

ЗАПИСКИ ПЕРЕГОВОРЩИКА

Алишер ФАЙЗ

«Меня зовут Джонибек. Но для родителей и друзей я с детства был Джонни. Став профессиональным переговорщиком, вовлеченным в решение многих международных конфликтов, я понял, как хорошо называться просто Джонни, ибо мне часто приходится действовать конфиденциально. Поэтому, рассказывая историю своей жизни, я решил изменить имена людей и места, где все это происходило»

О том, что не следует соглашаться с первым предложением другой стороны

Я родился и вырос в городе Нуристан, что находится в одном из новых независимых государств, образовавшихся после распада Советского Союза. В 1964 году, когда я появился на свет, Нуристан был одним из крупных городов на юге СССР.

Одно из моих ранних «переговорных» воспоминаний связано с проводами гостей отца, пришедших к нам отмечать его день рождения. Мне, кажется, было лет десять. Отец вышел проводить друзей, заодно и меня взял с собой. Немного пройдя, мы оказались на стоянке такси, где стояли две-три свободные машины. Даже в те времена у нас на юге были нелегальные частные таксисты, да и с водителями государственных такси нередко приходилось договариваться.

Один из гостей назвал первому таксисту маршрут поездки. Тот кивнул.

- А сколько это будет стоить? – спросил друг отца.

- Три рубля, – ответил таксист.

- Хорошо, – тут же согласился второй гость.

Хотя цена выглядела справедливой, потому что гостей было трое (притом каждый из них должен был выйти отдельно), я тут же решил вмешаться,

Я тут же решил вмешаться, надеясь, что таксист не совсем расслышал слова друга отца

надеясь, что таксист не совсем расслышал слова друга отца. Только потом узнал, что один из постулатов ведения переговоров гласит: никогда не соглашайся на первое предложение оппонента.

- Один рубль! – воскликнул я, прямо взглянув таксисту в глаза.

Отец с удивлением посмотрел на меня. А гости кивали, поддерживая предложение.

Таксист возразил, но процесс торга был запущен. Как и следовало ожидать, через несколько минут стороны сошлись на двух рублях, что означало около семидесяти копеек с каждого гостя.



Когда мы возвращались домой, отец произнес слова, которые запомнились навсегда:

- Ну ты молодец, умеешь торговаться! Я был счастлив, ибо отец редко хвалил меня. По-видимому, именно тогда я и решил посвятить себя делу переговоров.

Мать молча протянула ему эту сумму, и, получив покупку, мы вышли из лавки

Все гости благополучно добрались до дома. По словам отца, если каждый из них взял бы такси, то ему это стоило бы минимум по рублю. Я долго ходил под впечатлением сделки, в которой принял активное участие. Тогда у меня возникло то уникальное ощущение, которое приходит при успешных переговорах. После этого вновь и вновь хотелось испытать это ощущение – ощущение успешной сделки и... полета.

О том, что нельзя давать себя обманывать

Помню и другой эпизод того времени, связанный с покупкой мяса. Как-то моя мать и я откуда-то возвращались домой и по дороге зашли в небольшую мясную лавку. Мама, внимательно осмотрев прилавок, попросила взвесить кусок говяжьей вырезки.

- Сколько? – спросила она у продавца. Продавец положил на весы толстую двухслойную бумагу, на нее кусок мяса, а потом добавил какую-то костяшку.

- Килограмм вырезки – три с половиной рубля, а у нас тут два кило. С вас, значит, ровно семь рублей, – ответил он, посмотрев на весы.

Я тут же бросил взгляд на весы и уви-

дел, что они показывают килограмм девятьсот граммов. Словом, продавец нагло обвешивал. А бедная мама, во-первых, плохо видела, а во-вторых, была очень доверчивой. Я же обладал хорошими арифметическими способностями.

- Разве не шесть рублей шестьдесят копеек? – вдруг спросил я у продавца. – Ведь здесь всего один килограмм девятьсот граммов мяса, вернее, еще меньше, с учетом добавленной кости и бумаги.

- Без довеска мы мясо не даем, – сказал продавец раздраженно. Но потом, после секундного колебания, добавил: - Ладно, дайте шесть рублей шестьдесят копеек.

Мать молча протянула ему эту сумму, и, получив покупку, мы вышли из лавки. Родители были порядочными людьми и учили меня честности. Поэтому, наверное, возмутил обман со стороны продавца. И меня не смутило то, что килограмм и девятьсот граммов мяса на самом деле стоили шесть рублей шестьдесят пять копеек, а не шесть шестьдесят. Я был убежден, что мы заслужили определенную компенсацию, ибо продавец своим поведением заслуживал наказания. Итоговая сделка была справедливой, это понимал не только я, но и продавец. Лишь мама ничего не заметила, и я не стал объяснять ей всей подоплеку состоявшихся переговоров.

Тогда я впервые почувствовал в себе твердость переговорщика и был рад этому.

О том, что хорошими переговорщиками могут быть не только люди

С детства я хорошо чувствовал не только нюансы человеческих пере-

говоров, но и тонкости переговоров между домашними животными и людьми. Кто-то может сказать: что за чушь, какие могут быть переговоры между человеком и животным? А я утверждаю, что они постоянно имеют место, то есть людям и животным свойственно находить общий язык, согласие, договоренность. Многим кажется, что человек является хозяином домашних животных и именно он навязывает свою волю. Да, конечно, такое тоже бывает, но нередко в отношениях между ними именно животным удается добиваться своих целей. Классический пример – осел, который славится своим упрямством. Не захочет осел – не будет выполнять приказы хозяина, даже если тот применит силу. Выражение «упрямый, как осел» я бы заменил выражением «себе на уме, как осел».

Но рассказать я хочу не об осле, а о маленькой собачке, с которой был знаком. Смею утверждать, что она – блестящий переговорщик.

В подростковые годы я с семьей несколько лет прожил в многоквартирном доме в Москве. У нашей соседки по лестничной площадке Валентины Ивановны была чудесная собачка Ласка. Маленькая, лохматая, да еще с таким выразительным взглядом. Ласка являлась полноправным членом семьи, имела свой нрав, голос, предпочтения и интересы, с чем считались домашние.

Больше всего Ласка любила ласкаться. Порой Валентина Ивановна или ее муж забывали о ней (правда, очень ненадолго), и это совсем не нравилось Ласке. Она обожала быть в центре внимания, играть с членами семьи, шалить, веселить всех и самой веселиться.

Была еще одна вещь, к которой Ласка относилась весьма пристрастно: прогулка на свежем воздухе. Святое



дело, полезное, между прочим, для здоровья не только собаки, но и ее хозяев. Бегать, резвиться, играть с ребяташками на улице – ох, как это здорово! Но, увы, Валентина Ивановна порой плохо себя чувствовала и не выходила на улицу. Ласка это прекрасно понимала, однако что может быть важнее прогулки на улице!

Помню, как-то Валентина Ивановна захворала и два дня подряд не выводила собаку на улицу. У нее не только болели ноги, но и давление подскочило. Дети были заняты своими делами, они вообще редко приходили домой, а муж все время где-то работал. А что от этого Ласке? Ей ужасно хотелось на улицу. Я это видел, поскольку порой зааживал к Валентине Ивановне. Ласка и так и сяк пыталась вытащить хозяйку на просторы, но та, бедная, в основном лежала на диване.

Вдруг – ох, какое несчастье: что-то случилось с левой передней ногой Ласки! Собачка начала хромать, хо-

на то поднимает собачку, то опускает ее на землю. Ласка, чувствуется, соскучилась по улице, ее глаза блестят, однако ходит она с трудом – лишь на трех лапах. Соседи спрашивают, что с ней случилось, глядят по головке, подбадривают.

– Не показывали врачу, то есть ветеринару? – спрашивает один.

– А компресс делаете? – вопрошает второй.

– Главное, чтобы вирус не попал! – предупреждает третий. – Сейчас много новых и опасных завелось.

А Ласка, будто понимая сочувствующих людей, выразительно смотрит на них, порой вроде даже кивает своей симпатичной мордочкой.

Валентина Ивановна разговорилась с одной соседкой и не заметила, как собачка отошла в сторону. Оглянувшись и убедившись, что хозяйка всецело вовлечена в беседу, Ласка как бы произносит про себя: «Ну что, полетели?» Тут же она мчится во всю прыть на

всех четырех лапах. Добежав до конца улицы, собачка оглядывается на женщин. «Все нормально, можно еще метров двадцать – вихрем!» – мелькает в ее кудрявой

головке.

Через минуту-другую Валентина Ивановна вспомнила о своей хворой собачке и стала искать ее взглядом. Вон она, бедная, прихрамывая, идет в сторону хозяйки. Нет, лучше самой пойти навстречу, чем видеть ее страдания, – решает Валентина Ивановна и сама с трудом волочит ноги.

– Ах ты, моя сладенькая! Ну, иди ко мне, иди сюда, моя дорогая! – Валентина Ивановна совсем забыла о своих болячках.

Так Ласка всегда добивалась поставленных ею целей. Я научился у нее не демонстрировать своего удовлетворения после успешных перегово-

ров. Пусть люди думают, что удача на их стороне. Это позволяет мне вновь иметь с ними дело и одерживать новые победы.

О том, что надо смотреть в корень

Постепенно я стал расти как переговорщик, мои умения и навыки оказались весьма полезными в школе, на улице и дома. Одновременно начал замечать, что не только могу искусно вести переговоры, но и довольно тонко чувствую внутреннее состояние своих оппонентов. Вспоминается эпизод, когда я и несколько моих сверстников-подростков играли на улице. Тогда во дворе и на подступах к дому одного из наших соседей – дяди Рустама – рыли траншею для прокладки канализационной трубы. Мне показалось, что Рустам-ака, наблюдавший на улице за работой, озабоченно думал над тем, что делать с излишком выкопанного грунта. Я почувствовал, как у него возникла мысль: «Вот если бы кто-нибудь из соседей взял хотя бы 5–6 носилок грунта!»

В это время показался другой наш сосед, дядя Азамат. Поздоровавшись с дядей Рустамом, он сказал, что приводит в порядок свой двор и ему срочно нужен дополнительный грунт для выравнивания участка.

– Не мог бы ты дать мне несколько носилок грунта? – спросил дядя Азамат.

Вижу, что Рустам-ака от радости чуть не запел, хотя постарался не выдать себя.

– Гм, да, – с серьезным видом начал сосед. – Ну, как тебе сказать, земля мне самому нужна. Очень нужна!

Но рассказать я хочу не об осле, а о маленькой собачке, с которой был знаком

дить с трудом. Этого еще не хватало Валентине Ивановне. А бедная собачка, как она страдала! Глаза сузились, даже слезы выступали. Валентина Ивановна, забыв о своих болячках, с рвением ухаживала за Лаской, обнимала ее, целовала, кормила по особому. Ну, конечно, бедную следовало обязательно вывести на свежий воздух, а то, не дай бог, вовсе зачахнет.

Помню картину: Валентина Ивановна еле волоча ноги, спускается с Лаской с пятого этажа. Холодно, долго не походишь. Но Ласке нравится на улице, а ради нее хозяйка готова гулять на свежем воздухе. Валентина Иванов-



GESI

*Ideal
Standard*

Devon & Devon

Villeroy & Boch
1798

VERSACE
CERAMIC DESIGN

Joeyzzi
SWIMMING POOL BATH



KOMFORT *Elit*

ул. Шахрисабз, 20. Ориентир – метро Ойбек. (998 71) 252-66-11, 252-11-66

Изысканность и элегантная сдержанность, функциональность и совершенство форм, высочайшее качество – всё это неотъемлемые составляющие изделий от Villeroy & Boch.

Вон туда надо посыпать, – показал он куда-то в глубь своего двора. Азамат-ака был расстроен. На его лице легко можно было прочесть непростой вопрос: где сейчас найти необходимый грунт?

- Я понимаю, но все-таки, может, бу-

Для меня было принципиально важно сдвинуть продавца с места, где он уже обосновался и настроился вести непростую торговлю

дет какой-нибудь излишек? – почти безнадежно произнес он.

Рустам-ака выдержал паузу.

- Ну, в общем, конечно, соседям надо помогать, – многозначительно произнес он.

В глазах у дяди Азамата появилась слабая надежда.

- Я постараюсь тут носилок 5–6 выделить тебе, – с важным видом сказал Рустам-ака.

- Серьезно? А как же ты сам? – не поверил своим ушам Азамат-ака.

- Да как-нибудь справимся! Главное, чтобы соседи всегда выручали друг друга, не так ли? – дядя Рустам похлопал по плечу дяди Азамата. – Друг мой, для тебя ничего не жалко!

- Спасибо, Рустам, я твой должник! Помню, соседи – оба довольные – крепко пожали друг другу руки. Впоследствии я неоднократно видел, как дядя Азамат старался вернуть свой «долг» дяде Рустаму, оказывая ему всяческие услуги. И что интересно, тот воспринимал это как должное. Видно было, что он и сам поверил в то, что в свое время крупно услужил своему незадачливому соседу.

О том, что можно уступить в малом, чтобы добиться большого

В студенческие годы я уже вполне сложился как переговорщик со своими интересами и индивидуальным стилем. Главное, я наслаждался переговорами с разного рода людьми. Вспоминается такой эпизод.

Осенью по обочинам улиц нашего города можно видеть горы арбузов и дынь – это дехкане или перекупщики продают урожай. Как-то

вечером возвращался домой на своей машине и издали заметил кучу арбузов. Вот кстати, подумал я, поскольку планировал купить домой парочку.

Остановился, вышел из машины и неторопливо спросил у продавца:

- Сколько?

- Ну, смотря какой, – ответил он, оценивающе взглянув на меня.

- Тут сколько у вас арбузов? – задал я вопрос, придав голосу максимальную твердость.

- Вы имеете в виду всю кучу?

- Разумеется.

- Наверное, штук тридцать, – сказал продавец, мельком глянув на гору.

- Так сколько за все? – я посмотрел на часы, делая вид, что тороплюсь.

- Сразу трудно сказать, надо сосчитать арбузы, – удивленно сказал продавец.

- А что считать, тут все понятно, штук двадцать, не больше. Да и время позднее, и мне надо ехать, и вам быстрее избавиться от этого быстро портящегося товара. Ведь не спать же вам здесь из-за нескольких арбузов, а? – я достал бумажник и принялся считать деньги.

- Нет, здесь больше двадцати, – сказал неуверенно продавец.

- Сколько за все? Давайте быстрее!

- Ну, большие арбузы стоят по три рубля, средние – по два, – стал торговаться продавец.

- Слушайте, – сказал я доверительным тоном, положив руку на плечо продавца. – Давайте немного отойдем!

- Зачем отходить, говорите здесь, – недоумевал он.

А для меня было принципиально важно сдвинуть продавца с места, где он уже обосновался и настроился вести непростую торговлю. Увести противника с бастиона, заставить его играть на непривычном поле – вот что нужно было мне.

- Нет, подойдите сюда, я одну важную вещь скажу вам, – проявлял я настойчивость.

Продавец уступил, и мы отошли на несколько шагов в сторону.

- Я вижу, вы человек трудолюбивый, в каждом из этих арбузов есть частица не только вашего труда, но и души.

- Да, конечно, поэтому давайте сосчитаем, сколько тут арбузов, и потом вы сможете заплатить поштучно.

Я ничего не ответил, но сделал кислую мину, да еще красноречиво развел руками, будто говоря: «Что за дела?»

- Хорошо, если вы возьмете все арбузы, то за крупные можете заплатить как за средние.

Это уже было неплохо, но я собирался идти дальше. Главное, та сторона уже пошла на уступки. Тут важно не упустить момент.

- Слушайте, вот вам тридцать рублей, и я заберу все арбузы! И вам нет надобности дальше здесь торчать.

- Да что вы говорите! Здесь арбузов на все семьдесят или восемьдесят рублей! Я медленно, показывая продавцу каждую купюру, начал считать. Кажется, он обратил внимание на новизну купюр.



Это был хороший знак.

- Подержите эти деньги! – я протянул ему тридцать рублей.

- Нет, зачем мне их держать? – продавец отшатнулся.

Но глаза его горели.

- Да вы просто подержите, мне кое-что еще надо сосчитать, – чуть ли не насильно всучил ему новенькие деньги. Тут важно, чтобы процесс начался. А осознание продавца мне поможет.

- Ну хорошо, – он взял деньги в руки. – Но за эти деньги все арбузы не дам!

Я понимал, что в этот момент важно сделать какую-то уступку, чтобы у продавца возникло ощущение достижения. Без всяких слов стал одну за другой вытаскивать очередные купюры из бумажника.

- Раз! – небольшая пауза. – Два! – пауза. – Три! – вновь пауза. – Четыре! – я в упор смотрел продавцу в глаза.

- Пять – и все! Это все вам! Больше у меня нет денег. И помогите мне загрузить арбузы в багажник.

- Ну, дайте еще хотя бы пять!

- Вы в какую сторону едете?

- Мне до метро.

- Вот я вас и довезу до метро, а вы сэкономите деньги! – сказал я, подумав, что все равно поеду мимо.

Продавец колебался, я же еще раз посмотрел на часы: время – это инструмент давления в переговорах.

- Давайте, я тороплюсь! Да или нет? Если нет – я сейчас же уезжаю.

Глубоко вздохнув, продавец стал загружать арбузы в багажник автомобиля.

Оставив продавца у станции метро, я заехал в детский дом. Благотворительность – дело благородное, время от времени надо им заниматься.

В детском доме сначала сомневались, но затем приняли дар. Почувствовав легкость от сделанного, я направился домой. Открывая квартиру, вспомнил,

что намеревался купить пару арбузов домой. Ну ладно, как-нибудь в следующий раз.

О том, что в процессе переговоров надо быть спокойным и конструктивным

Как-то я стоял возле частной зубной поликлиники моего дяди и разговаривал с ним. В это время подъехал легковой автомобиль и припарковался прямо перед входом. Из машины вышел хорошо одетый мужчина лет пятидесяти. Дядя тут же подошел к нему и попросил убрать автомобиль.

- А почему? – возмутился водитель, судя по всему, довольно уверенный в себе человек.

- Тут нельзя парковаться, здесь поликлиника! – твердо ответил дядя.

Незнакомец вспыхнул:

- А какое у вас право на этот участок земли? Покажите подтверждающий документ!

- Это не стоянка, выезжайте отсюда! – твердил дядя.

- Вы не указывайте мне, командуйте на территории своей поликлиники, а это – общественная собственность!

- Освободите место, тут вам не парковка!

- Я не уйду отсюда!

- Нет, уйдите!

- А что вы можете сделать?

- Да я... я... лучше сейчас же уберите машину, а то...

- Что? Вы лучше сами убирайтесь отсюда!

Смотрю, голоса повышаются, обстановка накаляется, никто не хочет уступать. Чувствую, надо что-то предпринять. Подошел к незнакомцу.

- Я прошу прощения, можно сказать одну вещь? – сказал я тихо, но уверенно. Мой низкий голос выражал само

спокойствие.

Водитель недоверчиво посмотрел на меня.

- Мы уважаем вас и не хотим создавать неудобства для людей, но сюда приезжает инкассация, и мы обязаны оставлять для нее место. Сами понимаете!

Чувствую, водитель немного задумался. Ага, лед тронулся.

- Кроме того, иногда приезжают тяжелобольные, и было бы жестоко заставлять их искать парковку, – добавил я, стараясь, чтобы в моем голосе сочетались миролюбие и твердость.

Возникла пауза. Теперь надо было что-то предложить, чтобы незнакомец мог отступить без потери лица.

Ну, хорошо, можно же, оказывается, говорить по-человечески!

- Вон там, между прочим, есть свободное место для стоянки, – указал я на другую сторону улицы.

Незнакомец после некоторого колебания обратился ко мне:

- Ну, хорошо, можно же, оказывается, говорить по-человечески!

Дядя, бледный, молча наблюдал за происходящим.

Садясь в машину, водитель буркнул:

- И пусть не повышают на меня голос!

Припарковавшись на противоположной стороне, незнакомец проходил мимо.

- Еще раз простите за причиненные неудобства, – сказал я ему, подумав, что неплохо было бы обратить этого человека в клиента поликлиники дяди. – Будем рады видеть вас в поликлинике, для вас будут скидки на обслуживание.

Тот, вполне удовлетворенный, кивнул в мою сторону. Через несколько месяцев он действительно пришел в поликлинику лечить зубы.

