

Тактические приемы ведения переговоров

Подготовила:
Тимофеева А. В.

- Ряд тактических приемов может применяться независимо от того, на каком этапе находится процесс переговоров. Использование же других приемов ограничено рамками конкретного этапа.

- **А. Приемы, которые имеют широкое применение на всех этапах.**
- Уход, связанный с закрытием позиции. Примером «ухода» может служить просьба отложить рассмотрение вопроса, перенести его на другую встречу. Уход может быть прямым или косвенным. В первом случае прямо предлагается отложить данный вопрос. В случае косвенного отхода дается крайне неуверенно ответ на вопрос. Затягивание применяется в тех случаях, когда стороны определенной степени пытаются затянуть переговоры. Представляет собой серию различных видов ухода. Выжидания проявляется в стремлении участника сначала выслушать мнение оппонента, чтобы затем, в зависимости от полученной информации, сформулировать свою позицию.
- Согласование с уже изложенным мнениями партнера нацелен на подчеркивание общности.
- Несогласия с высказываниями оппонента - противоположный прием.

- Салями - очень медленное раскрытие собственной позиции. Содержащие приема в том, чтобы затянуть переговоры

Б. Приемы, касающиеся всех этапов, но имеют свою специфику в применении на каждом из них.

- **«Пакетирование»** заключается в том, что несколько вопросов предлагаются для рассмотрения в виде «пакета», т.е. обсуждению подлежат не отдельные вопросы, а их комплекс. Существует два вида «пакетов». Один из них отражает концепцию торга, другой - это совместный с оппонентом анализ проблемы. Использование «пакета» в рамках торга предполагает согласование привлекательных и непривлекательных для оппонента предложений в одном пакете.
- **Выдвижение требований в последнюю минуту.** Применяется в самом конце переговоров, когда все вопросы решены, и остается подписать соглашение. В этой ситуации одним из участников выдвигаются новые требования. Если оппонент стремится сохранить достигнутое, то он может пойти на уступки. Постепенное повышение сложности обсуждаемых вопросов. Этот прием применяется в совместном анализе проблемы.
- **Разделение проблемы на отдельные составляющие** заключается в отказе от попыток решать всю проблему полностью и в выделении в ней отдельных компонентов.

В. Тактические приемы, применяемые на отдельных этапах переговоров. Этап уточнения позиций.

- **Завышение требований.** Суть его заключается в том, чтобы включить в свою позицию пункты, которые потом можно безболезненно снять, сделав вид, что это является уступкой, и потребовать вместо этого аналогичных шагов от оппонента. Размещение ложных акцентов в собственной позиции. Заключается в том, чтобы продемонстрировать, например, чрезвычайную заинтересованность в решении какого-либо вопроса, хотя на самом деле это вопрос второстепенный. Это делается для торга: вопрос в дальнейшем снимается, чтобы получить необходимые решения по другому, более важному вопросу.
- **Отмалчивание** применяется для закрытия позиции и заключается в создании неопределенности на первом этапе переговоров. Блеф - предоставление заведомо ложной информации.
- **Открытие позиций** по их уточнения может осуществляться с помощью таких тактических приемов: прямое открытие позиции в выступлениях и в ответах на вопросы; открытия позиции через уточнения позиции партнера. Этап обсуждения позиций.
- ► Большинство приемов, применяемых на данном этапе, связано с подпоркиванием позиций

- **Указание на слабые стороны позиции оппонента.** Вариантами реализации приема могут быть: указание на недостаточность полномочий; указание на нервозность, состояние возбуждения; указание на отсутствие альтернативных вариантов; указание на внутреннюю противоречивость высказываний; негативные оценки действий без аргументации.
- **Опередительная аргументация.** Ставится вопрос, ответ на который показывает несостоятельность позиции оппонента. Искажения позиции оппонента, то есть формулировка позиции оппонента с выгодными для себя искажением.
- **Угрозы и давление на оппонента** с целью добиться уступок от него. Могут быть реализованными в форме: предупреждение о последствиях, неприятные для оппонента; указания на возможность прерывания переговоров; указания на возможность блокирования с другими; демонстрация силы; выдвижение экстремальных требований; предъявление ультиматума.
- **Поиск общей зоны решения.** Заключается в том, чтобы, выслушав мнение оппонента и сопоставив ее со своей, попытаться найти общие моменты. Этап согласования позиций.
- **Принятие предложений** - согласие с предлагаемыми решениями. Выражение согласия с частью предложений. Отклонение предложения оппонента - прием, основанный на

- **Внесение заведомо неприемлемых предложений** направлено на то, чтобы, получив отказ в его принятии, потом обвинить оппонента в том, что он сорвал переговоры.

- Вымогательства. Одна из сторон выдвигает требования, нежелательные для оппонента и ненужные для самого себя. Цель - получить уступку в обмен на то, что это требование будет снято.
- **Требования, которые растут.** Как только противник в чем-то уступил, сразу выдвигается новое требование.
- Оправдание неуступаемости ссылкой на объективные обстоятельства. Возвращение на доработку предложений.
- Возвращение к дискуссии может быть применен в двух случаях: для того, чтобы избежать принятия соглашений, и если для одного из участников действительно какие-то вопросы остались неясными и он вновь предлагает их обсудить.
- **Двойное толкование.** Стороны в результате переговоров заключили соглашение. При этом одна из них заложила в формулировании двойной смысл, что не было замечено оппонентом. Затем сделка трактуется в собственных интересах, без ее нарушения. Понятно, что подобное поведение может скрывать вероятность возникновения нового

Правила и техника асертивного поведения при решении конфликтов

- Асертивный способ поведения позволяет участнику конфликта без страха, неуверенности, напряжения, иронии, сарказма и других форм нападения четко сформулировать, что он знает, чего он хочет и чего не хочет.

Такой образ поведения во время решения конфликта проявляется в формах:

- асертивного спора;
 - асертивной защиты прав;
 - асертивной просьбы;
 - асертивного отказа.
- Готовность к переговорам предполагает желание участника конфликта найти взаимоприемлемые решения во время разговора с оппонентом на эту тему.
- Советы участникам переговоров - сторонникам асертивной формы поведения:
1. Уверенно выражать, что вам нужно. Выражаете свои желания так, чтобы они описывали конкретное поведение или действие. Для этого используйте алгоритм уверенной заявляемости (например: «Я хочу, чтобы продолжительность моего пребывания в кабинете в рабочие дни не превышала шести часов»).
 2. Выслушайте предложения другой стороны. Ваша цель заключается в том, чтобы понять позицию другого, а не в том, чтобы опровергнуть ее или убедить оппонента отказаться от своих интересов.
 3. Слушайте собеседника активно: проверьте, правильно ли вы его поняли, уточняйте, переспрашивайте. То, что вы поняли его точку зрения, не означает, что вы автоматически с ней согласны.



- Сделайте альтернативное предложение. Если предложение оппонента вас не устраивает, объясните, что именно делает его неприемлемым для вас. Выложите свое новое предложение. Она должна учитывать и ваши интересы и желания другой стороны.

 - Выслушайте контрпропозицию. Оппонент может отклонить ваше предложение. Спросите его, что его не устраивает и что он предлагает взамен.
 - Этот цикл может повторяться неоднократно. При этом стороны могут идти на взаимные уступки и искать новые решения, удовлетворяющие всех участников. Необходимо заботиться не только о ясность высказываний, но и демонстрацию уважения к позиции оппонента.
 - В споре оппоненты излагают каждый свою позицию и подкрепляют ее аргументами. Аргументы - это доказательство необходимости принять ваше предложение (законы, точно установленные факты, информация из авторитетных источников, показания свидетелей и т.п.).
 - Для повышения привлекательности вашего предложения можно использовать следующие аргументы:
 1. апелляцию к справедливости (прецедент, рыночную цену, закон, мнение эксперта);
 2. апелляцию к справедливой процедуре выбора (очередь, жребий);
 3. перечисление выгод, преимуществ вашего предложения;
 4. описание возможных негативных последствий в случае непринятия предложения.
-



- В тех случаях, когда оппонент отказывается идти навстречу и своим поведением грубо и систематически попирает ваши законные интересы, вы можете использовать санкции как метод воздействия на него.
- Санкции - это нежелательные для вашего оппонента последствия и издержки, которые возникают у него в силу того, что вы ему умышленно нанесли неприятностей.
- Санкции позволяют добиться справедливости без гнева и раздражения в случае соблюдения правил их использования: точности, разумности, соразмерности, безопасности, неотвратимости.



ИСТОЧНИК:

1. <http://psyznaiyka.net/conf-rechenie.html?id=16>

