**Харизматическое управление переговорами**

Надежда Ильинична Прокофьева, психолог, тренер-консультант, генеральный директор ЗАО "Советник-Н".

По М. Веберу «харизма — незаурядное качество личности, благодаря которому она воспринимается как сверхъестественная, исключительная, обладающая особыми силами и свойствами, недоступными для других». Существует мнение, что влияние тем сильнее, чем больше его цели скрыты от тех, на кого оно рассчитано. Это действительно бывает правомерно там, где речь идет о воздействии на толпу.

Однако вне ситуаций взаимодействия с массовой аудиторией, в межличностном общении, харизматик пользуется предельно открытой демонстрацией своих целей. Харизматический стиль ведения переговоров отличает то, что, обосновывая необходимость принятия своей позиции, лидер переговоров не только опирается на логические доводы, но и действует на иррациональном уровне, обращаясь как к разуму партнера, так и к более глубоким, бессознательным, слоям его психики. При этом речь идет не о манипуляции другими людьми, а о включении своей идеи в их систему ценностей.

**Экспертная харизма в переговорах: не только риторика**

В 60-х годах XX века Йельская школа экспериментальной риторики проводила эксперименты по проверке эффективности речевых средств, используемых в публичном выступлении, и эти исследования были не в пользу классических риторических приемов. Одного только рационального убеждения, основанного на логике, осознании и принятии аргументов, недостаточно. Ведь люди верят скорее своему опыту, опираются на внушенные с детства системы убеждений и действуют, исходя из своих интересов, а не из стремления найти и утвердить истину. Поэтому, для того, чтобы речь превратилась из простого средства передачи информации в действенный инструмент влияния, необходимо одновременное применение и других, нелингвистических, средств.

Один юрист, работающий в нашей компании, занимается делами по взысканию долгов. Это харизматичный молодой человек, считающийся главным специалистом по «бескровному выбиванию денег». Он информирует клиента: долго и дотошно перечисляет возможности законодательства, описывая плачевные последствия для тех, кто ему не следует; производит нехитрые математические расчеты, ужасающие клиента итоговыми цифрами... Его харизма в переговорах по этому неприятному поводу заключается в том, что он придерживается экспертной позиции и терпеливо, очень вежливо и уважительно, разъясняет должнику всю сложность ситуации и описывает выгоды погашения задолженности прямо сейчас, не доводя дела до суда в будущем. Он действительно сильный юрист, владеющий знаниями, а быть харизматиком в переговорах ему помогает роль эксперта, которая сама по себе обладает мощным суггестивным (внушающим) воздействием.

Отличие эффективного информирования этого переговорщика от действий других менеджеров, ломающих копья, раздражающихся, требующих возмездия и бесконечно проводящих время в судебных коридорах, заключается в том, что он отстраняется от проблемы неэтичности поведения должника и концентрируется исключительно на задаче выплаты денег в конкретные, сжатые, предлагаемые им самим сроки. Он выстраивает отношения с нарушителями правил так, чтобы помочь им сохранить лицо и самоуважение, при этом доказательства своей позиции он выстраивает, опираясь на незыблемость не просто буквы закона, а на вековые понятия о правде и справедливости.

Основной точкой опоры этого харизматика в переговорах с должниками становится отстраненность от мирской суеты до уровня мировой справедливости. Вместо обвинений и грубых угроз он несет людям слово экспертного откровения и понимания глубокого смысла необходимости выполнения обязательств. Здесь лингвистические приемы убеждения переплетаются с архаическими апелляциями к основам человеческого сосуществования, эмоция гнева заменена на сочувствие к проблемам другой стороны, а вместо давления предлагается рука помощи.

Классическая, основанная на рациональных доводах, аргументация закреплена и нелингвистическими методами внушения.

Наш специалист по переговорам — счастливый обладатель подходящего случаю глубокого проникновенного баритона, в его руках портфель, мановением руки он открывает ноутбук, на экране которого тут же высвечивается нужная статья законодательства. Бархатный взгляд мудрых глаз, предельно серьезное, почти скорбное лицо без намека на какое-либо заигрывание с оппонентом, медленная, обстоятельная, завораживающая точным подбором терминов речь завершает портрет. Даже его строгий черный костюм сродни белому медицинскому халату: как хирург, изыскивающий способы избежать опасной для жизни пациента операции, он задает вопросы и прописывает последний рецепт. Клиенту остается только выполнить предписания специалиста, ведь он не только понимает сложность создавшейся ситуации, он ее еще и чувствует.

Итак, харизматик действует в переговорах открыто и вдохновенно, тем самым, призывая и контрагента к предельной искренности, подготавливает почву для партнерских, даже дружеских взаимоотношений.

**Приметы харизматичности речи**

Харизма помогает установить доверительные отношения на переговорах. Обезоруживающей откровенностью и одухотворенностью харизматик заражает партнера своими идеями. При этом, как правило, речь идет не о приземленных, а о высоких идеях и целях, в крайнем выражении — о мировых. Утрируя, можно сказать, что человек, обладающий харизмой, идет на любые переговоры с глобальной целью: сделать мир лучше.

При этом основное воздействие на собеседника происходит путем речевого воздействия. Перечислим приметы харизматичности речи.

Слушатель моментально увлекается идеей, стилем, ритмом услышанного. С первых же слов становится ясно, что говорит человек, которому можно доверять, настолько правдиво и бесхитростно течет речь, настолько легко и вдохновенно она преподносится.

Возникает ощущение духовной близости с позицией говорящего, интерес рождается и подогревается мыслью: «Да! Так оно и есть!» Слушание становится сродни откровению: хотя речь идет о том, что всем известно, воспринимается это известное как впервые сказанное.

Харизматик не только первым озвучивает идеи, которые бродят в массах, но делает это с опорой на ценности своих слушателей, и чаще всего на базовые ценности.

Речь его необыкновенно эмоциональна: открыто заявляя о своей идее глобального характера, харизматик заражает слушателя ощущением необходимости срочного принятия мер. Для доказательства своей идеи он насыщает речь метафорами и другими художественными средствами, делающими ее выразительной.

Подача информации откровенна и напориста. Причем идею свою харизматик обыгрывает в терминах необходимости («назрел момент, это последний шанс»).

Харизматик действительно говорит правду. Или часть правды. Или желаемую «правду». Этот параметр наиболее интересен, поскольку здесь речь идет о «харизматической правде», когда контрагент воспринимает информацию как истинную постольку, поскольку ему хочется в нее верить. Идея, озвучиваемая харизматиком, не вызывает сомнений и воспринимается как правда. В этом восприятии есть нечто, доставшееся нам в наследство от примитивных верований в значимость сказанного оракулом, в магию слов-предсказаний Люди верят предсказаниям, и даже следуют им, добровольно программируя свои действия по указке «свыше», потому что это снижает уровень тревоги за неопределенность будущего. Пусть оазис, который видит путник в пустыне, — лишь игра воображения, но мираж вселяет надежду и рождает силы для того, чтобы идти дальше, не останавливаясь в безнадежности незнания.

Сила харизматиков — в их «способности провидеть», именно она заставляет простых смертных, не обладающих этим даром, доверять свои судьбы полубожественным пророкам. Основной посыл, с которым харизматик приходит на переговоры: «Я знаю истину, потому что вижу будущее», — влияет на волю другого, если этот другой сам не видит так далеко, либо еще не смотрел так пристально в предлагаемую сторону.

Харизматик призывает к конкретным действиям, описывает стиль поведения, которого ожидает от своего визави в будущем, а также разъясняет положительные следствия нового поведения.

**Харизматическая коммуникация — веление века**

Харизма имеет прямое отношение к мотивационному менеджменту. Являясь самым тонким и трудно объяснимым, она по праву может быть названа и самым мощным средством влияния. Как сказал один из участников тренинга: «Это действует очень мягко и неуловимо, но проникает в самое сердце, остается там и продолжает работать...».

Сложность и многогранность современного общества, где свободно циркулирует информация, где бывшие ранее тайными знания публикуются в бульварных газетах и доступны любому обладателю десяти рублей, общества, в котором пересекаются, смешиваются, прорастают друг в друга национальные культуры, идеи и ценности, требуют от человека более творческого подхода к взаимодействию с другими его членами, большей свободы и большего проявления самобытности.

Будучи членом глобального общества, человек перестает быть винтиком, типовой структурной единицей, поддерживающей неизменность и «правильность» сущего. Его новой роли активного и полноправного участника общественных процессов достойны более сложные и более действенные способы воздействия на меняющуюся действительность, будь то управление, деловые процедуры, политика или личная жизнь. В качестве красивого способа коммуникации со всем миром и отдельными людьми и может быть использована харизма, «взрывающая», по мнению М.Вебера, устоявшиеся традиции, нормы, правила, и на иррациональном уровне творящая новый, более справедливый порядок.