

ИГОРЬ РЫЗОВ

ПЕРЕГОВОРЫ С МОНСТРАМИ



КАК ДОГОВОРИТЬСЯ С СИЛЬНЫМИ МИРА СЕГО

БОМБОРА™

Москва 2018

Редкая бизнес-книга, которая затягивает так, что не оторвешься, пока не дочитаешь! Игорь просто и на понятных примерах из истории построения собственного бизнеса, объясняет, почему стратегия win-win перспективнее коммуникации с позиции силы, какие методики использовать для общения с «жесткими» переговорщиками и как никогда не забывать про Мистера Рацио. Рекомендую к прочтению, как начинающим переговорщикам, так и искушенным «монстрам».

Евгений Климов
Заместитель генерального директора
по информационным технологиям
Группа «Интерфакс»

Книга хорошая, на конкретном опыте автора дается диагноз переговорной традиции в России и практические инструменты перевода их в конструктивное русло. Исторический опыт и система образования пока не помогают вести переговоры с Монстрами. Позиция силы или игра в силу у нас культ. Результат — плачевный. Особенно книга полезна не монстрам, но верящим в успех.

Ирина Хакамада,
политик и публицист

Игорь Рызов — чемпион, как минимум России, а может и Мира по переговорам, как обычно затрагивает сложнейший психологический аспект переговоров — страх. Мы постоянно его чувствуем в процессе нашей предпринимательской и корпоративной жизни — переговоры с партнерами, клиентами, инвесторами похожи на схватки

с демонами или выражаясь языком Игоря «монстрами». Свои «монстры» есть у всех вне зависимости от капитала и занимаемого положения в обществе. И, конечно, теперь стало намного спокойнее, когда Игорь написал, как с этими монстрами бороться.

Григорий Аветов,
ректор Школы Бизнеса «Синергия»

Я прочитал около 100 различных книг по переговорам за свою жизнь. С уверенностью могу заявить, что «Переговоры с монстрами» — лучшая!

Я давно считаю Игоря Рызова экспертом номер 1 по переговорам в России, и книга очень хорошо подтверждает этот статус. Видно, что она «прожита» автором лично и очень осознанно.

Глубокие исследования, отсылки к историческим примерам, факты, вызывающие доверие, реальные примеры из жизни — и, самое главное, понятная методика переговоров с теми людьми, которые априори считаются сильнее тебя.

Если у меня возникает проблема с человеком, с которым я не знаю, что делать и как себя вести, я всегда обращаюсь к Игорю за советом. Большинство тех советов, которые я от него получил, находятся здесь, на этих страницах, и они по-настоящему работают!

Считаю, что читать ее нужно всем людям, начиная с подросткового возраста, ведь монстров, которые пытаются нас сожрать в этом мире огромное количество.

Не дайте себя обидеть, не дайте себя сожрать, боритесь с ними и выигрывайте!

Максим Батыев,
автор бестселлеров «45 татуировок менеджера»,
«45 татуировок продавана»,
основатель компании Batyrev Consulting Group

УДК 330.16
ББК 88.4
Р93

Рызов, Игорь Романович.

Р93 Переговоры с монстрами. Как договориться с сильными мира сего / Игорь Рызов. — Москва : Эксмо, 2018. — 256 с. : ил. — (Кремлевская школа переговоров).

ISBN 978-5-04-095843-6

«Мы живем именно так, как умеем вести переговоры», — убежден Игорь Рызов, автор книги и ведущий эксперт в вопросах делового убеждения. Книга «Переговоры с монстрами» — продвинутый коучинг для тех, кто хочет научиться побеждать на своих условиях в переговорах с чиновниками, топ-менеджерами и гуру бизнеса.

**УДК 330.16
ББК 88.4**

© Текст. Рызов И.Р., 2018
© Во внутреннем оформлении использована иллюстрация:
© Apache Design / Shutterstock.com
© Используется по лицензии от Shutterstock.com
© Bob Daugherty / AP Images / EAST NEWS;
© AP Photo / AP Images / EAST NEWS;
© Bride Lane Library / Popperfoto / GettyImages.ru;
© Борис Рябинин / РИА Новости;
© Архив РИА Новости
© Оформление. ООО «Издательство «Эксмо», 2018

ISBN 978-5-04-095843-6

ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие	7
ЧАСТЬ 1. МОНСТРЫ И ЖЕРТВЫ	11
ГЛАВА 1. Вы живете именно так, как умеете вести переговоры	13
ГЛАВА 2. Переговоры — это спорт	18
ГЛАВА 3. Борьба и сотрудничество	20
ГЛАВА 4. Вооруженные овцы опаснее вооруженных волков	26
ГЛАВА 5. Демонизация	34
ГЛАВА 6. Основная задача переговорщика	39
ЧАСТЬ 2. МИСТЕР РАЦИО И ЕГО ВОЛШЕБНЫЕ ВОПРОСЫ	47
ГЛАВА 7. Кто такой Мистер Рацио?	49
ГЛАВА 8. Кто сильнее?	56
ГЛАВА 9. Интересы	67
ГЛАВА 10. План Б	77
ГЛАВА 11. Что у вас есть в наличии?	91
ГЛАВА 12. Дедлайны	95
ГЛАВА 13. Путь победителя	107

ЧАСТЬ 3. ИГРЫ, В КОТОРЫЕ ИГРАЮТ

МОНСТРЫ	117
ГЛАВА 14. Тактические приемы монстра	119
ГЛАВА 15. Бери и уходи, или Шантаж	133
ГЛАВА 16. Демонстративное пренебрежение и игнорирование	145
ГЛАВА 17. Торг без правил. Привлечение конкурентов	152
ГЛАВА 18. Повышенный тон. Необоснованное обвинение	166
ГЛАВА 19. Безальтернативный вопрос	183
ГЛАВА 20. Шаги навстречу	194

ЧАСТЬ 4. ТУПИКИ И СПОСОБЫ

ИХ ПРЕОДОЛЕНИЯ	207
ГЛАВА 21. Выход есть	209
ГЛАВА 22. Перевести переговоры на другой слой	212
ГЛАВА 23. Новая информация	221
ГЛАВА 24. Поиск неожиданных решений	223
ГЛАВА 25. «Оставьте меня одного!»	229
ГЛАВА 26. Произведи замену	236
ГЛАВА 27. Правило 12 часов	243
Заключение	248
Литература	249
Указатель	251

ПРЕДИСЛОВИЕ

Мне было двадцать пять лет, когда я, будучи амбициозным молодым человеком, переехал в Москву и был назначен на должность генерального директора алкогольной компании. По долгу службы мне необходимо было вести переговоры с разными людьми: чиновниками, бизнесменами, бандитами. Скажу честно, все они видели во мне мальчишку. Особенно это чувствовалось в переговорах с чиновниками, коих на первом этапе работы было предостаточно. Мне приходилось решать вопросы получения разрешений, лицензий, сертификатов, аренды, медицинских заключений. Обычно переговоры со мной проводили свысока, пренебрежительно, продавливая свои условия. Мои оппоненты по отношению ко мне были монстрами.

Одни переговоры запомнились мне особо. Мой оппонент — владелец крупного концерна, резко разбогатевший в девяностых после приватизации автокомбината. Охрана, офис в собственном здании в центре Москвы. Я в силу возраста считал, что мне все по плечу и с такими дядями я могу спокойно общаться на равных. Эту уверенность вселял мне мой босс, который имел связи и деньги в Беларуси, и, обладая его покровительством, я легко заходил в Минске (и не только) в любые двери. В общем, картина в голове у меня была такая: я — гений переговоров. И вот, добившись аудиенции, я пришел в назначенный срок в кабинет

монстра. Костюм, борода, очки — все при мне. Да, еще захватил презент из родной Беларуси: конфеты и зубровку. Вошел в огромный кабинет, обставленный дорожной мебелью: мой визави восседал на кресле и читал газету. Дорогой костюм, портрет Ельцина, флаг, на столе пусто.

Завязался диалог.



— Иван Петрович (имя изменено), меня зовут Игорь Романович, и я приехал к вам поговорить об аренде. Кстати, вот вам презент из дружественной Беларуси (поставил конфеты и зубровку на стол).

— ...

— Вы понимаете, я представляю крупное предприятие из Минска и мы готовы рассмотреть ваши склады и снять помещение.

— Юноша (оборвав меня)! Ты чего пришел?

— ...Иван Петрович, с вами поговорить об аренде.

— Слушай, как тебя... Романыч. У меня очередь из таких. Не устраивают условия, которые вам дали, езжай к себе в Минск. Да... и конфеты не мне, девочкам дарить будешь.

И я несолоно хлебавши убрался восвояси и вынужден был принять невыгодные условия. Монстр меня съел.

Так кто такие монстры? Это наши оппоненты, которые позиционно сильнее нас, они изначально занимают доминантную позицию и знают о вашей зависимости, это люди, которых по какой-либо причине мы боимся, и, как следствие, избегаем общения, принимаем их условия. Мой оппонент чувствовал свое превосходство во всем: возраст, деньги, кабинет, опыт, нужда. А у меня было неверное видение ситуации: я считал, что, попав в его кабинет, я уже сделал 50% дела, передав ему презент — еще как минимум 40%.

Переговоры с монстрами обычно проходят быстро, девиз монстра: «Или так, или никак». Результат таких перегово-

ПРЕДИСЛОВИЕ

ров, как правило, убыточный для жертвы. Однако стоит отметить, что большинство людей, как мотыльки на свет, летят на переговоры к монстру, заведомо зная или предполагая проигрыш. Множество книг и тренингов учат, как выяснить телефон руководителя, как пробиться к нему на прием, однако мало кто говорит, что же делать дальше. А вот дальше, как раз за дверями и заслонами, находится тот самый монстр, которому ничего не надо, который не испытывает заинтересованности. И в беседе с ним не помогают разговоры о погоде. Многие утверждают, что лучше подобных монстров вытягивать на неформальное общение, например в ресторан. Один участник тренинга заявил, что «все переговоры с ними проходят в бане». Да, это отчасти правда, однако пойдет ли он с вами «в баню»? Поверьте, у него армия желающих, кто мечтает с ним установить неформальные отношения.

Эта книга о том, как получать свою выгоду в переговорах с монстрами. Здесь вы не встретите скриптов и шаблонов, вам придется думать и фантазировать. Прочесте книгу — мало, главное — научиться применять все методы, которые здесь описаны.

Обратите внимание на эти значки



важная информация, критические замечания



выводы



переговоры



пример из истории

Часть 1

МОНСТРЫ
И ЖЕРТВЫ

ГЛАВА 1

ВЫ ЖИВЕТЕ ИМЕННО ТАК, КАК УМЕЕТЕ ВЕСТИ ПЕРЕГОВОРЫ

Что же такое переговоры? Вместо того чтобы давать длинные и нудные определения этого понятия, о котором читатель, я уверен, и без того знает многое, я расскажу вам, что такое переговоры в моем понимании.

Переговоры — это жизнь. Недавно у меня состоялся разговор с 25-летним парнем, очень хорошим программистом, обладающим высокой квалификацией, способным делать те вещи, которые другие делать не умеют. Однако, наверное, в силу своей природной застенчивости и определенных личностных характеристик, он не умеет договариваться с людьми. Обратившись ко мне на одном из тренингов, он сказал: «Игорь, вы знаете, у меня большая проблема — я не умею коммуницировать». На мой вопрос, почему он так решил и что явилось причиной этого послания ко мне, он ответил: «Вот я работаю на своем месте, я умею все делать гораздо лучше, чем мои коллеги, но зарабатываю гораздо меньше. Я стесняюсь подойти к руководителю. Я не хочу искать другую работу. Почему так? Почему так происходит?»

Ответ сложен и заключается в том, что мы живем именно так, как умеем вести переговоры. Ты можешь быть отличным специалистом в своей области (прекрасным врачом, программистом, великолепным инженером и т. д.), но если ты не умеешь коммуницировать с людьми, уровень твоих

доходов и качество твоей жизни будут гораздо ниже, чем у посредственного программиста, но хорошего коммуникатора. Печально воспринимать, но это факт.

Подобные люди (хорошие специалисты, но слабые переговорщики), как правило, прикрываются цитатами из великих произведений, например, высказыванием известного персонажа Воланда из романа «Мастер и Маргарита» Булгакова: «Никогда ничего не просите, в особенности у тех, кто сильнее вас. Сами предложат и сами все дадут». Это миф и заблуждение, которое приводит к негативным последствиям. Нужно не только просить, нужно брать свое. Нужно понимать, что те, кто умеет брать от жизни свое, кто умеет правильно вести переговоры и договариваться, живут гораздо лучше. Поэтому, если ты высококлассный программист, врач и т. п. и вдобавок к этому умеешь вести переговоры, ты будешь зарабатывать гораздо больше, качество и уровень твоей жизни будут гораздо выше, чем у других посредственных специалистов.

Что же для этого нужно делать? Во-первых, уже само по себе признание этого факта является огромным плюсом. Рассмотрим пример, знакомый многим, — пример Стива Джобса и Стива Возняка. Немногие знают, кто такой Стив Возняк. Возможно, кто-то слышал его имя, но его роль в истории мало кому известна. Зато практически каждый знает, кто такой Стив Джобс. В свою очередь, исторический факт гласит: именно Стив Возняк изобрел все те гаджеты, которые в свое время сделали прорыв в мире. А кто их представил миру? Это был гениальный коммуникатор, переговорщик и мастер публичного выступления — Стив Джобс. Данный пример ярко показывает, почему все знают Стива Джобса и мало кто знает Стива Возняка.

Переговоры — это жизнь: дома, на работе, в гостях — везде мы ведем переговоры. Самый лучший переговорщик — это ребенок в утробе матери, он начинает вести переговоры, еще не родившись: он не появился еще на свет и не про-

изнес ни одного слова, а все уже делают то, что он хочет. Иначе говоря, переговоры окружают нас везде.

Поскольку многие путают переговоры с обычными разговорами, следует отметить разницу этих двух понятий. Заключается она в том, что переговорам свойственно наличие цели хотя бы у одной из сторон. Согласитесь, что в бытовых переговорах мы имеем очень много целей. Например, даже когда жена задает мужу вопрос: «Что ты будешь есть на завтрак?» — это уже является началом переговоров, поскольку идет определение некой цели. Эта цель может быть явной или завуалированной, человек может понимать цель своего оппонента, а может только догадываться о ней или вообще быть не в курсе, думая, что с ним просто ведут бесцельный диалог. На самом деле, к практически любому диалогу нужно относиться как к переговорному процессу, потому что любой диалог будет предшествовать переговорам, и, если ты к этому готов, ты будешь двигаться все время вперед, вперед и вперед.

Следующий вопрос, касающийся переговоров, — количество участников в переговорном процессе. Участников может быть сколько угодно, переговоры могут состоять даже из одного человека (диалог с самим собой). Договориться с самым жестким оппонентом (с самим собой) порой очень важно. Заявляя это, я хочу опровергнуть стандартное определение переговоров, касающееся участия как минимум двух людей. Участвовать в переговорах может и один человек (вы сами), достижение договоренности с самим собой тоже является переговорным процессом.

Выделяют три типа переговоров: переговоры бытовые, переговоры бизнеса и переговоры дипломатические. Бытует мнение, что высший уровень переговорщика определяется умением вести дипломатические переговоры, а самые лучшие переговорщики — это дипломаты. Отчасти это так, но есть и противоречащий этому момент: самые серьезные переговоры — это бытовые. Почему так? В основе всех