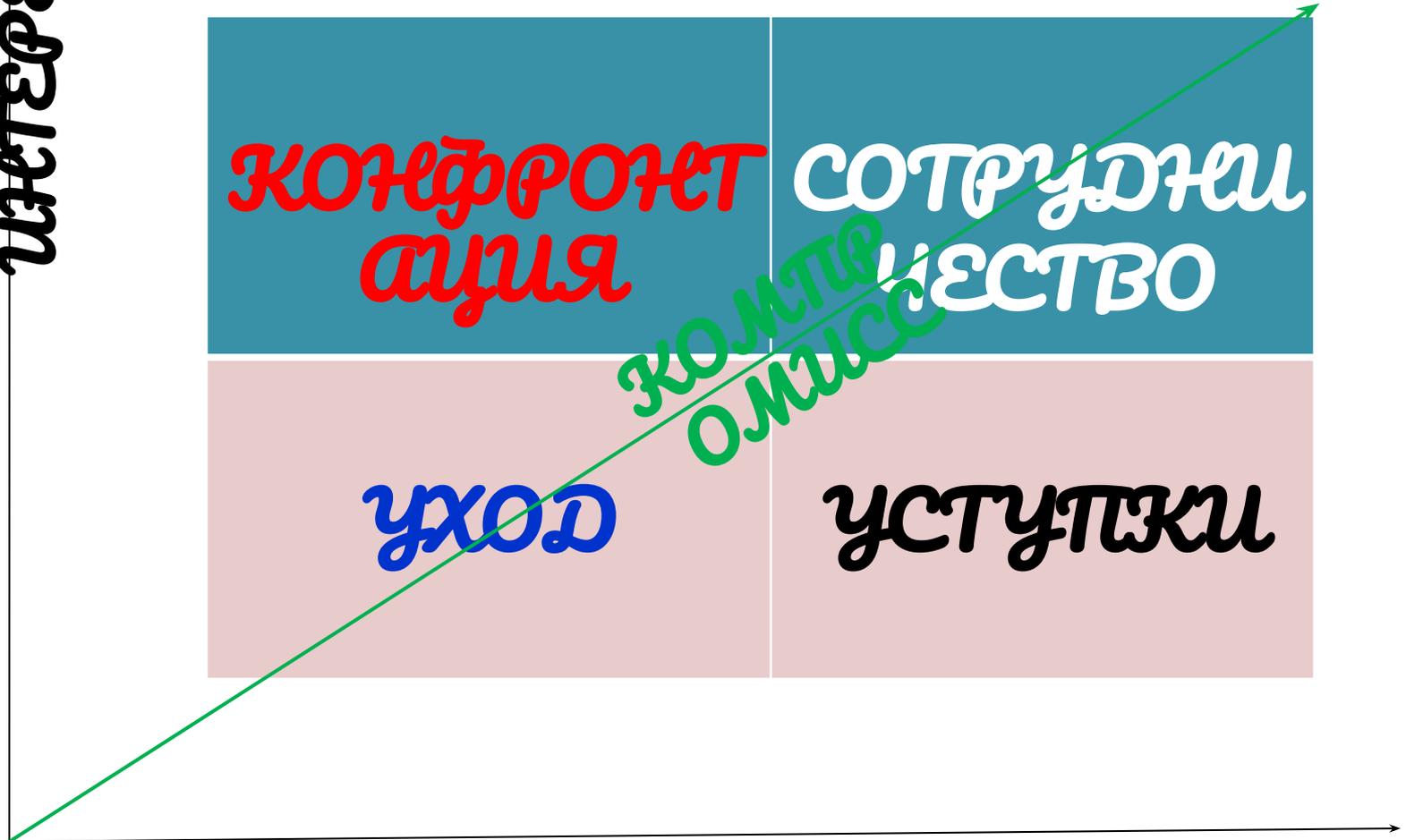
- ✓ КОНФРОНТАЦИЯ
- ✓ УСТУПКИ
- ✓ УХОД
- ✓ СОТРУДНИЧЕСТВО
- ✓ КОМПРОМИСС





## Переговорные стратегии

МОИ  
ИНТЕРЕСЫ



ИНТЕРЕСЫ  
ОППОНЕНТА



# Индикаторы компетенции «Сотрудничество» в Группе SG

Компетенция	Уровень сотрудника	Индикаторы
Сотрудничество	Исполнитель	<ul style="list-style-type: none"><li>• Организует обмен опытом</li><li>• Вовлекает других сотрудников в решения и проекты</li><li>• Способствует обсуждению и разрешению конфликтов</li><li>• Способствует переводу противоречащих потребностей и запросов во взаимовыгодные предложения</li></ul>
Сотрудничество	Командный лидер	<ul style="list-style-type: none"><li>• Делится информацией и ресурсами</li><li>• Цент усилия команды</li><li>• Поощряет открытые высказывания коллег с разными точками зрения</li><li>• Принимает во внимание идеи коллег</li></ul>



**В ЧЕМ ПЛЮСЫ**

**СТРАТЕГИИ СОТРУДНИЧЕСТВА ?**

**Для меня**

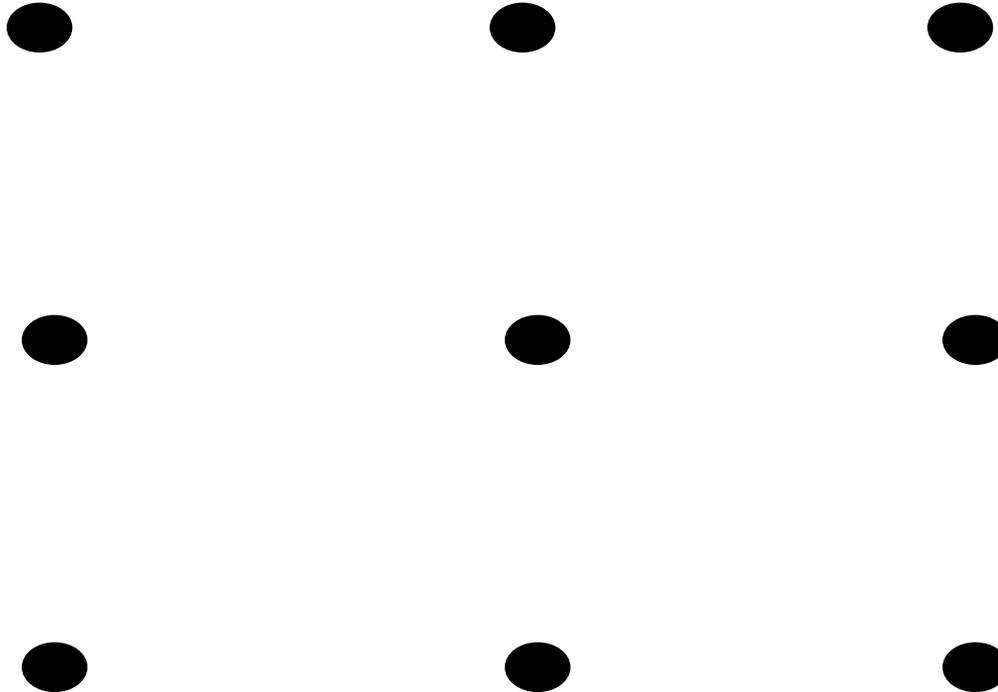
**Для вертикали**

**Для Банка в целом**



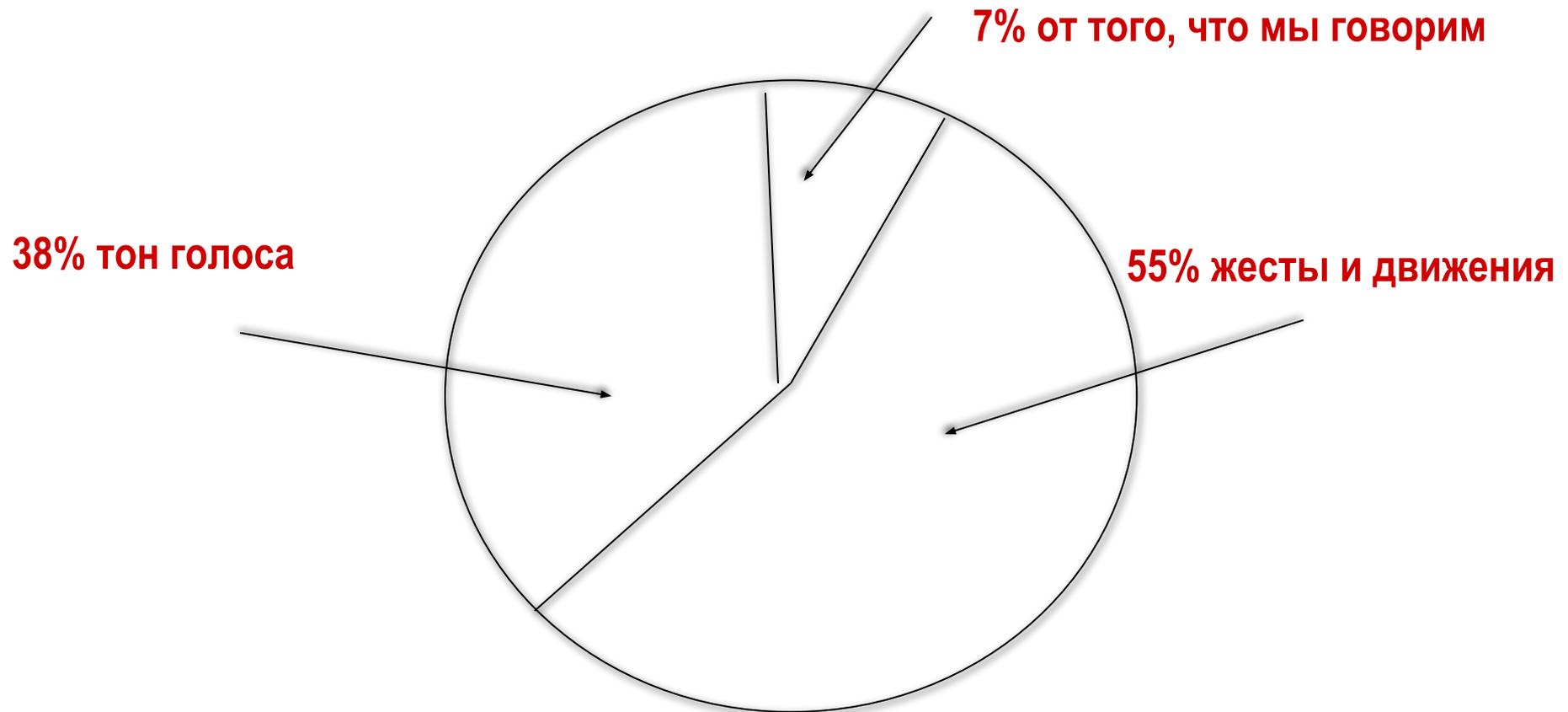


**Соедините 4-мя прямыми линиями все 9 точек, не отрывая ручку от листа**





# Как складывается общее впечатление



- **Какими способами мы можем узнать об интересах другой стороны в переговорах?**





# Коммуникативные позиции транзактный анализ Э.Берна

**P**

- Носитель социального опыта и общественных законов
- Действует в соответствии с традициями
- Ориентируется на закон и мораль
- Учит, направляет, читает нотации, оценивает, осуждает, все знает, все понимает, не сомневается в правильности своего мнения, за всех отвечает, со всех требует.

**V**

- Носитель логического мышления
- Действует в соответствии с действительностью
- Ориентируется на достижение реального результата
- Трезво рассуждает, тщательно взвешивает, логически анализирует, свободен от предрассудков, не поддается влияниям.

**Pe**

- Носитель эмоционального и творческого мышления
- Некритичен, действует импульсивно
- Ориентирован на свои чувства
- Безудержно эмоциональный, непредсказуемый, протестующий, творческий, нелогичный, свободный от догм, не соблюдающий общие правила, импульсивный



# Проблемы различных позиций в аргументации

Р

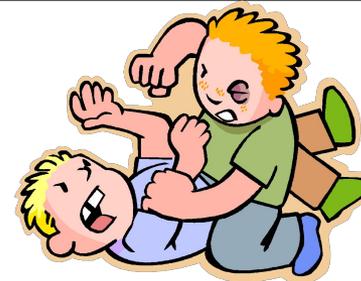
- Авторитаризм
- Давление
- Оценочность
- Повышенная критичность



В



- Безответственность
- Повышенная эмоциональность
- Уход от решения проблем



Ре



# КЕЙСЫ

1. Объединитесь в 4 команды по 9-10 человек в каждой
2. Прочитайте кейс вашей группы, посвященный тематике переговоров
3. Распределите роли:
  - заказчик, «ангел-хранитель» заказчика
  - юрист, «ангел-хранитель» юриста
  - наблюдатели
4. Проведите внутри группы переговоры по распределенным ролям.
5. Получите обратную связь от наблюдателей
6. Поделитесь результатами команды со всеми участниками



# Что мешает эффективно аргументировать

<b>Действия</b>	<b>Последствия и реакции</b>
Угрозы	Обесценивание ситуации, отношений. Снижение значимости желаемого в переговорах. Агрессия. Соглашение. Торг
Давление	Поиск причин, почему «это решение нам не подходит». Игра «да..., но...»
Наводящие вопросы	Затянутые переговоры, раздражение
Обвинение	Перекладывание ответственности, оборонительная реакция, уход
Чрезмерная детализация, чрезмерное количество вопросов	Снижение внимание, потеря цели, уход от вопросов

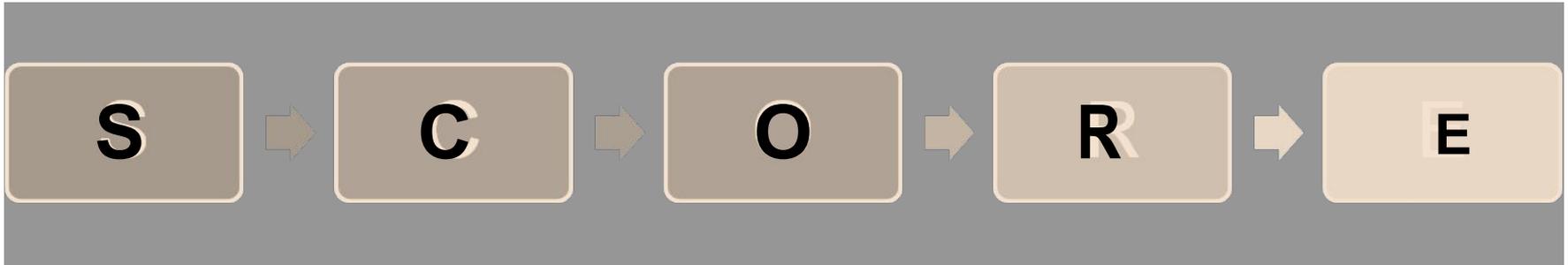


# Что помогает эффективно аргументировать

<b>Действия</b>	<b>Последствия и реакции</b>
<b>Вопросы</b>	<b>Развивают самостоятельность, заставляют думать</b>
<b>Присоединение поддержка</b>	<b>Снижение напряжение, не критичное восприятие, снижение сопротивления. Взятие ответственности на себя.</b>
<b>Аргументация с примерами</b>	<b>Влияние, готовность слушать. Расположение, готовность к разговору.</b>
<b>Сочувствие и понимание</b>	<b>Готовность слушать, идти навстречу</b>
<b>Ориентация на результат</b>	<b>Снижение защитных реакций</b>
<b>Прямая просьба</b>	<b>Понимание, открытость, откровенность</b>



## Анализ переговоров



**S** (symptoms)- симптомы, что мы видели и слышали

**C** (causes) – причины, все возможные

**O** (outcomes) – результаты

**R** (resources) – ресурсы, то что позволит реализовать решение или договоренность

**E** (effects) – долгосрочные последствия, какие негативные последствия возможны



# ПЛАН РАЗВИТИЯ НАВЫКОВ



Продолжать делать

Начать делать

Прекратить делать



**Нам перешло здание в котором нет права собственности. Участок земли, здание нам принадлежит. Рядом капит строение. По договору аренды нам необходимо провести реконструкцию. Кроме кадастр пачспорта нет. Задача – получить право собственности. С 1994 годап пользуемся. 1 из здани й нами построено в другом здании прописано как существующее и мы должны провести реконструкцию. Через суд.. Необходимо пути судебного решения. Иначе снести**

**У нас есть решение суда. Семья. Муж взял ипотеку.не выплатил. Есть ребенок. Право собственности по ипотеке у нас. Мы должны выселить и продать. Суд доказывает, что жена и ребенок должны остатья. Нас это не устраивает.**