

Тема 4. Гибкость мышления и поведения: переговоры (часть 2)

**Разработчик презентации: Корнева О.Ю., Павлова И.А.
Лектор: Павлова И.А.**

Алиса в Зазеркалье. Л.Кэрролл

- Лучше буду молчать —
подумала Алиса,
Лучше молчи —
подумали все.

Молчание и улыбка - это
два мощных оружия.
Улыбка является
способом решения
многих проблем,
молчание же помогает
их избежать.

Atkritka.com



Метод DISC или 4 типа социальной презентации



Красный тип

- Динамичный, яркий, выразительный
- Конкретный, хорошо организован
- Любит выбирать из вариантов
- Руководствуется фактами и логикой
- Эмоции в голосе, движениях, эмоционально заразителен, открыт
- Высокая переключаемость
- Креативен, нацелен на результат
- Реагирует на эмоции других, ценит позитивные
- Постоянно поддерживает зрительный контакт
- В напряженной ситуации скудные жесты, эксцентричные позы, тихий не эмоциональный голос



«-»

Агрессивность

Безжалостность

Жесткость (негибкость)

Ключевые мысли

- «D» — это решительные, волевые и целеустремленные люди. Ключевой мотиватор – победа, демотиватор – поражение.
- «D» любят браться за трудные задачи, комфортно себя чувствуют в сложных изменчивых условиях, любят активный отдых.
- «D» быстро принимают решения, быстро ориентируются в ситуации.
- «D» очень азартны, соревновательны.
- «D» не хватает терпения, дипломатичности, им трудно ладить с людьми.
- В стрессе «D» склонны к агрессии.



Желтый тип

- Много жестов
- Богатая мимика
- Голос увлекающий , выразительный
- Говорит эмоциональна
- Несет заряд энергии
- Экспрессивный
- Важны отношения
- Динамичный, яркий
- Любит работать на публику
- Важно мнение других
- Поддерживает зрительный контакт



«-»

Эмоциональность
Склонность к эксплуатации
Склонность к противодействию
Самоуверенность
Скептицизм

Ключевые выводы

- Главный мотиватор «I» — признание. Им важно внимание и одобрение других людей.
- «I» любят находиться среди людей, они хорошие рассказчики, душа коллектива.
- «I» позитивны и доброжелательны.
- «I» обладают нестандартным мышлением, они креативны, любят все новое.
- «I» импульсивны, не любят копаться в деталях и цифрах.
- Большой недостаток «I» — отсутствие пунктуальности.
- В стрессе «I» становятся навязчивыми.



Зеленый тип

- Не любит цифры
- Мягкий
- Комфортный
- Важна гармония
- Нацелен на отношения
- Человек социальных сетей
- Жесты и мимика не яркие
- Голос мягкий, нет давления
- Ценит стабильность в отношениях
- Все воспринимает через отношения
- ценность - сопричастность (мы вместе)
- Человек процесса
- Не терпит риск



«-»

Недисциплинированность

Зависимость

Покорность

Излишняя осторожность

Уступчивость

Зависимость от чужого мнения

Ключевые выводы

- Главный мотиватор «S» – предсказуемость, демотиватор – перемены.
- «S» очень внимательно и чутко относятся к людям, они – природные психологи.
- «S» содержат свои дела и вещи в идеальном порядке.
- «S» с удовольствием выполняют рутинную работу.
- «S» очень трудно сказать «нет» другому человеку, в стрессе им свойственно соглашательство.
- «S» довольно трудно диагностировать, так как им свойственно подстраиваться под собеседника.



Синий тип

- Точный, последовательный, деловой
- Осторожный
- Аналитик
- Концентрируется на задании, выполняет работу очень качественно.
- Излишне сосредоточен на деталях
- придирчивый и медленный
- Упускает из виду общую картину
- Пессимистичный
- Холодный.



«-»

Формализм

Неопределенность

Склонность к осуждению
Критичный, отдаленный от
людей,

Ключевые выводы

- «С» — замкнутые и сдержанные люди.
- «С» обладают даром замечать и анализировать детали и факты.
- Главный мотиватор «С» — желание быть правым. Более всего они боятся ошибиться.
- «С» трудно обмануть, они не доверяют никому.
- «С» осторожны и аккуратны, часто чрезмерно скрупулезны.
- На стресс «С» реагируют уходом в себя, замыкаются.



Принципы DISC



Какой тип личности DISC у котят?



Представьте, что Вам предстоит встреча с преподавателем, который

- Разговорчивый, общительный, оптимистичный, жизнелюбивый.
 - Ориентирован на людей
 - Энергичный, полный энтузиазма.
 - При взаимодействии с людьми стремится быть позитивным и доброжелательным.
 - Разговорчив и эмоционален.
 - Оптимизм и популярность для него главное
 - Не пунктуален и импульсивен
- Цель: договориться о сдаче долга
 - Ваши действия?



Переговоры

- это один из многочисленных видов взаимодействия между людьми.
- способ вербального и/или невербального взаимодействия между людьми.



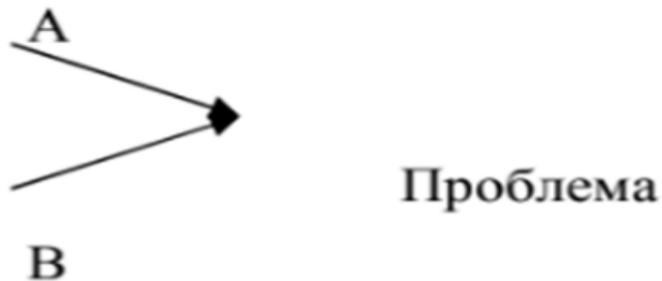
Характерные черты:

1. Наличие проблемы.
2. Сходство и различие интересов сторон.

Две стратегии переговоров



а) Стратегия торга



в) Партнерская стратегия

Партнерская стратегия



— Гена, тебе тяжело нести чемодан?
— Да.
— Гена, а давай я возьму вещи, а ты возьмёшь меня?
— Молодец, Чебурашка! Это ты здорово придумал.

Стратегия торга



Потери управления процессом переговоров

Первая точка слома.

Утрата эмоционального контроля над собственными реакциями. Тот момент, когда человека больше волнует собственное состояние, а не результат переговоров.



Потери управления процессом переговоров

Вторая точка слома.

Субъективно высокая цена проигрыша в переговорах, когда боишься цены недоговоренностей.



Потери управления процессом переговоров

Третья точка слома

Отсутствие эффективных способов реакции на сложное поведение собеседника.



Потери управления процессом переговоров

Четвертая точка слома.

Ощущение потери контроля над ситуацией.
«...А почему это вы сюда пришли?! Вообще-то я планировал разговаривать с вашим куратором»



Потери управления процессом переговоров

Пятая точка слома

Столкновение важных личных ценностей – внутренний конфликт. То есть когда переговорщика сознательно ловят на ценностях, которые для него важны, и через это пытаются ослабить его позицию.

Я знаю тебя много лет,
но ты никогда не
обращался ко мне за
советом или помощью. Я не
могу вспомнить, когда ты в
последний раз приглашал
меня в свой дом на чашку
кофе, хотя моя жена,
крёстная твоего
единственного ребёнка.
Будем сейчас откровенны: ты
никогда не искал моей
дружбы и ты боялся быть у
меня в долгу.
— Я не хотел нажить
неприятностей.



— Я понимаю.
Ты нашёл в Америке рай: у
тебя хорошо шёл бизнес, тебя
защищала полиция и
тебе не нужны были такие
друзья как я. А теперь, ты
приходишь и говоришь:
Дон Корлеоне, мне нужна
справедливость.
Но ты не просишь с
уважением, не предлагаешь
дружбу, даже не думаешь
обратиться ко мне —
крёстный. Нет, ты приходишь
ко мне в дом в день свадьбы
моей дочери и просишь
убивать за деньги.

Барьеры продуктивного мышления в жестких переговорах

- Агрессивный сигнал
- Состояние победы, азарта
- Начало действий до того момента, пока мы предельно точно не продумали ситуацию
- Отказ от использования своего силового ресурса, когда мы точно понимаем, что терять все равно нечего



3 стратегии перехвата

1. Удар навстречу

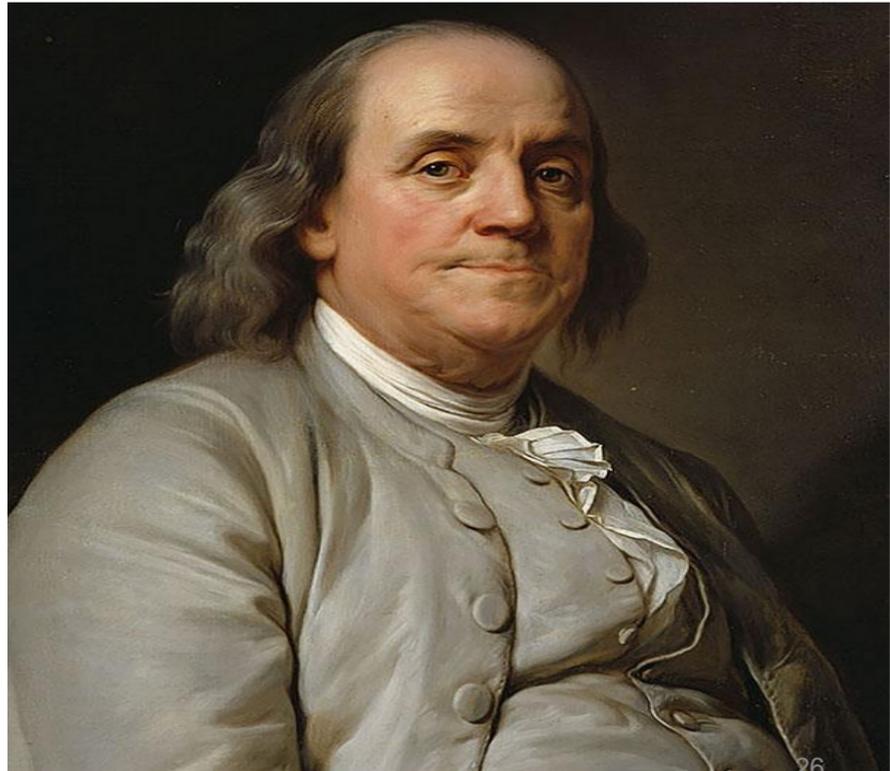
Тактика «зацепить партнера» на основе его же слов



3 стратегии перехвата

2. Удар в пустоту

Переговорщик в демонстрации личной защищенности показывает, что, по большому счету, ходы бесполезны, это не зона его атаки, ситуация его не задевает. Методика поведения вполне могла бы носить имя Бенджамина Франклина

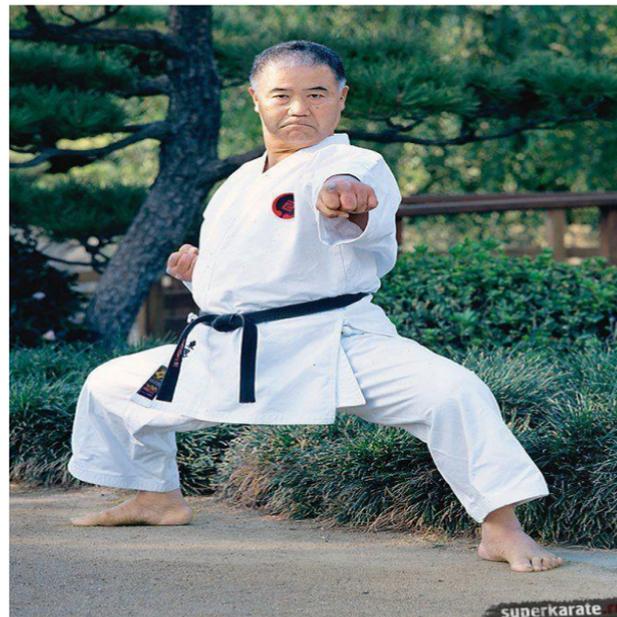


3 стратегии перехвата

3. Удар из пустоты

Воздействует через ценности, от которых человек зависит.

Апелляция к ценности, более значимой для группы, чем ресурс, на который она претендует



Кибя-дачи, просто быстрое выпрямление руки, без сигналов о начале движения

Техники психологической устойчивости

- Заигранная пластинка



Техники психологической устойчивости

- Туман



Техники психологической устойчивости

- Бесконечные расспросы



Техники психологической устойчивости

- Согласие в несогласии



Техники психологической устойчивости

- «За нами Москва»
- Дневник эмоций
- Мои точки слома
- Точки энергии
- Тотемное животное



Якоря

- якорь – это ресурс в виде наших внутренних переживаний – это реакция на этот сигнал



Якорение

Якорение - по шагам:

1. Определите нужное состояние.
2. Вызовите состояние.
3. Установите якорь на пике переживания.
4. Преврите состояние.
5. Проверьте, работает ли якорь.
6. Пользуйтесь.

тренинговый центр
trEnings.ru
Александра Любимова



Что это такое:

Якорь – это любой стимул, связанный с определенной реакцией (условный рефлекс).

Зачем:

При помощи **якорей** мы можем управлять состоянием, как своим, так и чужим - включать его в нужный момент, вносить его в нужный контекст, добавлять к нему другое состояние, смешивать, уничтожать. **Якоря** - один из самых используемых паттернов в НЛП.

Правила использования якорей:



Пик состояния

Якорь устанавливается на пике переживания



Необычность стимула

Стимул якоря – это что-то необычное в данном контексте: жест, поза, звук...



Точность

Воспроизводите **якорь** максимально точно - точно такой же звук, точно такое же движение или прикосновение.

Основные понятия:



Якорение – процесс, посредством которого любое событие (звук, слово, поднятие руки, интонация, прикосновение) внутреннее или внешнее, может быть связано с некоторой реакцией или состоянием и запускать ее проявление.



Стимул (триггер) – событие, которое собственно является якорем и запускает переживание: *прикосновение, характерный голос, жест и т.д.*



Положительный якорь – якорь, вызывающий ресурсное состояние (приятное переживание).



Отрицательный якорь – якорь, вызывающий нересурсное состояние (неприятное переживание).

Наложение якорей – организация якорения таким образом, чтобы один и тот же стимул запускал несколько состояний.



Интеграция якорей – объединение якорей, обычно одной полярности. В результате интеграции появляется новое состояние, получившееся из объединения предыдущих.



Коллапс якорей – если проинтегрировать якоря разной полярности, но приблизительно равные по "силе", то происходит стирание, коллапс. Якоря как бы уничтожают друг друга.

**ЛЮБУЮ ДЕПРЕССИЮ
НАДО ВСТРЕЧАТЬ С УЛЫБКОЙ.
ДЕПРЕССИЯ ПОДУМАЕТ,
ЧТО ВЫ ИДИОТ, И СБЕЖИТ.**

РОБЕРТ ДЕ НИРО



**ЗАКОН ПОДЛОСТИ: КАК ТОЛЬКО ТЫ САДИШЬСЯ
ГОТОВИТЬСЯ К СЕССИИ, У ТЕБЯ ПОЯВЛЯЕТСЯ
НОВОГОДНЕЕ НАСТРОЕНИЕ.**

BUGAGA