

THE\$ALES

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ СТРАТЕГИИ ПЕРЕГОВОРОВ

АЛЕКСАНДР КУЛИЧКОВ

2022

КАК ПОЯВЛЯЮТСЯ ЭМОЦИИ?

**ПОТРЕБНОСТЬ
(ЖЕЛАНИЕ)**

```
graph TD; A[ПОТРЕБНОСТЬ (ЖЕЛАНИЕ)] --> B[ЕСТЬ ВОЗМОЖНОСТЬ ЕЕ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ]; A --> C[НЕТ ВОЗМОЖНОСТИ ЕЕ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ]; B --> D[ПОЛОЖИТЕЛЬНАЯ ЭМОЦИЯ]; C --> E[ОТРИЦАТЕЛЬНАЯ ЭМОЦИЯ];
```

**ЕСТЬ
ВОЗМОЖНОСТЬ
ЕЕ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ**

**ПОЛОЖИТЕЛЬНАЯ
ЭМОЦИЯ**

**НЕТ
ВОЗМОЖНОСТИ
ЕЕ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ**

**ОТРИЦАТЕЛЬНАЯ
ЭМОЦИЯ**

ПОТРЕБНОСТНО-ИНФОРМАЦИОННАЯ ТЕОРИЯ ЭМОЦИЙ

П. В. СИМОНОВА

ФОРМУЛА ВОЗНИКНОВЕНИЯ ЭМОЦИИ:

$$Э = П * (ПУ - РУ), \text{ ГДЕ:}$$

Э – ЭМОЦИЯ;

П – ПОТРЕБНОСТЬ;

ПУ – ПРОГНОЗИРУЕМЫЕ УСИЛИЯ;

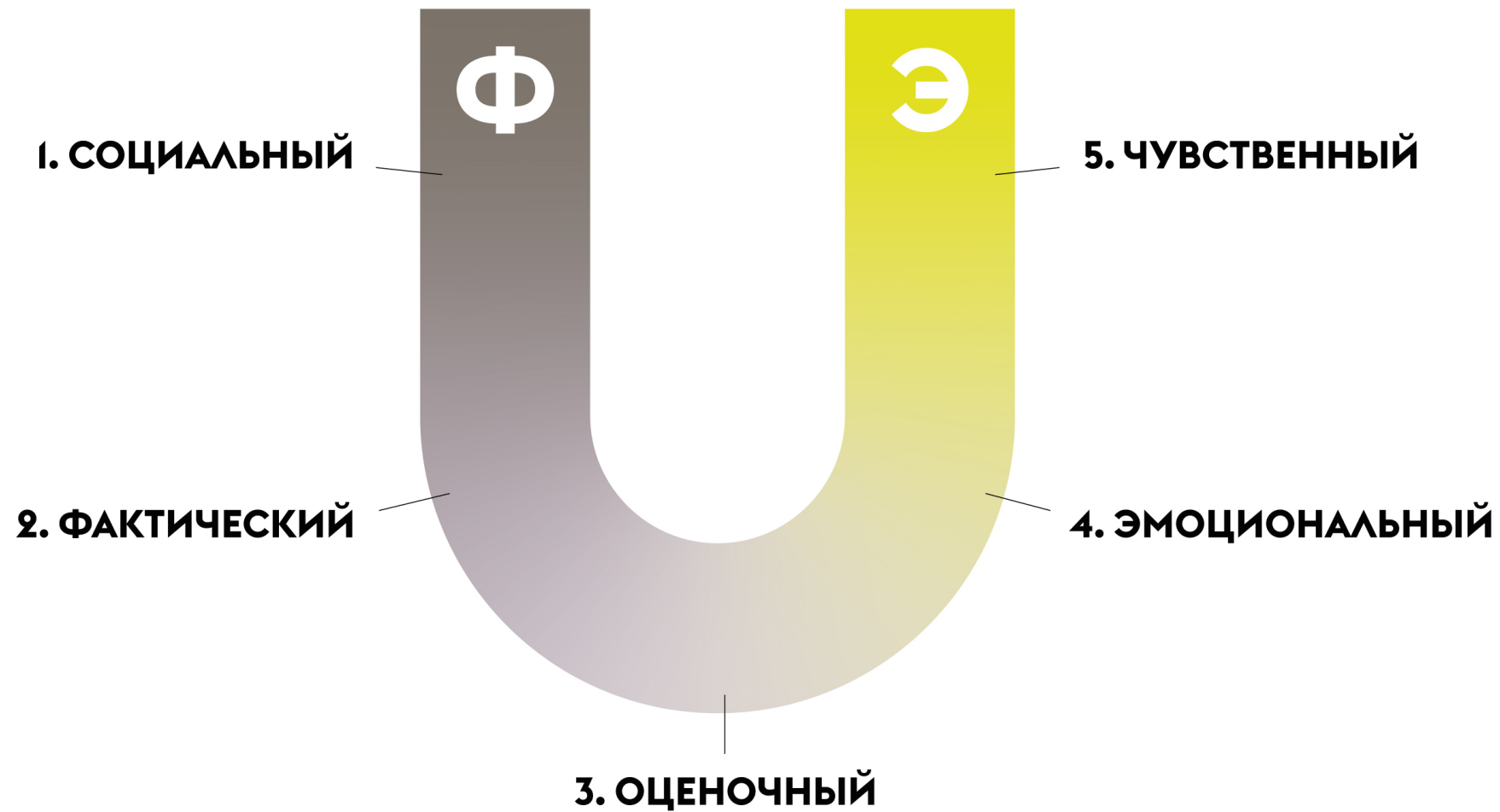
РУ – РЕАЛЬНЫЕ УСИЛИЯ.



КАК СДЕЛАТЬ КОММУНИКАЦИЮ БОЛЕЕ ОТКРЫТОЙ?

| УРОВЕНЬ ОТКРЫТОСТИ | ОПИСАНИЕ | ПРИМЕРЫ ПОВЕДЕНИЯ |
|--|--|---|
| 1. СОЦИАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ | ОБМЕН СТАНДАРТНЫМИ ФАКТАМИ, РАЗГОВАРИВАЮТ ЛЮДИ В МАСКАХ ДОЛЖНОСТЕЙ ИЛИ ФОРМАЛЬНЫХ РОЛЕЙ. | <i>Я КАК РУКОВОДИТЕЛЬ, ХОТЕЛ БЫ ПОГОВОРИТЬ О НОВОЙ ЗАДАЧЕ.</i> |
| 2. ФАКТИЧЕСКИЙ УРОВЕНЬ | ОБМЕН ЛИЧНЫМИ ФАКТАМИ, РАСКРЫТИЕ ИНФОРМАЦИИ О СЕБЕ. ЗА СОЦИАЛЬНЫМИ МАСКАМИ ИНОГДА ПОЯВЛЯЮТСЯ ЛИЧНОСТИ. | <i>ВОТ УЖЕ 5 ЛЕТ, КАК Я В ЭТОЙ ИНДУСТРИИ И ЗА ЭТО ВРЕМЯ Я ВИДЕЛ РАЗНЫЕ ПРИМЕРЫ...</i> |
| 3. ОЦЕНОЧНЫЙ УРОВЕНЬ | ОБМЕН МНЕНИЯМИ И ОЦЕНКАМИ, ВЫРАЖЕНИЕ СВОЕГО ОТНОШЕНИЯ К СОБЫТИЯМ И ФАКТАМ. | <i>МНЕ ВСЕГДА ПРАВИЛАСЬ ЗАПРОВАЯ КОНКУРЕНЦИЯ В НАШЕЙ КОМПАНИИ.</i> |
| 4. ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ ИМЕННО С ЭТОГО УРОВНЯ ОТКРЫТОСТЬ НАЧИНАЕТ РАСТИ | ОБМЕН ЭМОЦИЯМИ И ПЕРЕЖИВАНИЯМИ. Я-СОБЩЕНИЯ. | <i>Я ОЧЕНЬ КОМФОРТНО СЕБЯ ЧУВСТВУЮ, ЗНАЯ, ЧТО ЭТИМ ПРОЕКТОМ ЗАНИМАЕШЬСЯ ТЫ.</i> |
| 5. ЧУВСТВЕННЫЙ УРОВЕНЬ ПЕРЕХОД С Я НА МЫ. | ОБМЕН ИСТИННЫМИ ЧУВСТВАМИ, РЕЗОНАНС И ИНТУИТИВНОЕ ПОНИМАНИЕ. МЫ-СОБЩЕНИЯ. | <i>Я ТАК РАД, ЧТО НАКОНЕЦ-ТО ВСЁ ЭТО ЗАКОНЧИЛОСЬ! Я ГОРЖУСЬ, ЧТО У НАС ТАКАЯ КОМАНДА!</i> |

ВИДЫ ИНФОРМАЦИИ НА РАЗНЫХ УРОВНЯХ ОТКРЫТОСТИ КОММУНИКАЦИИ



3 ПРАВИЛА ПОСТРОЕНИЯ ОТКРЫТОЙ КОММУНИКАЦИИ

1

ДВИГАТЬСЯ МОЖНО ТОЛЬКО ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНО ОТ УРОВНЯ К УРОВНЮ.

2

ПРОДВИНУТЬСЯ ДАЛЬШЕ МОЖНО ТОЛЬКО С ПОМОЩЬЮ ПРИГЛАШЕНИЯ ЧЕЛОВЕКА НА НОВЫЙ УРОВЕНЬ.

3

ДРАЙВЕРОМ ПОВЫШЕНИЯ ОТКРЫТОСТИ КОММУНИКАЦИИ ЯВЛЯЮТСЯ ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ ИНВЕСТИЦИИ В УДОВЛЕТВОРЕНИЕ БАЗОВЫХ ЭМОЦИОНАЛЬНЫХ ПОТРЕБНОСТЕЙ.

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ ПОТРЕБНОСТИ: У ВСЕХ ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ИЛИ ОДИНАКОВЫЕ?



РОДЖЕР ФИШЕР И ДЭНИЕЛ ШАПИРО

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ АСПЕКТЫ ПЕРЕГОВОРОВ



=



4 ОСНОВНЫХ ЭМОЦИОНАЛЬНЫХ ПОТРЕБНОСТИ ПЕРЕГОВОРЩИКА

| ОСНОВНАЯ ПОТРЕБНОСТЬ | ПОТРЕБНОСТЬ ИГНОРИРУЕТСЯ, КОГДА... | ПОТРЕБНОСТЬ УДОВЛЕТВОРЯЕТСЯ, КОГДА... |
|----------------------|---|---|
| 1. ПРИЗНАНИЕ | ВАШИ МЫСЛИ, ЧУВСТВА ИЛИ ДЕЙСТВИЯ НЕ ПОЛУЧАЮТ ДОЛЖНОЙ ОЦЕНКИ | ВАШИ МЫСЛИ, ЧУВСТВА И ДЕЙСТВИЯ ОЦЕНЕНЫ ПО ДОСТОИНСТВУ |
| 2. АФФИЛИАЦИЯ | К ВАМ ОТНОСЯТСЯ КАК СОПЕРНИКУ, ЧЕЛОВЕКУ ДРУГОГО УРОВНЯ И ДЕРЖАТ ДИСТАНЦИЮ | К ВАМ ОТНОСЯТСЯ КАК К РАВНОМУ КОЛЛЕГЕ |
| 3. АВТОНОМИЯ | ВАША СВОБОДА ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ ОГРАНИЧИВАЕТСЯ | ОСТАЛЬНЫЕ УВАЖАЮТ ВАШУ СВОБОДУ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ |
| 4. СТАТУС | ВАШЕ ПОЛОЖЕНИЕ В ИЕРАРХИИ ОЦЕНЕНО КАК БОЛЕЕ НИЗКОЕ ПО СРАВНЕНИЮ С ДРУГИМИ | ВАШЕ ПОЛОЖЕНИЕ В ИЕРАРХИИ ЗАСЛУЖЕНО, И ОСТАЛЬНЫЕ ЭТО ПРИЗНАЮТ |

1. КАК ВЫРАЖАТЬ ПРИЗНАНИЕ ЗА СТОЛОМ ПЕРЕГОВОРОВ?

1 С ИСКРЕННИМ ИНТЕРЕСОМ
ПОГРУЗИТЬСЯ В МЕНТАЛЬНУЮ КАРТУ
ДРУГОГО ЧЕЛОВЕКА (ПОНЯТИЯ,
ЧУВСТВА, ОЦЕНКИ)

2 ПОСТАРАТЬСЯ
НАЙТИ ЦЕННОСТЬ В ЧУЖОЙ
МЕНТАЛЬНОЙ КАРТЕ
(МЫСЛЯХ, ЧУВСТВАХ, ПОСТУПКАХ)

3 НАЙТИ ЭФФЕКТИВНЫЕ
ВЕРБАЛЬНЫЕ И НЕВЕРБАЛЬНЫЕ
СРЕДСТВА ПРОДЕМОНСТРИРОВАТЬ,
ЧТО ВЫ ОСОЗНАЕТЕ ЭТУ ЦЕННОСТЬ

ОЦЕНИТЬ ПО ДОСТОИНСТВУ – НЕ ЗНАЧИТ УСТУПИТЬ

**АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ И ЗАИНТЕРЕСОВАННЫЕ ВОПРОСЫ ТАКЖЕ ЯВЛЯЮТСЯ ЭФФЕКТИВНЫМИ
ИНСТРУМЕНТАМИ ПРИЗНАНИЯ!**

АФФИЛИАЦИЯ (от лат. глаг. *AFFILIATE* – усыновлять, принимать в семью) – потребность в принадлежности социально одобряемой общности людей.

ДЭНИЕЛ ШАПИРО
ДОКТОР ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ НАУК,
ОСНОВАТЕЛЬ И РУКОВОДИТЕЛЬ
МЕЖДУНАРОДНОЙ ПРОГРАММЫ
ПО ПЕРЕГОВОРАМ
ГАРВАРДСКОГО УНИВЕРСИТЕТА



2. КАК СОЗДАВАТЬ АФФИЛИАЦИЮ?



```
graph TD; A[2. КАК СОЗДАВАТЬ АФФИЛИАЦИЮ?] --> B[СТРУКТУРНЫЕ СВЯЗИ]; A --> C[ЛИЧНЫЕ СВЯЗИ]; B --> D[ПРИНАДЛЕЖНОСТЬ К ОДНОЙ ГРУППЕ]; C --> E[ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ ПРИВЯЗАННОСТИ];
```

СТРУКТУРНЫЕ СВЯЗИ

ПРИНАДЛЕЖНОСТЬ К ОДНОЙ ГРУППЕ

ЛИЧНЫЕ СВЯЗИ

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ ПРИВЯЗАННОСТИ

3. КАК РАСШИРЯТЬ СВОЮ АВТОНОМИЮ, НО НЕ ПОСЯГАТЬ НА АВТОНОМИЮ ДРУГИХ?

| ДЕЙСТВИЯ, ПОСЯГАЮЩИЕ НА АВТОНОМИЮ ВИЗАВИ | ДЕЙСТВИЯ, СОХРАНЯЮЩИЕ ИЛИ УВЕЛИЧИВАЮЩИЕ АВТОНОМИЮ УЧАСТНИКОВ ПЕРЕГОВОРОВ |
|---|--|
| ПОСТАНОВКА ПЕРЕД ФАКТОМ В ПОСЛЕДНИЙ МОМЕНТ | ИНФОРМИРОВАНИЕ ЗАБЛАГОВРЕМЕННО |
| БЕЗАПЕЛЛЯЩИЕ ЗАЯВЛЕНИЯ | КОНСУЛЬТАЦИИ ПЕРЕД ПРИНЯТИЕМ РЕШЕНИЯ |
| ЕДИНОЛИЧНЫЕ ИЛИ КУЛУАРНЫЕ РЕШЕНИЯ | СОВМЕСТНОЕ ОБСУЖДЕНИЕ ДЛЯ ВЫРАБОТКИ ЕДИНОГО РЕШЕНИЯ, НАПРИМЕР, С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ТЕХНИК МОЗГОВОГО ШТУРМА |

3. КАК РАСШИРЯТЬ СВОЮ АВТОНОМИЮ, НО НЕ ПОСЯГАТЬ НА АВТОНОМИЮ ДРУГИХ?

ПОДЧЕРКИВАЙТЕ ПРАВО ЧЕЛОВЕКА ОТКАЗАТЬ.

МОЖНО ПРЯМО ГОВОРИТЬ: «ЕСЛИ ВАМ ЭТО НЕ ПОДХОДИТ — БЕЗ ПРОБЛЕМ, БУДЕМ ИСКАТЬ ЧТО-ТО ДРУГОЕ», «НЕ СТЕСНЯЙТЕСЬ ГОВОРИТЬ, ЕСЛИ ВАМ ЧТО-ТО НЕ ПРАВИТСЯ ИЛИ НЕ ПОДХОДИТ», «ЕСЛИ ВАМ ЭТО НЕУДОБНО — ГОВОРИТЕ».

ИНТУИТИВНО КАЖЕТСЯ, ЧТО КОГДА ТАКОЕ ГОВОРИШЬ, ТО ЧЕЛОВЕК С БОЛЬШЕЙ ВЕРОЯТНОСТЬЮ ОТКАЖЕТ. НО ЭФФЕКТ ОБРАТНЫЙ.

КОГДА ЧЕЛОВЕКА ПРИГЛАШАЮТ ОТКАЗАТЬ, ОН ЧУВСТВУЕТ, ЧТО НА НЕГО НЕ ДАВЯТ И У НЕГО ЕСТЬ ВОЗМОЖНОСТЬ ПРИНЯТЬ ВЗВЕШЕННОЕ РЕШЕНИЕ.

ЕСЛИ ОН СОГЛАШАЕТСЯ, ТО ЭТО РЕШЕНИЕ ПОЛУЧАЕТСЯ ПРОЧУВСТВОВАННЫМ, ГЛУБОКИМ И ТВЕРДЫМ — ВЕДЬ ЧЕЛОВЕК ПРИНЯЛ ЕГО САМ, БЕЗ ДАВЛЕНИЯ.



4. КАК ГРАМОТНО ПРИЗНАВАТЬ СТАТУС ЧЕЛОВЕКА В ПЕРЕГОВОРАХ?

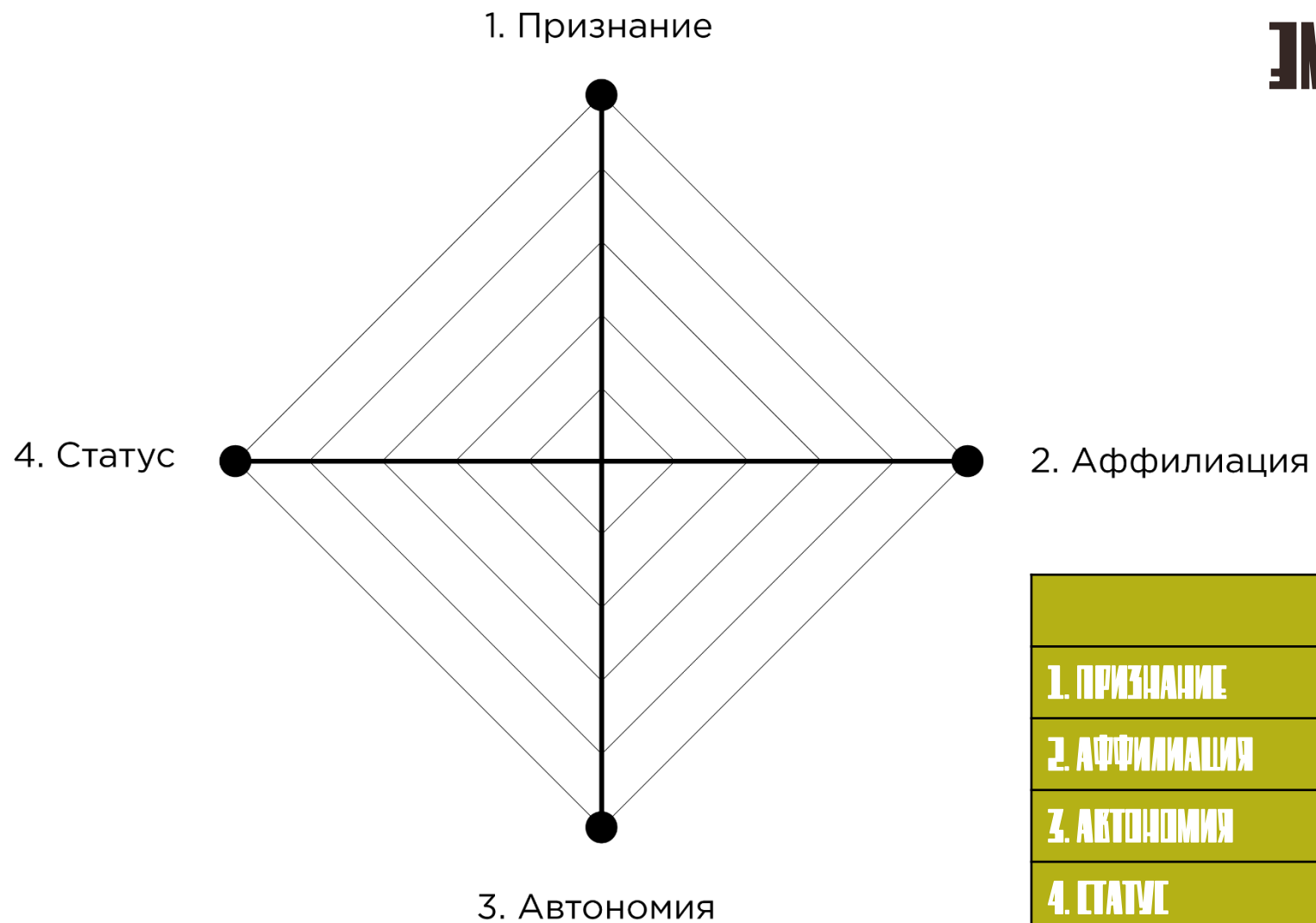


ИЩИТЕ ОБЛАСТИ, ГДЕ ЧЕЛОВЕК ОБЛАДАЕТ ПЕРСОНАЛЬНЫМ СТАТУСОМ.

- ✓ **ОБРАЗОВАНИЕ;**
- ✓ **КОМПЬЮТЕРНЫЕ НАВЫКИ;**
- ✓ **ОПЫТ ВЕДЕНИЯ БИЗНЕСА;**
- ✓ **КУЛИНАРНЫЕ СПОСОБНОСТИ;**
- ✓ **ДЕЛОВЫЕ СВЯЗИ;**
- ✓ **МОРАЛЬНЫЕ КАЧЕСТВА;**
- ✓ **СОЦИАЛЬНЫЕ НАВЫКИ;**
- ✓ **ЖИЗНЕННЫЙ ОПЫТ;**
- ✓ **ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ НАВЫКИ;**
- ✓ **СПОРТИВНЫЕ ДОСТИЖЕНИЯ.**

ШАБЛОН ЭМОЦИОНАЛЬНОЙ СТРАТЕГИИ

| ОСНОВНАЯ ПОТРЕБНОСТЬ | КАКИЕ ФРАЗЫ И ДЕЙСТВИЯ ПОМОГУТ УДОВЛЕТВОРИТЬ ЭТУ ПОТРЕБНОСТЬ ВИЗАВИ? | КАКИХ ФРАЗ И ДЕЙСТВИЙ ЛУЧШЕ ИЗБЕГАТЬ? |
|----------------------|--|---------------------------------------|
| 1. ПРИЗНАНИЕ | | |
| 2. АФФИЛИАЦИЯ | | |
| 3. АВТОНОМИЯ | | |
| 4. СТАТУС | | |



ЭМОМЕТР ПЕРЕГОВОРЩИКА

| | + | - | ИТОГО: |
|---------------|---|---|--------|
| 1. ПРИЗНАНИЕ | | | |
| 2. АФФИЛИАЦИЯ | | | |
| 3. АВТОНОМИЯ | | | |
| 4. СТАТУС | | | |



БЛЮДА ИЗ МРАМОРНОЙ ГОВЯДИНЫ



Q&A-СЕССИЯ

