

Переговоры - один из основных моментов в любой работе, поэтому искусство их ведения - одно из важнейших умений современного человека. Успешность практически любой деятельности сегодня напрямую зависит от способности договориться не только с партнерами и клиентами, но и с коллегами и даже начальством. По мнению специалистов, искусству вести переговоры вполне может научиться любой человек. Нужно только соблюдать ряд правил и использовать соответствующие приемы.

Правило 1. Сформулируйте реальную и достижимую цель

Перед тем, как вступать в переговоры, ответьте на вопросы, почему и зачем вы это делаете. Вопрос "почему" подразумевает причину, а вопрос "зачем" - цель переговоров. Причины - это события или обстоятельства, которые приводят вас к убеждению, что без переговоров не обойтись. А цель переговоров - получить определенный результат, который и нужно предварительно сформулировать. Помните: чем конкретнее поставленная цель, тем больше шансов, что она будет реализована.

Правило 2. Определите минимум и максимум

Еще до переговоров необходимо определить минимум и максимум того, к чему вы стремитесь, то есть, поставить задачу-минимум и задачу-максимум. Например, минимум - не испортить отношения и договориться о встрече в ближайшем будущем, а максимум - подписать договор. Специалисты говорят, что очень часто срывы переговоров происходят из-за того, что люди дают себе установку только на максимум. Поэтому всегда иметь в виду и минимум, но ниже него, конечно же, тоже не стоит "опускаться".

Правило 3. Хорошо подготовьтесь

Во-первых, важна психологическая подготовка, то есть ваш настрой. Самое главное здесь - не относиться к переговорам как к соревнованию. Не стоит считать, что в результате кто-то выиграет, а кто-то проиграет. Выигрыш всегда может быть обоюдным - именно на это и надо настраиваться.

Во-вторых, не стоит забывать про информационную подготовку - это набор аргументов, данных, которые могут пригодиться для переговоров с конкретным партнером. Соберите информацию из всех возможных источников: друзья, коллеги, партнеры, Интернет, публикации в СМИ, реклама и т.п.

В-третьих, проведите всесторонний анализ - свои сильные и слабые стороны, возможности, угрозы. Полезно также выявить проблемные места, на которые может указать партнер, заранее подготовить аргументы и пути их решения.

Правило № 4. Правильно выбирайте место

Это касается как самого места встречи, так и положения, которое вы займете относительно партнера. Что касается территории, то считается, что принимающая сторона имеет более сильную позицию: раз человек приехал сам, значит, ему это нужно в большей мере. Однако, встреча на нейтральной территории, например в ресторане, имеет свои преимущества - там личностный контакт устанавливается быстрее, и общение становится неформальным.

Не стоит садиться напротив оппонента, особенно если вас будет разделять стол. По мнению психологов, такая позиция провоцирует подсознательное чувство противостояния. Хорошо, когда во время переговоров вы с партнером находитесь с одной стороны стола. Лучше всего предложить собеседнику сесть сбоку, но не рядом, а на расстоянии вытянутой руки. Не располагайтесь бок о бок с собеседником - так вам будет практически невозможно контролировать его реакцию.

Правило № 5. Придерживайтесь плана

Самая обобщенная модель переговоров выглядит примерно так: начало контакта, прояснение позиций, изложение своих предложений, обсуждение аргументов и контраргументов, формулирование решения и, наконец, договоренность о дальнейших действиях. Этой схеме и стоит придерживаться. Очень часто деловые встречи начинаются с маленькой светской беседы - "Как доехали?" и т. д. Хороший тон переговорам задает комплимент, сделанный в начале. После этого обычно переходят к регламенту, затем начинается деловая часть. Рекомендуется начинать переговоры с наиболее легких вопросов, решение которых оказывает положительное психологическое влияние и демонстрирует возможность достижения договоренностей.

Правило № 6. Не затягивайте переговоры

Специалисты определили, что внимание человека начинает притупляться примерно через 45 минут. Если к этому времени результата все нет, лучше прервать беседу на какое-то время или договориться о новой встрече. Бывает, что люди собрались, а говорить по существу никто не решается и ценное время уходит. Помните: кто перейдет к делу первым, у того и будет более сильная позиция, потому что он может перехватить инициативу и задать тон переговоров.

Правило № 7. Убедитесь, что вас понимают

Необходимо учитывать, что люди запоминают в основном смысл сообщения, а не слова, которыми оно передавалось. И если смысл понят неправильно - то есть, на входе и на выходе имеется совершенно разная информация - это влечет за собой недопонимание и ошибочные выводы.

Психологи выделяют ряд условий, необходимых для достижения понимания одного человека другим:

- Единство национального языка.
- Учет знаний профессионального языка.
- Учет уровня интеллекта.
- Полнота информации.
- Логичность изложения.
- Сконцентрированность внимания.

Правило № 8. Подбирайте нужные аргументы

Люди легче всего соглашаются с тем, что вписывается в их картину мира. Если некий предмет или идея представляет для человека ценность, он будет стремиться к обладанию этим предметом или к защите идеи. Именно поэтому при прочих равных условиях аргумент, затрагивающий личные интересы собеседника, более действен, чем нейтральный.

Психологи говорят, что эффективные аргументы должны:

- соответствовать действительности;
- иметь связь с тезисом;
- затрагивать личный интерес;
- соответствовать индивидуальным ценностям.

Правило № 9. Будьте объективны

Не поддавайтесь эмоциям, объективно оценивайте смысл сказанного вашим собеседником. В этом может помочь план оценки аргументации, предложенный

специалистами.

Итак, в процессе взаимодействия попробуйте понять:

- насколько четко сформулировано заключение и определены необходимые термины;
- насколько тесно аргументы связаны с выводом;
- убедительна ли аргументация, насколько сильны аргументы;
- насколько авторитетны для вас те источники, на которые ссылался ваш оппонент;
- правильно ли построена логическая цепочка, не смешивается ли рассмотрение различных вопросов;
- рассмотрены ли альтернативные точки зрения и контраргументы;
- насколько удачны формулировки с точки зрения грамматики и стилистики.

Правило 10. Управляйте беседой

Управление беседой - очень важный навык, который "работает" не только на деловом, но и на личностном уровне. Если вы умеете перехватывать и удерживать инициативу, вы с большей вероятностью достигнете поставленных целей. Учитесь своевременно отдавать инициативу партнеру, а затем в нужный момент ее брать. Самый простой способ удерживать инициативу - строить реплики так, чтобы они заканчивались вопросом или чтобы реакцию собеседника можно было спрогнозировать.

Юлия Уткина