**Некорректные переговоры**

В мире деловых переговоров существуют различные тактические приемы, которые можно разделить на корректные и некорректные. Корректные приемы, как правило, имеют технический характер и включают элемент хитрости, но не вовлекают прямого обмана. В то время как некорректные приемы связаны с различными видами обмана и манипуляций.

Изучение обеих категорий тактических уловок необходимо для успешных переговоров. Понимание корректных приемов помогает умело защищать свою точку зрения, используя законные методы. Знание некорректных приемов позволяет ожидать такие действия со стороны противника и эффективно противодействовать им.

Один из распространенных некорректных приемов в переговорах - подмена тезиса. Вместо аргументации своей позиции, переговорщик предоставляет аргументы в пользу другого утверждения, которое не соответствует основной цели.

Еще одним некорректным приемом является использование ложных или недоказанных аргументов с надеждой на то, что противоположная сторона не заметит подвоха. Часто такие аргументы сопровождаются фразами, подчеркивающими их "очевидность" или широкое признание.

Среди форм некорректного поведения также можно выделить намеренное запутывание или сбивание с толку оппонента. Хотя в выступлении может содержаться какая-то информация, она представлена таким образом, что ее трудно понять или применить на практике.

**Технология борьбы с трудным противником при переговорах**

Оппонент, общаясь с трудным человеком, должен осознавать тут цель, которую он преследует при разрешении конфликтов, проведении переговоров и так далее. Исходя из постановки целей, необходимо определить алгоритм работы с трудным человеком. То есть необходимо определить стратегию переговоров и способы выполнения поставленных перед оппонентом целей.

Исходя из характеристики личностей, с которой оппонент вынужден общаться, можно выделить стили ведения приговоров.

Если оппоненты конкурируют между собой, то допустим жесткий стиль. Проведение переговоров в этом стиле ведет к побуждению человека действовать определённым образом, как правило, жестко, так как расчет идет на реализацию своих собственных интересов, выигрыш в возникшей конфликтной ситуации. Нередко, таким образом, оказывается давление на оппонента, однако при давлении отсутствуют уважительное отношение к личности, что также может спровоцировать конфликт. Жесткий стиль общения допустим в тех случаях, когда необходимо добиться четко поставленных целей, однако нет нацеленности на дальнейшее сотрудничество. Если в дальнейшем с оппонентом предполагается сотрудничество, то лучше выбрать более мягкий стиль переговоров.

Стратегия жесткий переговоров заключается   
в установлении четких целей и границ: нужно определить, что вы готовы принять и какие результаты являются приемлемыми для вас. Будьте уверенными и решительными: выступайте сильно и настойчиво, выражая свои требования без колебаний. Используйте силу информации: предоставляйте факты и данные, поддерживающие вашу позицию, чтобы убедить противника в справедливости ваших требований. Подготовьтесь к альтернативам: имейте в виду свои альтернативные варианты и готовность отказаться от текущего предложения в пользу других вариантов. Не уступайте первыми: покажите, что вы готовы противостоять прессингу и сохранить свою позицию до последнего. Будьте готовы к конфронтации: ожидайте противостояния и не стесняйтесь защищать свои интересы, даже если это требует жестких действий. Останавливайтесь только при достижении своих целей: не уступайте давлению и продолжайте переговоры до тех пор, пока не будет достигнут желаемый результат.

1. Намеренный обман. Партнер утверждает нечто заведомо ложное. Однако в случае, если вы выражаете сомнение, он ярко демонстрирует свою обиду и даже оскорбление.

Для противодействия этому приему с самого начала следует подчеркнуть, что вы всегда отделяете личные проблемы от деловых и собираетесь вести переговоры вне зависимости от доверия или недоверия к другой стороне. Скажите, что намерены проверять все фактические заявления партнера. Напомните ему, что, например, в магазине продавец не сомневается в честности покупателя, однако не отдает вещь, пока не убедится, что он оплатил покупку. Предложите вашему партнеру сделать то же самое: проверить в случае необходимости всю информацию, которую ему предоставляете вы.

Такое «предупреждающее» заявление в начале любых переговоров должно быть для вас обязательным.

2. Игра на полномочиях. Этот прием может выглядеть следующим образом: в момент переговоров, когда вы считаете, что выработана твердая договоренность, другая сторона объявляет вам, что у нее нет прав и полномочий принимать окончательное решение и идти на уступки и ей необходимо получить одобрение какого-то другого лица (начальника, руководителя и т. д.).

Есть два варианта противостояния этому (достаточно часто встречающемуся) приему:

а) Прежде чем приступить к переговорам, спросите у противоположной стороны: «Какими именно полномочиями вы располагаете в данном конкретном случае?» Получив уклончивый ответ, немедленно оговорите за собой право пересмотреть любой пункт соглашения или потребуйте встречи с лицом, обладающим реальными правами;

б) Если эта ситуация возникла в процессе переговоров или в конце переговоров, можно сказать примерно следующее: «Если ваше руководство (начальство) завтра одобрит этот проект, мы подпишем это соглашение и будем считать, что договорились. В противном случае каждый из нас вправе вносить в проект соглашения любые изменения ...»

3. Сомнительность намерений. Другая сторона предлагает вам в качестве одного из условий (пунктов) договора нечто, что, с вашей точки зрения, она выполнять не собирается.

Что делать? Выразите уверенность в честности противоположной стороны и малой вероятности нарушения данного условия соглашения. Затем внесите в договор пункт, предусматривающий достаточно жесткие санкции в случае невыполнения «сомнительного» условия.

4. «Игра в темную». Это — не намеренный обман, ведь быть не совсем откровенным — не значит обманывать. Это ситуация, когда ваш партнер по переговорам задает прямолинейные вопросы, которые сводят на нет смысл переговоров: «Сколько бы вы заплатили в случае необходимости?»

Что делать? В данном случае ваш ответ может выглядеть приблизительно так: «Давайте не будем искушать друг друга возможностью солгать. Если вы считаете, что, обсуждая детали, мы зря теряем время, так как не сможем договориться, то предлагаю доверить наше дело надежной третьей стороне, которая и скажет, есть ли у нас почва для соглашения».

5. Плохие физические условия для переговоров. Выбор места для переговоров — вопрос немаловажный. Находясь на «территории» ваших партнеров, вы вправе рассчитывать на соответствующие условия. (О том, чтобы они были созданы, вы можете попросить заранее.)

В данном случае место дает вам и некоторые психологические преимущества: другая сторона будет более внимательно прислушиваться к вашим предложениям. Однако, если вы чувствуете, что физическое окружение работает против вас (неудачно выбрано помещение, имеются отвлекающие факторы, например, телефонные звонки, посетители и т. д.), и подозреваете, что это сделано специально, чтобы вынудить вас уступить, то выход может быть таким: скажите прямо, что вам неудобно вести переговоры в таких условиях, затем предложите устроить перерыв, перейти в другое помещение или встретиться в другое время.

6. Личные выпады. Партнер может пренебрежительно отнестись к вам лично, к вашему служебному положению или положению, занимаемому во время переговоров:

¨ заставить себя ждать;

¨ прерывать переговоры для других дел;

¨ дать вам понять, что вы невежественны;

¨ не слушать вас и несколько раз повторять сказанное;

¨ не смотреть вам в глаза и т. д.

Если все перечисленное вы осознанно воспримете как приемы психологической борьбы, это само по себе поможет их нейтрализовать. Возможность дальнейшего использования личных выпадов сведется к минимуму, если вы поставите вопрос о пренебрежительном отношении к вам лично на открытое обсуждение.

7. «Он плохой — я хороший». Этот прием используется чаще всего при многосторонних переговорах. Один из участников может «сыграть на контрасте»: предложить вам более выгодные условия, чем высказала какая-то другая сторона.

На такие предложения следует реагировать осторожно. Лучше, если вы будете продолжать настаивать на объективных критериях. Например: «Я ценю ваше стремление к разумному соглашению, но по-прежнему хочу знать, почему вы считаете свою цену справедливой? Каковы ваши основания? Я готов заплатить и большую сумму, если вы убедите меня, что это самая справедливая цена».

Как видите, для борьбы с некоторыми неблаговидными способами ведения переговоров применяются превентивные меры. И это правильно. Лучше заранее предотвратить возможные неприятности, чем искать выход тогда когда они уже произошли (хотя нужно быть готовым и к этому).