**Задание для МБДОУ №166, №114, №146**

Уважаемые коллеги!

Для того чтобы наша встреча «Практика ведения переговоров в ДОО» прошла продуктивно, предлагаем Вам заранее пройти предложенные тесты и выполнить задание.

Предлагаем Вам ситуацию для ведения переговоров:

«Воспитателя и родителей группы беспокоит поведение девочки. Мама к этомуотноситсяс улыбкой и говорит: «Я в детстве была ещё хуже!»

* Какую технику переговоров выберете в данной ситуации? Почему?
* Кто, при необходимости будет Вам помогать в процессе ведения переговоров**?**
* Какой результат Вы ожидаете?

Используйте свой опыт и предложенный ниже материал. В некоторых случаяхкситуации можноотнестись с чувствомюмора**.**

**Техники переговоров.**

1. **Техника «Маленькие ходы»**

техника «Маленькие ходы» является базовой техникой ведения переговоров. Суть её сводится к отслеживанию степени своего воздействия на оппонента посредством совершения маленьких шагов и наблюдения за реакцией. Представьте.

Например, что вы говорите собеседнику «*Добрый день! Не так давно у меня был разговор с Евгением Дмитриевичем, и он рассказывал о вас».*

Собеседник может отреагировать совершенно по-разному, начиная с удивления и заканчивая раздражением, ведь он может вовсе не помнить, кто такой Евгений Дмитриевич, или может решить, что вы сплетничали о нём. Лучше всего будет сказать: «Добрый день! Как раз вчера беседовали с Евгением Дмитриевичем, и разговор зашёл о вас».

После того будет правильным дождаться реакции оппонента. Ход можно усиливать. Если он ответит вам вроде: «А, с Евгением Дмитриевичем! Да, да». Если же он начнёт уточнять что это Евгений Дмитриевич, то развитие темы лучше приостановить.

Иначе говоря, взаимодействие должно выстраиваться постепенно: сначала вы делаете маленький стартовый старт, оцениваете ситуацию и только потом делаете следующий шаг.

1. **Техника «Силовое плечо»**

Является эффективной только в таких ситуациях, когда одна сторона имеет возможность воздействовать на решение другой. Чтобы проиллюстрировать ту технику, можно воспользоваться следующей метафорой: «По реке плывёт черепаха, на спине которой сидит змея. Черепаха думает, что если сбросит змею, та её укусит, а змея думает, что если она укусит черепаху, та её сбросит.

В этом случае, если какая-нибудь сторона осознаёт, что на её стороне силовое преимущество, о конструктивных переговорах можно забыть – здесь будут иметь место переговоры манипулятивного характера, в процессе которых сильный оппонент давит на слабого, выжидая, пока он не начнёт отступать.

1. **Техника «Внутренний наблюдатель»**

Позволяет повлиять на процесс переговоров, но лишь в том случае, если вы постоянно наблюдаете за оппонентом, стараясь определить какой стратегии переговоров он придерживается.

Если на вас оказывают психологическое давление, а вы всё равно стараетесь прийти к компромиссу, ваше стремление будет воспринято как слабость.

В процессе переговоров вы должны всегда быть на стороже, то есть использовать своего внутреннего наблюдателя, который поможет вам понимать происходящее и не даст упустить из виду тот момент, когда конструктивные переговоры перестают в деструктивные.

1. **Техника «Если» вместо «Нет»**

Многие слышали, что у профессионалов по переговорам в обиходе есть идея, согласно которой основным правилом в любом деловом общении говорить «Нет!». В действительности это не совсем так: основной фразой опытных переговорщиков является : «Если…». «Я немного снижу цену, если вы решите приобрести не одну.., а две.. Если я куплю этот фотоаппарат, вы дадите в придачу чехол от него?»

Запомните: человек, говорящий «Нет!», имеет гораздо меньше шансов на победу, чем человек, который на любой заданный ему вопрос отвечает фразой со словом «Если…», причём тот, кто использует «Если…», зачастую получает гораздо большую награду, чем рассчитывает изначально.

1. **Техника «Пустого шкафа»**

Используется чаще всего в переговорах, целью которых является сбить цену какого-либо товара или снизить стоимость контракта. Смысл техники заключается в том, что вы мысленно открываете перед оппонентом шкаф, показывая, что у вас нет такого количества средств, которое он запрашивает.

Понравившийся вам товар продают за 5000 рублей, но вы говорите, что у вас в наличии есть только 3950 рублей.

Как правило, продавец в таком случае часто идёт на уступку, т.к. если товар не купите вы, он вообще может его не продать. И запомните одно важное правило в этой технике: вы не должны соглашаться на небольшую скидку, которую вам предлагает продавец. Помните: у вас всего 3950 рублей!

1. **Техника «Ружьё всегда заряжено!**

Является отражение главного охотничьего принципа, согласно которому охотник всегда относится к ружью так, будто оно заряжено, даже если в нём и патронов-то нет.

В процессе переговоров сформулируйте у себя с сознании идею, словно вы уже знаете, что оппонент понял вас неверно (или как-то иначе, но противоположно требуемому результату), и приготовьтесь предпринимать определённые шаги для устранения этого непонимания (продумайте план действий).

Исходя из этого, если по итогам переговоров вы обнаружите, что оппонент действительно вас не понял или понял вас не совсем верно, вы уже будете готовы к такому положению вещей – у вас наготове будет заряженное ружьё – план действий.

1. **Техника «Не бывает фиксированных цен»**

Берёт своё начало из рыночной экономики. Цены всегда определяются тем, как соотносятся друг с другом предложение и спрос, а также тем, насколько сильно хочет покупатель получить скидку.

Пусть одним из ваших правил станет правило торговаться (и это может касаться совершенно разных областей и тем переговоров). Торговаться вполне приемлемо, правильно и нормально. Целью любых ценников является навязать вам ту ценовую политику, которая подходит продавцу. Вы же имеете полное право предлагать и свою цену (продавец, в свою очередь, имеет полное право отказаться).

Такие переговоры могут принести вам намного больше выгоды, чем те, в которых вы решите пойти на поводу у продавца (или оппонента).

1. **Техника «Игра в одни ворота»**

Данная техника гласит, что вы не можете идти ни на какие уступки или делать каких-либо особых предложений до тех пор, пока не начнёте торговаться. Любая ваша уступка или специальное предложение предполагает уступку или специальное предложение со стороны оппонента, причём предложение оппонента должно быть выгоднее вашего.

Когда вам идут на уступку, воспримите её как должное, и продолжайте переговоры так, будто ничего особого не произошло. Основной вашей задачей в переговорном процессе должно являться достижение своих целей.

Представленная техника очень гармонично сочетается с техникой «Если» вместо «Нет».

1. **Техника «Метод принципиала»**

Позволяет добиться своих целей в переговорах с минимальными потерями. Принципиалом здесь является лицо, уполномочившее вас участвовать в переговорах от своего имени. Интересно то, что в качестве принципиала может выступать ваш работодатель, начальник, друг или член семьи.

В ходе ведения переговоров ваш оппонент должен понять, что вы ведёте переговоры от имени другого лица, а также то, что у вас конкретные условия, от которых вы просто не можете отступить, так как не имеете на это права.

В большинстве случаев применение этой техники ставит оппонента в тупик, вследствие чего он вынужден согласиться на выдвигаемые вами условия. Обратите внимание на то, что если данный метод применяется против вас, вы может попросить оппонента связать вас с лицом, от имени которого он ведёт переговоры.

1. **Техника «Крутые ребята»**

Применяется в тех случаях, когда переговоры ведутся с самыми «крутыми ребятами», старающимися вынудить вас принять их условия, иначе вам «несдобровать».

Когда ваш оппонент кричит, грозится устроить вам неприятности или ругается матом в надежде, что вы «обмякните» и выполните его требования, вы должны оставаться невозмутимыми. Ни в коем случае не вступайте в открытое противодействие, не поддавайтесь эмоциям, не начинайте спорить по вопросам, несвязанным с предметом переговоров. В итоге «крутые ребята», скорее всего, «обмякнут» сами и будут готовы пойти на компромисс.

Всегда помните о том, что как бы ни вёл себя оппонент, это не должно сказываться на результате, которого планируется достичь посредством переговоров.

Чем проще техника, тем легче её применять, а чем легче её применять, тем искуснее вы можете стать в области ведения переговоров. Наряду со своей простотой, любая техника ведения переговоров если она претендует на эффективность, должна соответствовать особым условиям и правилам.