

## **Тема: Деловые переговоры.**

### **Упражнение 1.**

#### **Тест «Умеете ли вы вести деловые переговоры»**

Если вам не чужды секреты умелого ведения беседы, это весьма помогает в общении с окружающими и в достижении своих целей даже в условиях конкуренции. Предлагаемый ниже тест как раз и призван помочь вам разобраться, пусть и в первом приближении, одарены ли вы такой способностью или вам надо срочно приложить усилия, чтобы овладеть хотя бы минимумом дипломатических навыков. Ответьте, пожалуйста, «ДА» или «НЕТ» на следующие 16 вопросов:

1. Бывает ли, что вас удивляют реакции людей, с которыми вы сталкиваетесь в первый раз? ДА

2. Есть ли у вас привычка договаривать фразы, начатые вашим собеседником, поскольку вам кажется, что вы угадали его мысль, а говорит он слишком медленно? НЕТ

3. Часто ли вы жалуетесь, что вам не дают всего необходимого для того, чтобы успешно закончить порученную вам работу? НЕТ

4. Когда критикуют мнение, которое вы разделяете, или коллектив, в котором вы работаете, возражаете ли вы (или хотя бы возникает у вас такое желание)? ДА

5. Способны ли вы предвидеть, чем вы будете заниматься в ближайшие 6 месяцев? ДА

6. Если вы попадаете на совещание, где есть незнакомые вам люди, стараетесь ли вы скрыть ваше собственное мнение по обсуждаемым вопросам? НЕТ

7. Считаете ли вы, что в любых переговорах всегда кто-то становится победителем, а кто-то обязательно проигрывает? НЕТ

8. Говорят ли о вас, что вы упорны и твердолобы? ДА

9. Считаете ли вы, что на переговорах всегда надо запрашивать вдвое больше того, что вы хотите получить в конечном итоге? ДА

10. Трудно ли вам скрыть свое плохое настроение, например, когда вы играете с приятелями в карты и проигрываете? НЕТ

11. Считаете ли вы необходимым возразить по всем пунктам тому, кто на совещании высказал мнение, противоположное вашему? ДА

12. Неприятна ли вам частая смена видов деятельности? НЕТ

13. Заняли ли вы ту должность и получили ли ту зарплату, которые наметили для себя несколько лет назад? ДА

14. Считаете ли вы допустимым пользоваться слабостями других ради достижения своих целей? ДА

15. Уверены ли вы, что можете легко найти аргументы, способные убедить других в вашей правоте? ДА

16. Готовитесь ли вы старательно к встречам и совещаниям, в которых вам предстоит принять участие? ДА

А теперь запишите себе по одному очку за каждый ответ, совпавший с приведенными ниже ответами:

1. Нет 5. Да 9. Нет 13. Да

2. Нет 6. Нет 10. Да 14. Нет

3. Нет 7. Нет 11. Да 15. Нет

4. Нет 8. Да 12. Да 16. Нет

Если от 0 до 5, то вы не рождены для переговоров. Лучше всего вам подобрать себе работу, где от вас этого и не потребуется.

Если от 6 до 11, то вы хорошо умеете вести переговоры, но есть опасность, что вы проявите властные черты своего характера в самый неподходящий момент. Вам поэтому стоит заняться повышением своей квалификации в этой сфере, а главное – учиться жестко держать себя в руках.

Если от 12 до 16, то надо признать, что вы всегда очень ловко ведете переговоры. Но будьте осторожны! Окружающие вас люди могут подумать, что за этой ловкостью скрывается нечестность, что вы «играете краплеными

картами» и вообще от вас лучше держаться подальше. А такое мнение на пользу делу не идет.

## Упражнение 2

### Тест «Как вести деловые переговоры»

На каждый вопрос должен быть выбран один вариант ответа.

1. Во время переговоров на чем вы настаиваете?

- а) на соглашении;
- б) на своем решении;
- в) на использовании объективных критериев при выборе решения.

2. Стремитесь ли вы во время переговоров к единственному решению?

- а) стремлюсь к единственному ответу, приемлемому для обеих сторон;
- б) стремлюсь к единственному решению, приемлемому для себя;
- в) представляю множество вариантов на выбор.

3. Ради соглашения идете на уступки или требуете преимуществ?

- а) примиряюсь с односторонними потерями ради достижения соглашения;
- б) требую односторонних преимуществ и награду за соглашение;
- в) продумываю возможность взаимной выгоды.

4. При ведении переговоров намечаете ли вы «нижнюю границу» – то есть результат переговоров, выраженный в виде худшего из допустимых вариантов?

- а) открываю свою «нижнюю границу»;
- б) скрываю свою «нижнюю границу»;
- в) не устанавливаю «нижнюю границу».

5. Во время переговоров вы выдвигаете предложения или прибегаете к угрозам?

- а) прибегаю к угрозам;
- б) изучаю интересы сторон;
- в) выдвигаю предложения.

6. Во время переговоров меняете ли вы свои позиции?

- а) легко меняю позиции;
- б) твердо придерживаюсь намеченных позиций;
- в) **сосредотачиваюсь на выгодах, а не на позициях.**

7. Во время переговоров доверяете ли вы их участникам?

- а) да;
- б) нет;
- в) действую независимо от доверия или недоверия.

8. Требовательны ли вы в подходе к участникам переговоров и решениям?

- а) нет;
- б) да;
- в) **стараюсь быть мягким к участникам переговоров и требовательным к решениям.**

9. Ради сохранения отношений идете ли вы на уступки в ходе переговоров?

- а) **уступаю ради сохранения отношений;**
- б) требую уступок в качестве условия продолжения отношений;
- в) отделяю спор между людьми от решения задачи переговоров.

Если у вас преобладают ответы «а», ваш стиль переговоров – уступчивость, а цель переговоров – соглашение. Если у вас больше ответов «б», ваш стиль переговоров – жесткость, давление. Цель переговоров – только победа, причем односторонняя, только с вашей стороны. Если больше ответов «в», ваш стиль переговоров – сотрудничество. Цель – взаимовыгодные решения.

### **Тест «Что говорят вам мимика и жесты»**

1. Вы считаете, что мимика и жесты – это:

- а) спонтанное выражение состояния человека в данный конкретный момент;
- б) **дополнение к речи;**
- в) «предательское» проявление нашего подсознания.

2. Считаете ли вы, что у женщин язык мимики и жестов более выразителен, чем у мужчин?

а) да;

б) нет;

в) не знаю.

3. Как вы здороваетесь с хорошими друзьями?

а) вы радостно кричите «Привет!»;

б) сердечным рукопожатием;

в) слегка обнимаете друг друга;

г) приветствуете их сдержанным движением руки;

д) целуете друг друга в щеку.

4. Какая мимика и какие жесты, по вашему мнению, означают во всем мире одно и то же? (Дайте три ответа)

а) когда качают головой;

б) когда кивают головой;

в) когда морщат нос;

г) когда морщат лоб;

д) когда подмигивают;

е) когда улыбаются.

5. Какая часть тела «выразительнее» всего?

а) ступни;

б) ноги;

в) руки;

г) кисти рук;

д) плечи.

6. Какая часть вашего лица наиболее выразительна, по вашему мнению? (Дайте два ответа)

а) лоб;

б) брови;

в) глаза;

- г) нос;
- д) губы;
- е) уголки рта.

7. Когда вы проходите мимо витрины магазина, в которой видно ваше отражение, на что вы в себе обращаете внимание в первую очередь?

- а) как на вас сидит одежда;**
- б) на прическу;
- в) на походку;
- г) на осанку;
- д) ни на что.

8. Если кто-то, разговаривая или смеясь, часто прикрывает рот рукой, в вашем представлении это означает, что...

- а) ему есть что скрывать;
- б) у него некрасивые зубы;
- в) он чего-то стыдится.**

9. На что вы, прежде всего, обращаете внимание у вашего собеседника?

- а) на глаза;**
- б) на рот;
- в) на руки;
- г) на позу.

10. Если ваш собеседник, разговаривая с вами, отводит глаза, это для вас признак...

- а) нечестности;**
- б) неуверенности в себе;
- в) собранности.

11. Можно ли по внешнему виду узнать типичного преступника?

- а) да;
- б) нет;**
- в) не знаю.

12. У вас создалось впечатление, что слова человека не соответствуют тем «сигналам», которые можно уловить из его мимики и жестов. Чему вы больше поверите?

а) словам;

**б) «сигналам»;**

в) он вообще вызовет у вас подозрение.

13. Вы смотрите в одиночестве страшную детективную киноленту. Что с вами происходит?

**а) я смотрю совершенно спокойно;**

б) я реагирую на происходящее каждой клеточкой своего существа;

в) я закрываю глаза при особо страшных сценах.

14. Можно ли контролировать свою мимику?

а) да;

б) нет;

**в) только отдельные ее элементы.**

15. При интенсивном флирте вы «изъясняетесь» преимущественно...

**а) глазами;**

б) руками;

в) словами.

16. Считаете ли вы, что большинство наших жестов...

а) «подсмотрены» у кого-то и заучены;

**б) передаются из поколения в поколение;**

в) заложены в нас от природы.

17. Если у человека борода, для вас это признак...

**а) мужественности;**

б) того, что человек хочет скрыть черты своего лица;

в) того, что этот тип слишком ленив, чтобы бриться.

18. Многие люди утверждают, что правая и левая стороны лица у них отличаются друг от друга. Вы согласны с этим?

**а) да;**

б) нет;

в) только у пожилых людей.

Подсчитайте число набранных вами очков. 1. а – 2 б – 4 в – 3 2. а – 1 б – 3 в – 0 3. а – 4 б – 4 в – 3 г – 2 д – 4 4. а – 0 б – 0 в – 1 г – 1 д – 0 е – 1 5. а – 1 б – 2 в – 3 г – 4 д – 2 6. а – 2 б – 1 в – 3 г – 2 д – 3 е – 2 7. а – 1 б – 3 в – 3 г – 2 д – 0 8. а – 3 б – 1 в – 1 9. а – 3 б – 2 в – 2 г – 1 10. а – 3 б – 2 в – 1 11. а – 0 б – 3 в – 1 12. а – 1 б – 4 в – 2 13. а – 0 б – 4 в – 3 14. а – 4 б – 2 в – 0 15. а – 4 б – 0 в – 1 16. а – 0 б – 2 в – 1 17. а – 3 б – 4 в – 1 18. а – 2 б – 4 в – 0

77-56 очков: bravo! У вас отличная интуиция, вы обладаете способностью понимать других людей, у вас есть наблюдательность и чутье. Но вы слишком сильно полагаетесь в своих суждениях на эти качества, слова имеют для вас второстепенное значение. Если вам улыбнулись, вы уже готовы поверить, что вам объясняются в любви. Ваши «приговоры» слишком поспешны, и в этом кроется опасность: можно попасть пальцем в небо! Делайте на это поправку, у вас есть все шансы научиться прекрасно разбираться в людях. А это ведь важно и на работе, и в личной жизни, не так ли? 55-34 очка: вам доставляет определенное удовольствие наблюдать за другими людьми, и вы неплохо интерпретируете их мимику и жесты. Но вы еще совсем не умеете использовать эту информацию в реальной жизни, например для того, чтобы правильно строить свои отношения с окружающими. Вы склонны скорее буквально воспринимать сказанные вам слова и руководствоваться ими. Например, кто-то скажет вам: «Мне с вами совсем не скучно», сделав при этом кислую мину, но вы поверите словам, а не выражению лица, хотя оно весьма красноречиво. Развивайте интуицию, больше полагайтесь на ощущения! 33-11 очков: увы, язык мимики и жестов для вас – китайская грамота. Вам необыкновенно трудно правильно оценивать людей. И дело в том, что вы на это не способны, просто вы не придаете этому значения. А напрасно! Постарайтесь намеренно фиксировать внимание на мелких жестах окружающих вас людей, тренируйте наблюдательность. Помните пословицу: тело – это перчатка для души.