**Влияние подсознания на успешный исход переговоров**

Борис Суренович Саркисян, кандидат технических наук, практический психолог, более 10 лет проводит корпоративные тренинги по развитию персонала, ведению переговоров и технологиям продаж.

Переговоры — это процесс межличностного взаимодействия с целью достижения совместного решения двумя или более участниками.

Межличностное взаимодействие является определяющим фактором переговорного процесса. Это очевидно. Если нет контакта с партнерами по переговорам, нет доверия и доброжелательного настроя, сложно получить взвешенные и конструктивные решения. Если вы не понимаете друг друга, постоянно вовлекаете партнеров в борьбу — вы просто теряете время.

Нам важно уметь в результате взаимодействия с партнером уверенно приводить его к принятию решения и желательно — положительного для нас. Но для этого необходимо хорошо представлять механизм его принятия. На чем основывается человек, принимая то или иное решение? Как это делает каждый из нас?

В процессе принятия решения любым человеком, а значит и нашим партнером, участвуют две составляющие того, что мы называем структурой мышления (структурой человеческой психики):

сознание;

подсознание.

При любом межличностном взаимодействии идут передача и прием информации по этим составляющим одновременно. В процессе формирования решения окончательный результат определяется их взаимодействием. При этом доводами сознания, основанными на рациональном анализе, определяется всего лишь 10% решений и действий. Более 90% всех решений определяется результатом работы подсознания. Мотивы этих решений вызваны чувствами, эмоциями и имеют интуитивную или инстинктивную природу.

Мы всегда способны проконтролировать выводы, полученные на сознательном уровне. А вот результаты работы подсознания сознанием не контролируются. Влияние подсознания скрыто от сознания человека, хотя по существу именно оно и управляет его деятельностью. То есть, мы даже не представляем истинных, глубинных мотивов нашего выбора.

Тем не менее на сознательном уровне мы всегда имеем какое-то объяснение любому нашему решению. Решение человека может быть совершенно неверным и даже абсурдным, но он все равно всегда готов логически обосновать причину его принятия.

И это человека успокаивает, ему кажется, что все в порядке, все логично и понятно. Но глубинная, истинная причина принятия решения остается скрытой. Понимание этого факта представляет очень важную информацию для тех, чья деятельность связана с взаимодействием с другими людьми, и, конечно же, для участника переговоров. Именно по этой причине его следует рассмотреть подробнее.

Мы не осознаем собственного подсознания и не осознаем необходимости влиять на подсознание нашего собеседника. Речь не идет о стремлении манипулировать. Просто надо позаботиться о том, чтобы информация, переданная партнеру, соответствовала информации, воспринимаемой собеседником на подсознательном уровне. Необходимо, чтобы решения, принятые на подсознательном уровне, не противоречили информации, полученной на уровне сознания. Более того, необходимо таким образом оформить наше сообщение, чтобы оно вызвало позитивную реакцию у слушателя на обоих уровнях сознания, и в первую очередь — на уровне подсознания.

Надо научиться сознательно передавать информацию, направленную на подсознательный уровень партнера.

Поэтому речь идет не о том, что сказать, а о том, как сказать, чтобы нас правильно поняли на обоих уровнях восприятия информации. Для этого подробнее рассмотрим функции сознания и подсознания.

Сознание оперирует смысловым уровнем: информация, данные, идеи, предложения. В контексте переговоров — это цена, качество, количество, рентабельность, сроки и т. д.

Сознание:

Информация | Данные | Идеи | Предложения

Цена | Преимущества | Недостатки | Технические характеристики | Количество | Рентабельность | Условия выполнения обязательств и пр.

Для принятия решения партнер по переговорам сопоставляет свои знания и представления с полученными данными и делает вывод на уровне сознания.

Сознание: информация, данные, идеи, предложения —>

Смысловой анализ —>

Предварительное решение

Каким бы положительным ни было решение, принятое на смысловом уровне, решающее значение для окончательного выбора действия все равно будет принято на подсознательном уровне. Хотелось бы повторить еще раз: именно на подсознательном уровне вырабатывается 90% побуждений к определенному образу действий.

Подсознание намного мощнее сознания. Скорость обработки информации подсознательной части нашего мышления в 1000 раз, а по некоторым данным в 100 000 раз превышает быстродействие тугодумающего сознательного мышления. Подсознание не только быстрее сознания, но оно еще и намного «умнее», так как содержит запись всего, что мы слышали, видели, чувствовали и читали в своей жизни.

Каждую секунду на нас обрушивается огромный поток информации, из которого наше сознание способно усвоить только 7±2 структурно организованных единиц. Примером структурно организованной единицы может быть одно слово, дерево и т. д. Выделенная сознанием информация используется для анализа и принятия решения. А вся остальная информация «проваливается» в подсознание, которое весь этот колоссальный объем информации бережно сортирует, записывает и хранит.

Для нас представляет большой практический интерес понимание того, что какая-то часть информации выделяется и используется для анализа. Что это за часть? Эта часть определяется ожиданием, потребностями и ценностями человека. Такое впечатление, что, слушая нас, человек нас не слышит до тех пор, пока вдруг не услышит то, что интересует или волнует его.

«После того как я решил выбрать машину серебристого цвета, мне стали все время попадаться на глаза машины именно этого цвета. Создавалось впечатление, что улицы города просто полны только ими, а другие куда-то исчезли», — рассказывал один из участников тренинга. А вы замечали за собой подобное?

Из этого следует: как бы красноречиво мы не выстраивали нашу информацию, партнер по переговорам воспримет ее только в том случае, если она отвечает его потребностям и ожиданиям.

Вспомните, как часто партнер со скучающим видом сидит и слушает своего оппонента. Особенно когда тот с упоением и пространно рассказывает, какую прекрасную фирму он представляет. Но в какой-то момент ваш партнер вдруг оживает, хотя вы говорите, казалось бы, обычные вещи. Вот здесь будьте внимательны, вы случайно или намеренно вышли на тему, которая его интересует и важна для него. Именно поэтому очень важно в первую очередь определить потребности партнера по переговорам, понять, что ему надо, и только тогда излагать свои идеи. Иначе мало что задержится в его памяти. Исследования, проведенные психологами, показали, что после переговоров партнер запоминает только 25% переданной ему информации. Вот откуда появилась рекомендация: несколько раз повторить одну и ту же информацию в разных контекстах.

Теперь вернемся к той части информации, которая «проваливается», как было указанно выше, в «недра» подсознания. Этот огромный объем информации бережно записывается, обрабатывается и проходит тщательную проверку на соответствие нашим глубинным представлениям об ее истинности. Именно в результате такой проверки мы чувствуем неуверенность партнера, его страх, скрытую враждебность, недовольство и т. д. Это вызывает у нас ощущение тревоги, опасности. Вот почему важно постараться, где это возможно, быть искренним с партнерами. Они могут легко выявить неискренность и перестать доверять нам. А это приводит к подозрительности и нарушению взаимодействия.

Конечный результат работы подсознания — выработка отношения к явлению. Это отношение является ключевым фактором, определяющим решение. В свою очередь, отношение формируется на основе убеждений, установок, системы ценностей и инстинктов человека.

Наши действия определяются не столько логикой (10% влияния на решение), сколько системой убеждений, установок, ценностей и инстинктами (90% влияния на решение).

Подсознание: убеждения, установки, ценности, инстинкты —>

Отношение —>

Решение —>

Действие

Небольшой пример. На трикотажную фабрику в предместье Парижа была приглашена группа женщин для проведения маркетингового исследования. Женщины должны были выразить свое мнение по поводу новой продукции. Им представили на рассмотрение новые платки. Они были красного, зеленого и синего цветов. Надо было выяснить, как распределить по цветам определенное количество платков.

Женщины заполнили вопросник, в котором отметили предпочтительный для них цвет. В пользу красного цвета высказалось только 20% женщин. После проведения «цветовой дегустации» женщины осмотрели фабрику и их вкусно угостили в кафе фабрики.

На прощание женщинам предложили в качестве подарка выбрать себе платок любого цвета. В итоге 80% женщин выбрали красный цвет. В первом случае восприятие и выбор были основаны на смысловом уровне. Во втором случае, когда надо было действовать, «подключилось» подсознание.

Для практического применения основ принятия решения нам необходимо расшифровать такие понятия, как убеждения, установки, система ценностей, инстинкты. Психологи позаботились об этом. Ниже приведена расшифровка.

Подсознание:

Убеждения | Установки |Ценности | Инстинкты

Соблюдение тайны, понимание, дружелюбие, развлечение, удовольствие, общение, честность, удобство, терпение, надежность, авторитет, любовь, безопасность, вежливость, уважение, спокойствие, помощь, честолюбие, комфорт, любопытство, защита

Конечно, этот перечень можно было бы дополнить, но того, что в нем отражено, более чем достаточно для практического использования в переговорах. Для удобства дальнейшего обсуждения сведем все данные о сознании и подсознании в одну таблицу.

|  |  |
| --- | --- |
| Мотивы, определяемые сознанием: 10% — действий, определяемых смыслом | Цена, качество, характеристики, рентабельность, преимущества, условия и т. д. |
| Мотивы, определяемые подсознанием: 90% —действий, определяемых чувствами | Соблюдение тайны, вежливость, понимание, терпение, дружелюбие, любовь, развлечение, уважение, удовольствие, спокойствие, общение, помощь, честность, честолюбие, удобство, комфорт, надежность, любопытство, авторитет, защита, безопасность |

В процессе формирования решения окончательный результат определяется взаимодействием сознания и подсознания. При этом доводами сознания, основанными на рациональном анализе, определяется всего лишь 10% решений и действий. Более 90% всех решений определяется результатом работы подсознания.

Необходимо научиться сознательно передавать информацию, направленную на подсознательный уровень партнера.