

Ведение переговоров и
управление конфликтом во
время изменений на рынке
недвижимости

Будем говорить о том:

- Какие бывают стратегии ведения переговоров (4 стратегии)
- Как управлять конфликтами (7 общих рекомендаций)
- Как противостоять манипуляциям (алгоритм и инструменты)

А также

- Как выбрать стратегию переговоров (4 стратегии отстаивания интересов)
- Как провести переговоры (этапы и алгоритм)
- Какие техники в каком случае применять

Для того, кто хочет

- Уверенно чувствовать себя во время перемен
- Сочетать интересы партнеров со своими интересами
- Успешно находить взаимовыгодные решения конфликтов

Сколько тренингов рассматривают эти проблемы

- Эффективная бизнес-коммуникация
- Продажи для опытных агентов. Работа с жалобами, претензиями, возражениями
- Продажи VIPклиенту

- Управление конфликтами
- Влияние и противодействие влиянию
- Уверенное профессиональное поведение. Как противодействовать агрессии и манипуляции

- Эмоциональные продажи (Активные продажи в контексте эмоциональной компетентности)
- Стресс-менеджмент. Управление эмоциями в бизнесе
- Агрессия в бизнесе

Какие изменения на рынке недвижимости происходят сейчас?

Что такое переговоры?

- Форма общения,
- Направленная на достижение согласия

в ситуации, когда у вас и другой стороны в одно и то же время:

- Есть общие интересы
- Есть противоположные интересы

Действия в переговорах

Приходить к результату,
который устраивает обе стороны,
причем честным путем,
опираясь на:

- внутренние убеждения
- навыки коммуникации и ведения переговоров

4 стратегии ведения переговоров

- + и – или «выигрыш и проигрыш»
- - и + или «проигрыш и выигрыш»
- - и – или «проигрыш и проигрыш»
- + и + или «выигрыш и выигрыш»

4 стратегии отстаивания интересов

- Соперничество
- Компромисс
- Избегание
- Приспособление
- Сотрудничество

Интересы и позиции

Позиция заключается в том, что именно вы решили

Интересы

- заключаются в том, что именно заставило вас так решить
- выражают потребности, желания, тревоги и страхи каждой из сторон

Соперничество или сильный всегда прав

Цель

- победить, навязав партнеру свои условия

Выгоды

- Быстрое решение
- Сохранение важных ценностей в критических ситуациях

Соперничество или сильный всегда прав

Поведение:

- Высокая активность в отстаивание собственной позиции
- Игнорирование интересов партнера
- Требование уступок в качестве условий продолжения переговоров
- Угрозы
- Манипулирование
- Напористое убеждение
- Ссылки на авторитеты
- Повторы
- Стремление определять и контролировать ситуацию

Соперничество или сильный всегда прав

Цена

- Разрушение отношений
- Установление формальных или иерархических отношений
- Падение мотивации у партнеров
- Гнев, чувство бессилия, застой

Сотрудничество «Вместе и горы свернем»

Цель

- Выработать соглашение, оптимально удовлетворяющее интересы обеих сторон

Выгоды

- Двусторонняя коммуникация
- Доверие и развитие отношений
- Личностный и профессиональный рост
- Творчество
- Энергия
- Радость

Сотрудничество

Поведение

- Активность в поиске и предложение взаимовыгодных вариантов решений
- Принципиальность, последовательность и настойчивость в отстаивании собственных интересов
- Открытость в обсуждении интересов сторон
- Ориентация на аргументы и объективные критерии
- Изложение соей ТЗ
- Заинтересованность в привлечении других ТЗ
- **Отношение к различиям, как к ценностям**
- Совместно взвешиваются достоинства и недостатки всех ТЗ
- Ищется дополнительная информация и на ее основе интегративное решение

Сотрудничество

Цена:

- Требуется много времени
- Накапливается усталость
- Отвлечение внимания и сил от других задач

Компромисс

«Лучше половина, чем ничего»

Цель:

- Получение минимально приемлемого для обеих сторон результата

Выгоды:

- Своевременно принятое решение
- Сохраненные контакты и связи с партнером
- Возможность продолжить обсуждение в дальнейшем
- Атмосфера спокойствия и рассудительности

Компромисс

Поведение:

- Активность в поиске вариантов примирения позиций
- Выдвижение требований взаимных уступок, как нормы переговорного процесса
- Ориентация на скорое решение проблемы
- Готовность отступить от своих первоначальных запросов, но договориться
- Вынужденная умеренность
- Торг
- Принятие половинчатых решений

Компромисс

Цена:

- Лечим симптомы и игнорируем болезнь
- Посредственные решения
- Льстивость и непринципиальность в отношениях

Приспособление «Мир любой ценой»

Цель:

- Достижение соглашения ради сохранения отношений в будущем

Выгоды:

- Сохранение отношений
- Принятие и одобрение партнера
- Свобода от усилий, хотя бы на время
- Самоубеждение в незначительности происходящего

Приспособление

Поведение:

- Активность в поиске решения, удовлетворяющего партнера
- Принятие интересов партнера
- Доверие партнеру
- Изменение позиций и снижение запросов под давлением
- Поддается манипуляциям
- Примирение, согласие, уступка, признание своих ошибок
- Выражение поддержки партнеру

Приспособление

Цена:

- Обман ожидания тех, кто желает сотрудничества
- Обида и депрессия, если приспособление одностороннее
- Чрезмерная зависимость другой стороны

Избегание

Проблема решится сама собой

Цель:

- Естественное решение проблем без моего участия

Выгоды:

- Сохранение статус-кво
- Свобода от увязания в эмоционально насыщенной неприятной ситуации или отношениях
- Возможность оказать влияние на других, на прилагая усилий
- Позиция «над» ситуацией

Избегание

Поведение:

- Отказ от активности по обсуждению интересов и поиску вариантов решения
- Неподркрепленность или несформированность своей позиции при неприятии позиции партнера
- Отсрочка или избегание ответа
- Отвлечение внимания
- Подавление личных эмоций
- Физический уход из помещения, где обсуждается проблема
- Неуступчивость
- Вопросы не по существу

Избегание

Цена:

- Медленное свертывание отношений
- Периодические взрывы сдерживаемого гнева
- Осадок негативных чувств
- Застой

Переговоры

Этапы коммуникации

- Установление контакта
- Прояснение «картины мира» собеседника
- Предъявление своей «картины мира»
- Согласование (работа с возражениями)
- Выход из контакта

Что такое конфликт

- Если существует разница во мнениях, то уже можно говорить о конфликте
- Это способ разрешения противоречий в интересах, возникающий в процессе социального взаимодействия

7 общих рекомендаций

Как управлять конфликтом

- Признать существование конфликта
- Определить возможность переговоров
- Согласовать процедуру переговоров
- Выявить круг вопросов, составляющих предмет конфликта
- Разработать варианты решений
- Принять согласованное решение
- Реализовать принятое решение на практике

Стадии управления конфликтом

- Управление эмоциями
- Установление доверие
- Открытое общение
- Решение проблемы – определение проблемы, поиск решения, принятие решения
- Достижение соглашения
- Оценка на личностном уровне

Рекомендации по проведению беседы для управления конфликтом

- Начало – создать доброжелательную и спокойную атмосферу, обсудить цели разговора
- Прояснение – выяснить интересы сторон (открытые вопросы, перефразирование)
- Выработка вариантов решения
- Завершение – согласовать договоренности, завершить разговор, поблагодарить

Что такое манипуляция

- Воздействие одного человека на другого,
при котором цель этого воздействия
остается скрытой от объекта манипуляции
- Позиция Манипулятора (М) – «я здесь не
при чем, ты сам этого хотел»

Отличительные черты манипуляции

- Осознанность М своих целей и средств
- Скрытность целей М
- Скрытность средств М
- Принятие адресатом на себя ответственности за происходящее

Как противостоять манипуляциям шаг 1

- Прояснить цели М и сообщить о своих эмоциях в форме «Я-послание»

Например:

«Ты знаешь, я неприятно себя чувствую.
Чего ты хочешь?»

Шаг 2.1.

Если М сообщает о своей цели, надо:

- Осознать, готовы ли вы выполнить его просьбу
- Осознать, на каких условиях вы готовы это сделать

И далее надо:

- «да, готов» - провести переговоры об условиях

Или

- «нет, не готов» - вежливо отказать

Шаг 2.2.1.

Если М не сообщает о своей цели, надо:
Повторно сказать о своих эмоциях в
форме «я-послание»

Например:

«Когда я не понимаю, чего от меня хотят, я действительно очень неприятно себя чувствую. Чего ты хочешь?»

Шаг 2.2.2.

Затем надо:

- Высказать пожелание (сообщить о желаемых действиях)

Например:

«Мне бы хотелось, чтобы ты прямо сообщил, что тебе от меня нужно»

Шаг 2.2.3

И далее надо:

- Назначить выполнимые санкции

Например:

«Если ты не объяснишь мне, что тебе от меня нужно, я буду вынужден(а) прекратить этот разговор»

Шаг 2.2.4

А потом надо:

- Реализовать санкции

Инструменты коммуникации в управлении конфликтом

- Я-послание
- Префразирование
- Активное слушание
- Суммирование
- Вопросы

Я-послание

Цели:

- сообщить о собственном мнении или чувствах
- указать на связь между действиями и эмоциями

Состоит из:

- Чувство + информация (сообщение о чувствах и фактическая часть)
- Сообщение о том, что вызвало эти чувства
- Пожелание о том, что сделать дальше

Например:

- Когда я с тобой разговариваю, а ты постоянно смотришь в компьютер,
- я начинаю испытывать беспокойство и раздражение
- Поэтому, возможно, будет лучше, если ты будешь иногда смотреть на меня

Перепаразирование

- Краткое изложение своими словами того, что сказал другой человек
- Способ показать партнеру, что вы его внимательно слушаете
- Способ проверить, все ли вы правильно поняли

Правила перефразирования

- Демонстрировать желание действительно понять партнера
- Воспринимать

«Тотальное «Да» + негативные расспросы

Исключаем:

- Агрессия на агрессию
- Оправдание
- Обещания исправиться

Тотальное «да» порядок действий

- Сначала говорим «да»
- Затем переводим дыхание (выдыхаем)
- За это время выбираем то, с чем искренне согласны

Тотальное «да»

- «да» полностью – если содержание критики полностью применимо к вам
- «да» частичное – если какая-то часть высказывания может иметь к вам отношения
- «да» в принципе – мы говорим «да» человеку, его праву иметь собственное мнение

Негативные расспросы

- Спрашиваем, что именно плохо,
- Выясняем, что было хуже всего
- Благодарим за полученную информацию и сообщаем, что мы приняли ее к сведению
- Исключаем обещания, даже если согласны меняться