

Доброго времени суток, уважаемый читатель. В конце рабочей недели просматриваю прошедшие события, листаю записную книгу, и понимаю, что одна из ситуаций осталась для меня смешной и неприятной одновременно.

А все необычные ситуации, которые необходимо обдумать и взвесить, я фиксирую и проговариваю, точно так же как поступаю с новыми идеями. Этому меня научил Джон Паттерсон, давно родившийся и давно ушедший, но чье имя время от времени всплывает в американских бизнес-книгах, и чей опыт учит уже несколько поколений менеджеров.

Он был президентом «Нэшнл Кэш реджистер» в самом начале 20 века, руководителем требовательным и немного нудным, переговорщиком жестким и фанатичным поклонником образа Наполеона. С его героем Джона Паттерсона объединял маленький рост, а еще большего сходства он добивался, внедряя в свой бизнес привычки обожаемого кумира.

Вместе с топ-менеджерами компании ровно в 5 часов утра Паттерсон совершал конный выезд вокруг своего офиса. По дороге в его кабинет сотрудники проходили коридор, на стенах которого висели стратегические карты захвата рынка. А еще, он требовал, чтобы каждый сотрудник компании вел «дневник мыслей», куда заносились новые идеи, внезапно возникшие вопросы, предложения, странные происшествия и неожиданности.

В конце недели сотрудники рассказывали своему руководителю, а руководители Паттерсону – самые интересные или необычные записи из своих дневников. За выходные топ-менеджеры и сам Паттерсон планировали новые цели и задачи движения компании, и на основании маленьких «записных» идей возникали очень большие и успешные проекты компании.

А еще интересно, что основатель «IBM» и еще очень, очень много известных людей-открытий американского бизнеса были выходцами из небольшой компании любителя Наполеона. Более одной шестой всех крупнейших компаний США в 1920-1925 годах возглавляли бывшие сотрудники «Нэшнл Кэш реджистер», люди, крепко державшие в руках записные книжки и еженедельно выслушивавшие и анализирующие интересные события.

Жесткая встреча

На листе вторника в моих записях разместилась занятная история. После сложных переговоров я задержалась в коридоре, и с удивлением наблюдала за тем, как секретарь закрывает окна и включает кондиционер. Надо сказать, атмосфера встречи была порядком подпорчена звуками громкой музыки и экзотически-затхлыми запахами, несущимися из открытых окон.

Принимающая сторона доверительно наклонившись сообщила «открытые окна – визитка нашей открытости и корпоративный стандарт». В самые ответственные моменты обсуждения в окно влетала то залихватская «Ай-да-ну-данай, то звон бьющегося стекла.

Мы замолкали, пытаюсь сообразить, что могло разбиться, и в этой тишине особенно к месту звучал летящий снизу разъяренный многоэтажный посыл с сексуальным подтекстом. Оппонентская сторона хмыкала, разводила руками, и мы опять начинали орать друг другу чуть не в ухо, тужась перекрикнуть голосистых цыган. Если учесть наплывающую вонь и качающийся стол, то было понятно с каким трудом я сдерживала нарастающее раздражение.

И вот тоненькая молодая блондинка на моих глазах закрывает окна и приводит этот ужас в приемлемое помещение. «Проветривали?» - спрашиваю я. «А, это?» - улыбаясь отвечает секретарь, - «Это для переговоров, чтобы давить на психику».

Некоторые приемы жестких переговоров направлены не на личность переговорщика или сам процесс, а на окружающую обстановку. Чтобы косвенно надавить на собеседника, сделать его менее уверенным и более покладистым. Как это происходит и что с этим делать...

По старинной традиции, русские чекисты в начале любых переговоров угощают своих гостей чашечкой чая. Если переговоры проходят успешно, гости получают противоядие.

В далекие разбойничьи 90-е я помню подпиленные ножки стульев (чтобы собеседник сидел ниже), падающие со шкафа на голову книги (чтобы поставить в дурацкую ситуацию) и, внимание!, оскорбление и болезненный толчок в спину от неизвестного

лица на улице прямо перед встречей. Затем на смену пришли менее травматичные и прямолинейные приемы жесткой встречи, но суть осталась той же – постараться выбить собеседника из состояния спокойствия, сделать его неуверенным, готовым уступить.

И вот уже на встрече Вас называют другим именем (несколько раз) или «ласково»-оскорбительно (например, «паренек», «ты, дружок», «душечка» - прием Паука - см. типы жестких переговорщиков), обращают ваше внимание на огромную камеру «Все ваши слова и действия будут записаны» (прием Белого Медведя). Мне рассказывали как готовясь к жестким переговорам, команда переговорщиков делилась на «ведущего переговоры» и «смущающего». Вторым была девушка, основной задачей которой было презрительно улыбаться на любое предложение оппонента, все переговоры она молчала и давила на психику брезгливыми гримасами и хмыканьем.

Но между 90-ми и 21 веком за окном пролегли годы и годы изменений. Жесткие приемы встречи успешны теперь в очень конкретных бизнесах и на определенных уровнях.

Чем выше уровень переговорщика, его опыт и самоуважение, тем чаще такие приемы вызывают не растерянность и слабость, а наоборот, - раздражение и понимание «меня пытаются вывести из себя». И все чаще реагирующая сторона показывает только рост уверенности и силы, спокойно встречая как казусно-случайные, так и подстроенные неприятности (советы по действиям в таких неприятных ситуациях можно посмотреть здесь – метод Туше).

Возможно, выкидывать на помойку такие приемы рано, в некоторых случаях они очень эффективны, но применять их надо все с большим умом, а для некоторых бизнесов – категорически противопоказаны. Возвращаясь к Паттерсону, можно сказать, что такие идеи жестких встреч имеет смысл записывать, выделять самые выгодные и результативные элементы, анализировать реакции своей и другой стороны. Очень нужный опыт, присмотритесь к нему.

Виктория Давыдова

Руководитель Московской Школы Переговоров

www.t-tech.ru