ДОСТИЖЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ В ПЕРЕГОВОРАХ НЕ ДЕЛАЯ УСТУПОК

By Volkov Oleg 10e KGUEiP 1999

В бизнесе, управлении, или семействе, люди достигают большинства решений посредством переговоров. Переговоры - основное средство получения того, чего Вы хотите от других. Это интерактивный способ общения, предназначенный для достижения соглашения между партнёрами, когда Вы и другая сторона имеете некоторые интересы, которые необходимо разделить определённым образом.

Несмотря на то, что переговоры используются нами в повседневной жизни, проводить их правильно далеко не просто. Стандартные стратегии для переговоров часто оставляют людей неудовлетворенными, уставшими, или "отчужденными" - а часто и первое, и второе, и третье.

**Люди оказываются в дилемме. Они видят два пути к достижению согласия: "мягкий" или "жесткий". Человек, использующий "мягкую" стратегию, старается избежать личного конфликта, делая уступки своему партнёру. С целью скорейшего достижения согласия, он как бы ведёт дружественную беседу. Но часто такой путь приводит к тому, что человек испытывает досаду и некую униженность.**

Человек же использующий "жёсткую" тактику, воспринимает переговоры как некое соревнование, где призом будут его личные интересы, которые он "честно" отстоял в "бою". Но неверное использование "жёсткой" тактики может привести к резкому ухудшению отношений между сторонами.

Другой, часто используемый способ ведения переговоров, выбор "средней" тактики между "мягкой" и "жёсткой", но часто он уходит от "средней" к "жёсткой" или "мягкой" стратегиям, сам того не замечая.

Также имеется третий способ ведения переговоров, одновременно и ни жесткий, и ни мягкий, но в то же время и жёсткий и мягкий, как бы нелепо это не звучало. Это, так называемый "принципиальный" способ, более глубоко изучаемый в Гарварде – способ ведения переговоров предназначенный для получения разумных результатов, достаточно эффективно и дружески (так сказать "относительно достоинств").

Данный способ сводится к четырём пунктам. Эти четыре пункта определяют прямой метод переговоров, который может использоваться почти при любых обстоятельствах. Каждый пункт содержит основной элемент общения, и предлагает то, относительно чего вы должны вести переговоры.

**1. Люди: Отделите людей от проблемы.**

**2. Интересы: Сосредоточьтесь на своих интересах.**

**3. Опции: Сформируйте список возможных действий, перед тем как приступать к какому либо из них.**

**4. Критерии: Настаивайте на использовании объективных, общепринятых критериев.**

Первый пункт указывает на тот факт, что люди не компьютеры. Мы - существа сильных эмоций, которые часто имеют радикально-противоположное восприятие и трудности, тесно-связанные между собой. Эмоции часто сбивают нас с наших целей. Позиция "взять" только ухудшает это, потому что наше общественное положение становится идентичным нашим позициями. Следовательно, перед тем как начать работать над некой проблемой, она должна быть предварительно отделена от наших эмоций. Теперь можно вывести первое суждение: отделите людей от проблемы.

Второй пункт предназначен для того, чтобы преодолеть препятствие сосредоточения на позициях окружающих, когда целью переговоров становится удовлетворение их скрытые потребностей. Сторона, ведущая переговоры, часто забывает о своей цели, и в результате добивается другой, совершенно не нужной. Второй основной элемент метода: сосредоточьтесь на собственных интересах.

Третий пункт отвечает на вопрос прихода к оптимальному решению. Попытка найти его в присутствии противника сужает ваше видение. Наличие некого морального давления сужает ваш творческий потенциал. Так как же найти наиболее удобное для вас решение? Вы можете отложить дату принятия окончательного решения, таким образом, продумав все возможные выходы из данной ситуации, и выбрать наилучший. Следовательно, третий пункт: необходимость подбора возможных решений, и выбор оптимального.

В случае, когда интересы сторон полностью противоположны, можно попробовать придти к решению посредством настойчивости и упрямости, что, кстати, часто оказывается весьма эффективным способом.

Этот метод имеет тенденцию "вознаграждать" непримиримость и приводить к произвольному результату. Однако, вы можете противостоять такому лицу, настаивая, на том, что решение должно быть обдуманным и хорошо взвешенным. Но это не значит, что вы должны настаивать на собственном мнении, часто имеет смысл прибегнуть к помощи третьего лица, которое как-либо поможет разрешить ваш спор, например, воспользовавшись услугами независимого эксперта или просто профессионала, чьё мнение имеет немаловажное значение. В конце концов, можно прибегнуть к законодательству, и суметь найти там ответ, разрешающий вопрос спора.

Обсуждая вышеперечисленные критерии, стороны скорее придут к справедливому решению, чем горячо споря между собой. Следовательно, четвертый пункт: настаивайте на использовании объективных критериев.

**Четыре суждения данного метода веденеия переговоров уместны в любой момент его проведения. С целю максимизировать эффективность данного способа можно разделить его на три стадии: анализ, планирование, и обсуждение.**

**В стадии анализа Вы просто пробуете проанализировать сложившуюся ситуацию - чтобы хорошо это сделать, организуйте информацию, которой вы обладаете, и обдумайте всё как следует, подходя при этом к ситуации с разных сторон. Вас может подвести личное отношение или чувства к противнику, будь то ненависть, страсть или иные чувства. Старайтесь не концентрироваться на противнике как таковом, подходите к нему объективно, взвешивая его и ваши собственные цели и интересы, а также слабые стороны.**

**На стадии планирования, вы как бы мысленно обдумываете и представляете себе как будет протекать процесс обсуждения. Продумывайте заранее что вы будете говорить противнику, с какими интонациями, какими словами, и т.п. Включите своё воображение.**

**Во время непосредственно обсуждения используйте вышеописанные четыре правила, отстаивайте свои позиции, не жалейте противника, но в то же время не забывайте и о справедливости.**

**Помните, умение добиваться в спорах своей цели, и при этом оставаться в хороших отношениях с противником - настоящее искусство.**