

БЮРОПЕРЕГОВОРІВ



Ключ до порозуміння - це самовладання та управління стресом

Вадим Рахліс



То як саме будувати стосунки?

«Прими другого – будь собой,
Пойми и управляй судьбой!»

Вадим Рахліс



Перемовник



Особа, уповноважена усіма учасниками переговорів, для досягнення конкретної, з самого початку сформульованої єдиної мети переговорів



6 правил Гліба Жеглова

1. Коли розмовляєш з людьми, частіше посміхайся. Людям це подобається.
2. Умій уважно слухати людину, намагайся підштовхнути її до розмови про неї саму.
3. Якнайшвидше знайди у розмові тему, яка їй близька й цікава.
4. З першої ж миті виявляй до людини щирий інтерес – розумієш, не показуй їй зацікавленість, а намагайся щосили проникнути в неї, зрозуміти її, дізнатись, чим живе, що собою представляє.



5. Навіть «здрастуй» можна сказати так, щоб смертельно образити людину.
6. Навіть «сволота» можна сказати так, щоб людина розтанула від задоволення.



ПСИХОЛОГІЧНА АМОРТИЗАЦІЯ



РАЗГОВОРИТИ І ДОМОВИТИСЬ

Психологічне айкідо



Техніка керування чужою агресією, котра допомагає достойно вийти з будь-якої конфліктної ситуації



Постулати психологічного айкідо

Г N

Спілкуючись з партнером, ми повинні пам'ятати, що спілкуємось з людиною, яка найкращої думки про себе.

v)

C \

Відповідь партнера вже запрограмована у вашому запитанні. І не просто запрограмована. Це відповідь вимушена.

v

(\

У психологічній боротьбі немає переможців і переможених. Тут обоє або виграють, або програють. Тому ваша перемога буде водночас й перемогою вашого партнера.

v_)



Вимоги до гарного запитання

Однозначність	Визначеність і недвозначність	дає співрозмовнику можливість надати точну відповідь
Односкладність (простота)	Просте, а не складне	інтуїція зазвичай звертається до першої частини складного запитання

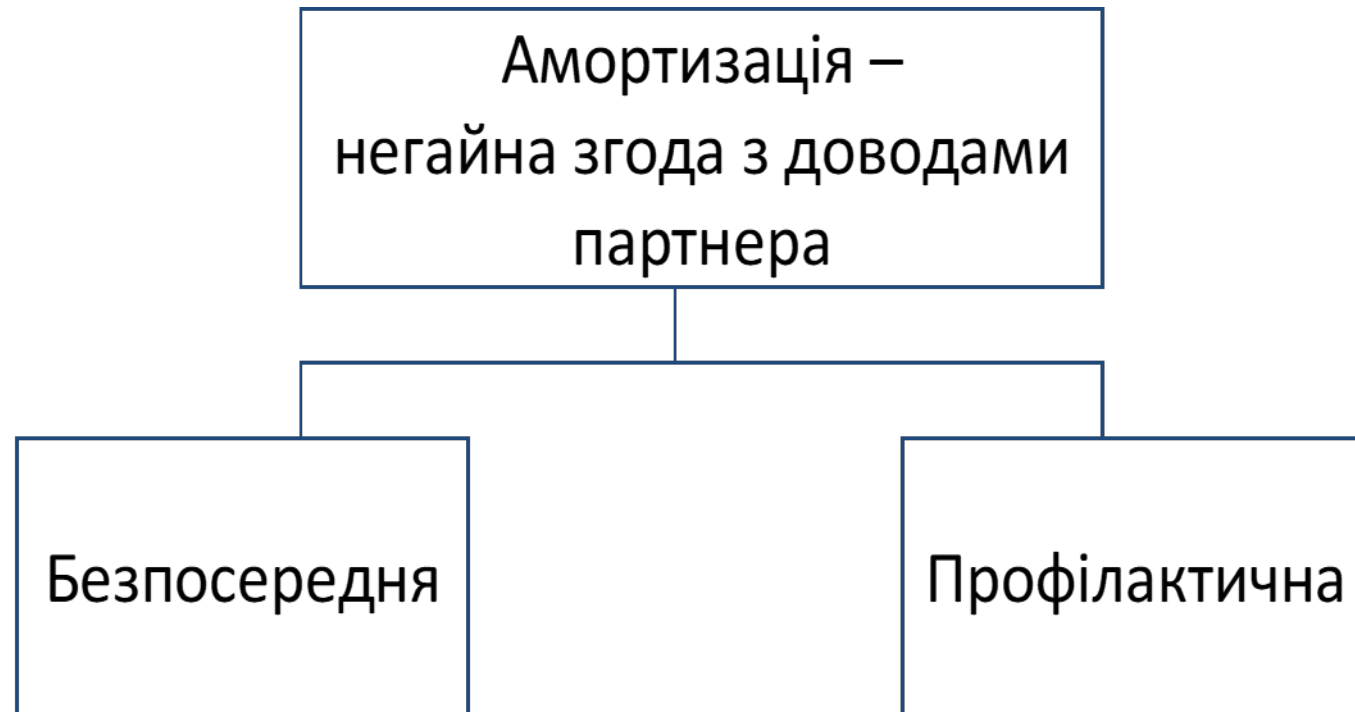
Контекст

Безпосередньо
стосується проблеми,
яку ви вирішуєте

Дає можливість отримати
відповідь в контексті вашої
проблеми, а не домислів
співрозмовника



Амортизація



Безпосередня амортизація

Застосовується в процесі спілкування в ситуаціях:

- ▶ психологічного «погладжування», коли вам роблять компліменти або лестять;
- ▶ запрошення до співпраці;
- ▶ завдання «психологічного удару».

Використовуйте «енергію» партнера, просто підтвердіть його слова (висловіться у стверджувальній формі).



Профілактична амортизація

Використовується у виробничих та сімейних стосунках, у тих випадках, коли конфлікт йде за одним й тим самим стереотипом, коли погрози й докори набувають однієї й тієї ж форми, а поведінка партнера заздалегідь відома (прогнозована).

Д. Карнегі у таких випадках пропонує:
«Скажіть про себе все те, що збирається зробити ваш обвинувач, і ви позбавите вітру його вітрила».



Принципи психологічної амортизації

Спокійно приймай компліменти.

Якщо пропозиція тебе влаштовує, погоджуйся з першого разу.

Не пропонуй свої послуги. Допмагай, коли завершиш свої справи.

Пропонуй співробітництво тільки один раз.

Не чекай, коли тебе почнуть критикувати, критикуй себе сам.



Амортизація атаки світоглядної складової

У людей із сильною інтелектуальною сферою буває послабленою емоційна та чуттєва сфери. Тому відповідь, що базується на використанні цих сфер, призводить до руйнування атаки.

Прийом «опосередковування» полягає в тому, щоб відокремити людину та її концепцію, тобто на енергетичному рівні – відділити мислеформу від енергетичного центру, що її живить.



Амортизація інтелектуальної атаки

Інтелектуальна атака призводить до послаблення чуттєво-емоційної сфери.

Перервати обридлий вам потік мовлення співбесідника легко, зосередившись на чомусь, що приносить вам задоволення. Це може бути потягування кави, смакування сигарети тощо. Прекрасним засобом амортизації подібних атак слугують пласкі жарти, особливо вульгарні, а також інші способи «клеїти дурня».



Амортизація силових атак

В момент силової атаки в атакуючого послаблюється інтелектуальна й чуттєва сфера:

- ▶ своєю відповіддю ви не визнаєте себе винним, а висловлюєте своє, наприклад, радісне ставлення до життя та всіх його проявів;
- ▶ відповідь має бути щиросердною:
- ▶ адже ледь вимовивши потрібну фразу, зціпивши зуби і насили гасячи в собі ненависть до того, хто на вас напав, позитивного ефекту ви не досягнете.



Невербальні атаки і невербальна амортизація

Важливим елементом амортизації є не слова, а супроводжуючий їх енергетичний посил, який руйнує енергетичний контур атакуючого.

Види невербальних атак:

1. «Дружнє», але болісне поплескування по плечу;
2. Поправлення комірця, інших деталей одягу, «зняття» порошинок.
3. Активна жестикуляція у вашому полі на рівні одного з енергетичних центрів.
4. Жартівливе боксування.
5. Постійне прагнення співрозмовника наблизитися, увійти у вашу особисту зону глибше, ніж ви це допускаєте.



Амортизація продавців, комівояжерів та ін.

Існує цілий клас психологічних атак, метою яких є отримання вигоди, наприклад, продаж чого-небудь, втягнення до якоїсь організації, залучення до певного виду діяльності.

Амортизація агентів:

- ▶ Розділення мови і змісту
- ▶ Розділення агента і фірми
- ▶ Розстановка власних акцентів
- ▶ Нав'язування своїх правил гри



Ознаки непрофесійних перемовників



- ▶ Плутають переговори з виграванням очок.
- ▶ Абсолютно не звертають увагу на психологічну, моральну атмосферу («давайте займатись ділом»).
- ▶ Ігнорують той факт, що стосунки з оточуючими людьми – це ніщо інше, як переговорні відносини.
- ▶ Абсолютно впевнені в тому, що переговори провалені через те, що зайшли в глухий кут.
- ▶ Плутають наполегливість у переговорах з упертістю.
- ▶ Абсолютно не уявляють собі свій переговорний стиль і його вплив на оточуючих.
- ▶ Категорично не здатні розпізнати як свої хитрощі (ходи), так і виверти партнера.
- ▶ Розглядають перерви в переговорах як прояв слабкості партнера.
- ▶ Не мають уявлення про те, як вони виглядають з боку, з усіма їх жестами та мімікою (невербальною поведінкою).
- ▶ Розглядають спільний пошук вирішення проблеми як спробу здатися і поступитися.



Засновники проекту

Ми не хочемо плисти за течією

Ми створили свою річку

Ми самі визначаємо течію, силу напору і
напрямок потоку

Це – наш вибір

Це – наше життя

Вадим Рахліс



Андрій Бігдан



Так що ж таке ПЕРЕГОВОРИ?



Контроль
стану
опонента



Управління
емоційним
зв'язком



Ставлення
правильних
запитань у потрібний
момент



Прагнення до
єдиної мети
переговорів





ЗАПИТАННЯ



РАЗГОВОРИТИ І ДОМОВИТИСЬ