**Переговоры и презентации. Общие психотехнологии.**

Обычно презентации и договоры рассматривают как нечто отдельное друг от друга. На самом деле, в ходе презентации ни с кем ни о чем не надо договариваться, предлагать какие-то взаимовыгодные варианты. Презентация, то есть представление, подразумевает выступление перед аудиторией, изложение какой-либо информации, возможно, с показом наглядного материала.

Обычно презентации и договоры рассматривают как нечто отдельное друг от друга. На самом деле, в ходе презентации ни с кем ни о чем не надо договариваться, предлагать какие-то взаимовыгодные варианты. Презентация, то есть представление, подразумевает выступление перед аудиторией, изложение какой-либо информации, возможно, с показом наглядного материала. Цель этого действия - "донести" информацию до слушателя, научить чему-то, убедить в правильности или полезности, побудить воспользоваться этой информацией. Однако, определенно можно найти что-то общее между презентацией и переговорами. Это во-первых, процессы общения, используемые в обоих случаях, во-вторых, техники убеждения собеседника (слушателя) в чем-то, в-третьих, побуждение его изменить свое поведение, построить его в соответствии с тем, о чем вы говорите. Опираясь на эти общие принципы, мы рассмотрим переговоры "через призму" презентации и поищем психотехнологии, которыми можно воспользоваться в переговорном процессе.

То, чем вы занимаетесь в процессе переговоров, - это представление другой стороне ваших идей, планов, видения, решений. То есть можно сказать, что вы проводите своего рода презентацию: вы представляете свои идеи, стараясь, чтобы они "дошли" до визави, повлияли на его мышление и поведение. В соответствии с этим, разложим цели переговоров на составляющие.

Вам необходимо подготовить ваши выступления, чтобы то, что вы говорите, варианты, которые вы предлагаете, были понятны и приемлемы для собеседника.

Вы должны изложить предлагаемую информацию в доступной ясной форме.

Вам следует убедиться, что ваша информация услышана и правильно понята, и что реакция на нее совпадает с желаемой.

Вам придется ответить на вопросы, рассмотреть и опровергнуть возражения, в том числе и заведомо провокационные и нечестные.

Сказанное можно сформулировать по-другому: вам предстоит сформулировать свою точку зрения (свое видение сотрудничества), отстоять ее в полемике и убедить оппонента принять ее. Первым звеном этой цепи является подготовка "презентации". Об этом мы уже писали, вкратце повторим. Следует сформировать у себя четкий, по возможности детальный образ того будущего, которое возникнет после реализации ваших предложений. Обязательно надо убедиться, что ваши предложения обоюдовыгодны, что они дают реальный выигрыш как вам, так и другой стороне. Для этого задействуйте технику "трех позиций восприятия", включая свой взгляд на происходящее, взгляд с точки зрения визави и общий взгляд на все взаимодействие в целом. Чтобы сделать эту процедуру более эффективной, записывайте свои идеи, создавайте диаграммы, рисунки с поясняющими надписями. Чем больше у вас накопится материала, тем больше деталей попадут в поле вашего зрения, тем лучше вы будете способны высказать эти идеи другим людям, а также ответить на возражения.

Далее, мысленно или вслух попытайтесь рассказать свои идеи для воображаемой или реальной аудитории. Вероятнее всего, с первого раза вы будете не удовлетворены результатом: вы потратите много лишних слов, и все же у вас будет ощущение, что вы не сказали чего-то очень важного. Ваша аудитория (даже воображаемая) отреагирует на ваши высказывания с прохладцей. Это прекрасная обратная связь, вы сможете сделать "работу над ошибками" - при необходимости еще раз продумать свои идеи, подобрать подходящие слова, пояснить что-то рисунками. Проделав это два или три раза, вы почувствуете, что у вас сложился мысленный план того, о чем и как вы будете говорить, и люди вас понимают достаточно хорошо. Это значит, вы готовы к презентации.

Второй этап - представление подготовленной информации. Здесь нужно соблюсти три условия. Во-первых, подстроиться к собеседникам (об этом написано в предыдущей статье), во-вторых, завладеть вниманием аудитории, сказав нечто важное, значимое и интересующее (при хорошей подстройке это сделать легко, собеседники уже наполовину "ваши"). В-третьих, наблюдать за тем, как воспринимается информация, совпадает ли реакция с той, которую вы ожидали.

Есть несколько способов повлиять на восприятие человеком информации. Надо определить, в какой модальности (зрительной, слуховой, кинестетической) информацию можно представить наилучшим образом. Зрительная модальность, по-видимому, является в большинстве случаев самым удачным вариантом. Зрительно можно представить себе одновременно большое количество информации, а это значит, что все сложные объекты (со множеством деталей), системы со сложными процессами и отношениями можно воспринимать целиком. У человека формируется мысленный зрительный образ, нечто вроде карты, на которую нанесено все, что он знает об этом предмете. Если эта карта большая, четкая и ясная, то ей удобно руководствоваться. Чтобы помочь человеку создать зрительный образ того, о чем вы говорите, воспользуйтесь такими приемами.

Попытайтесь очень точно описать то, как вы сами представляете предмет или событие, о котором говорите, используйте как можно более подробное описание, не бойтесь повторить то, что наиболее существенно. Задействуйте жестикуляцию: когда человек рассказывает о том, что он видит "мысленным взором", он начинает "рисовать" его в воздухе с помощью рук, и, как ни странно, собеседнику это часто помогает.

Создайте каркас, или скелет зрительного образа, то есть сначала проговорите только самое основное, сделав на этом ударение, чтобы создать простой, но очень четкий и прочный образ. После этого постепенно переходите к деталям, "нанизывая" их на каркас, дополняя и расширяя этот образ.

Дополните словесное описание рисунками, схемами, диаграммами. Это особенно полезно в тех случаях, когда ваш собеседник испытывает трудности с построением зрительного образа.

Создавая у собеседника образ, наблюдайте за тем, следует ли он за вашими словами: следит за вашими жестами и воспроизводит их, повторяет ваши описания, правильно истолковывает то, что изображено на рисунке. Если все идет как надо, поддерживайте и одобряйте его - соглашайтесь, подтверждайте его понимание, улыбайтесь. Добавляйте эмоциональную окраску, то есть говорите с воодушевлением, заинтересованно, особо выделяйте самые важные моменты. Проверьте результат, попросите собеседника резюмировать все услышанное от вас, чтобы он кратко пересказал содержание той внутренней картины, которая у него возникла, корректируйте эту картину с помощью наводящих вопросов, уточнений, комментариев.

Следующий важнейший этап - это ответ на возражения. Самый лучший способ разбираться с возражениями - это профилактика, то есть предвидение и устранение их заранее. Когда вы готовитесь к переговорам, вам надо поступить как шахматисту, готовящемуся к важной партии. Рассмотрите все возможные возражения, которые могут возникнуть у оппонента по поводу ваших предложений. Может так оказаться, что вы найдете настолько серьезные возражения, что они перекроют все ваши аргументы. Это может означать только одно - ваш проект действительно неудачен. Вам придется пересмотреть ваши предложения, внести коррективы, учесть сложности. Вновь задействуйте "трехстороннее видение" с учетом возражений.

Будут, однако, и возражения, которые не затрагивают сути вашего проекта. Найдите ответы на них, контраргументы, обязательно на каждое. Составьте список возражений и ваших контраргументов. Далее, поступить с ними можно двумя способами. Более надежный, это упомянуть возражениях по ходу своей речи, сразу же отметить, что они не имеют принципиального значения и привести свои аргументы. Второй способ, более эффектный, - позволить оппоненту высказать возражения, а затем блестяще их опровергнуть своей аргументацией. Положитесь на свою интуицию, чтобы она подсказала вам, как лучше поступить в вашем случае.

И последнее: не забывайте о внутренней уверенности. Представляйте себе, как вы действуете настойчиво, убедительно, что ваши предложения оптимальны, ваши слова верны и надежны, а ваш собеседник в глубине души уже с вами согласился, но возражает только из вежливости, чтобы дать вам возможность проявить свой талант оратора. Бред, правда? И тем не менее, это помогает, проверено неоднократно и многими.