



Вся правда о переговорах, или Психологические типы переговорщиков

Автор The Paragraph Magazine - 21 ноября 2017

Для успеха в переговорах нужно уметь чувствовать контрагента, слышать его, говорить так, чтобы он захотел услышать и, что самое важное, уметь привести его к своей цели, сохранив теплые отношения. Посмотрите на своего контрагента. Что он за человек? Чем живет? На какие ценности ориентируется? К каким переговорным тактикам прибегает? Поймите кто перед вами, говорите с ним на его языке и успех непременно будет с вами.

Вы можете сказать, что делить людей на строго определенные группы неправильно, что на разных переговорах каждый раз все по-новому. Конечно, все зависит от специфики конкретной сделки. Но у каждого человека есть стиль, который ему ближе и в котором ему максимально комфортно.

Техники нейро-лингвистического программирования (НЛП) предусматривают **три составляющие** успешного взаимодействия в переговорном процессе:

- *калибровка контрагента* – оценка своего визави для понимания того, кто перед тобой, как он настроен, что у него на уме;
- *подстройка* – установление контакта и общение на одном языке;
- *ведение* – направление контрагента к определенным целям.

НЛП ПРЕДЛАГАЕТ БОЛЕЕ ДВУХ ДЕСЯТКОВ РАЗЛИЧНЫХ ВАРИАНТОВ КАЛИБРОВКИ ЧЕЛОВЕКА: ПО ВНЕШНОСТИ, НЕВЕРБАЛЬНЫМ ПРОЯВЛЕНИЯМ (ПОЗА, ЖЕСТЫ, МИМИКА, ВЗГЛЯД), ВИЗУАЛЬНЫМ, АУДИАЛЬНЫМ И Т.Д.

Сегодня мы поговорим о калибровке контрагентов по их стилю ведения переговоров. В зависимости от ценностей, на которые ориентируется человек в переговорном процессе, выделяются четыре типа переговорщиков.

Тип 1. Ориентация на результат

Люди этого типа решительны, достаточно прагматичны и прямолинейны. Часто их переполняет энергия и жажда действия. Они быстро принимают решения, переключаются с одной темы на другую, перебивают собеседника. В своем поведении они очень конкретны. Их интересует в первую очередь результат. В переговорах они уделяют особое внимание эффективности, распределению ответственности, существенным условиям сделки. Первое, что интересует их в переговорах – это цена и сроки сделки. Эти люди не любят длинных текстов и неподтвержденных данных.

Если ваш партнер по переговорам ориентирован на результат, будьте готовы к постоянному давлению с его стороны. Он ценит свое время и не потерпит процедурных проволочек и неэффективной коммуникации. Будьте максимально кратки в изложении своей позиции. При этом акцентируйте его внимание на практической составляющей. Используйте таблицы, схемы и графики. Всегда предлагайте конкретные решения, указывая при этом сроки реализации, стоимость издержек и ответственных за реализацию лиц.

Тип 2. Ориентация на процесс

Люди этого типа методичны и последовательны в своих действиях. В рамках переговоров они не склонны проявлять эмоции, а отдают предпочтение процедурным вопросам и регламенту работы, обсуждению терминологии, деталей и формулировок, планированию и анализу.

Приготовьтесь к долгим переговорам. Не торопите контрагента, а по достоинству оцените его тщательность и скрупулезность при обсуждении деталей. Будьте точны и последовательны. Все аргументы должны быть логичны и подтверждаться соответствующими документами, которые, в свою очередь, должны быть подготовлены в соответствии с применимыми регламентами. Альтернативные решения должны быть предложены с учетом как положительных, так и отрицательных последствий. Внимательно относитесь к деловой переписке и подготовке письменных документов – переписка должна быть максимально формализована и соответствовать нормам делового этикета (никаких фамильярностей и сленга!), текст должен быть разбит на разделы и подразделы, заголовки пронумерованы, ссылки на нормативные акты и статьи тщательно выверены.

Тип 3. Ориентация на людей

Люди этого типа чувствительны и эмоциональны. Они склонны к сопереживанию и сотрудничеству, крайне чутки к человеческим нуждам и проблемам. Человеческие взаимоотношения, работа в команде – всегда в приоритете. В рамках переговоров эти люди всячески избегают конфликтов и проблем общения, стараются установить личный доверительный контакт.

Если партнер ориентирован на людей, уделите особое внимание его личности, его проблемам и потребностям. В этом очень помогает практика small talks, которая должна предварять обсуждение по существу. Сделайте акцент на том, как важно для вас общение с ним. Упомяните, что ваше предложение улучшит положение других людей. Отметьте, что вашу точку зрения разделяют известные вашему контрагенту уважаемые люди. В рамках деловой переписки и при личном общении используйте неформальный стиль (обращение по имени, деловой сленг, смайлы и пр.).

Тип 4. Ориентация на перспективу

Люди этого типа харизматичны, у них очень развито воображение, они полны идей. Они умеют воодушевлять других и вести за собой. Приоритетом для них являются творческий подход, нововведения и долгосрочное планирование. Такие люди абстрактны. Они устают от деталей и скучной рутины. Им не интересно заниматься методичным воплощением в жизнь своих собственных великих идей и наполеоновских планов. Поэтому иногда они выглядят очень эгоцентричными и оторванными от реальности.

Приготовьтесь к длительным лирическим отступлениям, обсуждению абстрактных понятий и последних новостей в интересующей вашего партнера сфере бизнеса. При представлении своей позиции всячески подчеркивайте ее уникальность и новизну. В личной беседе и деловой переписке начинайте с общих концептуальных положений, постепенно переходя к конкретике и деталям.

*КЛАССИФИЦИРУЯ ПЕРЕГОВОРЩИКОВ ПО ЦЕННОСТЯМ, ИЗВЕСТНЫЙ БИЗНЕС-ТРЕНЕР И. ВАГИН
ВЫДЕЛЯЕТ СЛЕДУЮЩИЕ ЧЕТЫРЕ ТИПА ВИЗАВИ: ЖЕСТКИЙ (АНАЛОГ «ОРИЕНТАЦИИ НА*

РЕЗУЛЬТАТ»), ДРУЖЕЛЮБНЫЙ (АНАЛОГ «ОРИЕНТАЦИИ НА ЛЮДЕЙ»), ДОТОННЫЙ (АНАЛОГ «ОРИЕНТАЦИИ НА ПРОЦЕСС») И ГИБКИЙ (МИКС ВСЕХ ЧЕТЫРЕХ ОРИЕНТАЦИЙ).

На основе предложенного Карлом Густавом Юнгом деления людей на сенсоров (конкретных) и интуитов (абстрактных) бизнес-тренер М. Гринфельд на своих тренингах выделяет: конкретного переговорщика (аналог «ориентации на результат») и абстрактного (аналог «ориентации на перспективу»).

Вся правда о жестких переговорщиках

Юристы участвуют в переговорах достаточно часто и часто это именно жесткие переговоры со сложными участниками. В данной связи очень интересна классификация жестких переговорщиков, предложенная руководителем Московской Школы Переговоров, бизнес-тренером Викторией Давыдовой, которая выделяет 4 типа жестких переговорщиков.

Тип 1. Белый медведь

Отличается сильным стратегическим мышлением и харизмой. Его уважают и боятся. Производя впечатление мягкого и открытого человека, он безжалостно давит своего противника логическими аргументами, фактами и цифрами, при этом, не прибегает к хитрым манипуляциям и уловкам, сохраняя уважение к своему оппоненту.

Как правило, это собственники бизнеса, чиновники очень высокого ранга, топ-менеджмент крупных компаний. Для установления контакта с Белым медведем проявите максимальное уважение к его экспертизе и статусу. При этом не заискивайте, он отлично чувствует фальшь и не прощает обмана. В данном случае применимы рекомендации, относительно взаимодействия с переговорщиками, ориентированными на результат.

Тип 2. Паук

Отличается склонностью к манипуляциям, хитростям и уловкам. Видит свою жертву насквозь и ловко затягивает её в заготовленную для нее ловушку.

Могут прибегать к различным манипуляциям и уловкам: намеренно затягивать переговоры, предоставлять избыточную и ненужную информацию, направлять на переговоры не обладающих полномочиями на принятие решений сотрудников, создавать искусственную спешку и давление. В таких переговорах всегда будьте бдительны. Ведите протоколы встреч и максимально ответственно относитесь к переписке. Если вы чувствуете подвох открыто говорите об этом, но максимально спокойно и уважительно. Это обезоружит контрагента и добавит веса вашей переговорной позиции.

Тип 3. Акула

Для Акул характерно проявление агрессии и использование силовых методов в переговорах. Они сильны и жестоки, не прощают ошибок и, обнаружив слабость в позиции оппонента, наносят молниеносные смертельные удары. Для такого типа переговорщиков в порядке вещей переходить на повышенный тон, личные оскорбления и сомнения в профессиональной компетенции своих визави. Реагировать на такие выпады спокойно очень сложно, но это единственный способ выиграть переговоры.

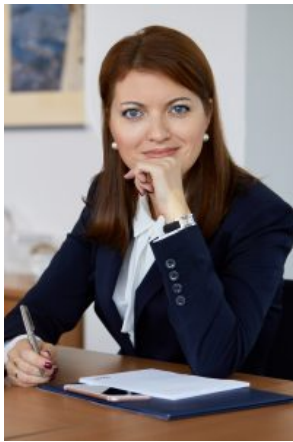
Акулы уважают чужую силу и умение держать удар. Играйте на этом. Спокойно и невозмутимо реагируйте на любые агрессивные выпады и провокации. Если поведение такого контрагента завело переговоры в тупик, берите тайм-аут, резко, но с достоинством прерывайте переговоры,

сообщив при этом Акуле о том, что будете рады продолжить переговоры исключительно после смены тона и возвращения к деловому и профессиональному характеру взаимодействия.

Тип 4. Ястреб

Они не уважают своих оппонентов. Владея всего несколькими экспресс-техниками (грубыми и явными приемами), доводят их до совершенства и, уловив правильный момент, наносят точные и выверенные удары.

В переговорах с Ястребом, как и с Пауком всегда спокойно и уважительно выносите на обсуждение все обнаруженные вами уловки и манипуляции. В отличие от Пауков, Ястребы редко находятся на руководящих позициях и их поведение, как правило, является результатом низкого уровня воспитания и культуры. Поэтому смело обращайтесь к руководителям Ястреба, сообщайте о непрофессиональном поведении и проявленном неуважении в рамках переговорного процесса.



Анна Сорокина

старший юрист юридической компании, психолог, коуч