

Правила успешных переговоров

1. Говорите четко, не вкладывайте в слова двойной смысл.
2. Будьте честными.
3. Не стесняйтесь переспрашивать и уточнять.
4. Будьте вежливы.
5. Не пытайтесь перетянуть одеяло на себя.
6. Доверяй, но проверяй. Другу сложнее отказать, проще уступить и понадеяться на его порядочность. А результат может быть непредсказуемым.
7. Делайте записи. Заведите привычку записывать на переговорах наиболее важные тезисы. Они пригодятся вам после встречи, когда вы будете подводить итоги.

Наш адрес:

г. Горно-Алтайск,
пр-т Коммунистический,
89

Контактный телефон:

8 (388-22) 6-30-79

E-mail:

aura-kcson@yandex.ru

Наш сайт в сети Интернет:

<http://aura-kcson.ru>

Автономное учреждение Республики Алтай
«Комплексный центр социального
обслуживания населения»



Как эффективно провести переговоры



- ⇒ **«Да почему же ты не можешь быть похожим на...»** (ты «не дотягиваешь» до идеального образца, ты хуже, чем он).
- ⇒ **«Однажды ты вспомнишь этот день...»** (ты не должен поступать по своему усмотрению, я лучше знаю, как сделать, у меня же больше опыта).
- ⇒ **«А почему бы тебе ...», «Я придумал, как...»** (вы пытаетесь повлиять на собеседника аргументами или мыслями, но он воспринимает это «Ты не имеешь право выбирать способ своих действий и решений»).
- ⇒ **«Что ты ему сделал?»** (воспринимается «Ты где -то что-то натворил»).
- ⇒ **«Ты знаешь, почему ты это сказал?»** («Я знаю о тебе больше тебя самого, я уже предвижу последствия»).
- ⇒ **«Надо было до такого додуматься...», «Это же надо было так поступить»** («Ты глупый»).
- ⇒ **«Нужно было сделать так...»** (воспринимается как навязывание чужих решений).



ПЕРЕГОВОРЫ - это обмен мнениями с целью выяснения позиций сторон и выяснения условий какого-нибудь соглашения, договоренности

Рекомендации для того, чтобы переговоры прошли успешно

1. Установите зрительный контакт с собеседником.

Отсутствие зрительного контакта практически всегда воспринимается собеседником как незаинтересованность в общении, неуверенность говорящего или даже обман.

2. Расположите к себе собеседника.

Люди легче принимают позицию того человека, к которому испытывают положительные эмоции. В процессе переговоров, желая убедить собеседника, необходимо воздействовать на него путем аргументации при этом вызывая доверие и располагая к себе.

3. Воздействуйте на все органы чувств.

Важно не просто говорить, а подкреплять свои аргументы графиками и иллюстрациями. Чем больше органов чувств собеседника задействуется в процессе общения, тем лучше, это усиливает впечатление.

4. Умейте слушать и слышать

По мнению психологов, чем больше партнер говорит, тем лучше он к вам относится (если только это не специальная тактика). Поэтому старайтесь использовать техники активного слушания.



Активное слушание - живое участие в диалоге, при котором необходимо не только услышать обращенную речь, но и уловить интонации, настроение, выражение лица или жесты.

Это могут быть простейшие фразы: «Да», «Понимаю», «Я вижу, как тяжело и больно вам об этом говорить...» и др.

5. Задавайте правильные вопросы.

- ⇒ Как я понимаю, то, что произошло, вам не нравится. Вы хотите это изменить?
- ⇒ Что вы ожидаете друг от друга?
- ⇒ Расскажите, как вы видите эту ситуацию.
- ⇒ Что происходило тогда? Что происходит сейчас?
- ⇒ Что бы вы могли сделать для разрешения ситуации?
- ⇒ Что вы ждете от другой стороны?
- ⇒ Насколько вам важно контролировать ситуацию?

6. Стимулируйте принятие решения.

Если собеседник вас внимательно слушает и говорит свободно, то можно приступать к стимулированию решения. Повторите утвердительные ответы собеседника, добиваясь подтверждения после каждого пункта. После этого следует задать вопрос и сделать паузу.

7. Всегда приводите доводы

Для отстаивания любого суждения нужны доводы, даже если они очень слабые. Для многих людей важна видимость доводов, их вполне устраивают аргументы, вообще не связанные с поступками или убеждениями, о которых идет речь.

8. Умейте работать с аргументами.

Есть разные стратегии работы с аргументами. 1) Начинаем со слабых, потом по нарастающей, завершаем сильными, а самые сильные бережем на всякий случай. 2) Сильные – слабые – сильные. В зависимости от обстоятельств можно выбрать любую стратегию, главное – не сбиваться и следовать ей до конца.

Формулировки, которые стоит избегать в процессе переговоров

- ⇒ «**Когда я был в твоём возрасте...**» (говоря эти слова взрослый подчеркивает свою зрелость и успешность в те времена..., при этом занижает способности подростка).
- ⇒ «**Ты просто не понимаешь!**» подчеркивается незрелость личности и собственная осведомленность во всех вопросах).
- ⇒ «**У меня нет времени, чтобы выслушивать тебя сейчас**» (такой фразой взрослый дает понять, что у него есть дела поважнее, чем заниматься делами ребенка).
- ⇒ «**Делай то, что я говорю, а не то, что я делаю**» (я могу нарушать правила, а ты нет).
- ⇒ «**Потому, что я приказал тебе!**» (ты полностью в моей власти, я управляю твоей жизнью).

