

Онлайн-переговоры: как победить стресс и недоверие

02.03.2023

СТАТЬИ

По данным представителей Accenture и Лаборатории переговорных исследований, 72 % представителей российского бизнеса не считают онлайн-переговоры полноценным эквивалентом личных встреч.

Accenture и Лаборатория переговорных исследований опросили российских менеджеров и собственников бизнеса на предмет того, насколько привычным является для них проведение переговоров в режиме онлайн. В совместном исследовании приняло участие 100 человек: собственники, топ менеджеры бизнеса, а также менеджеры среднего звена. Средний возраст опрошенных составил 39 лет, 53 % респондентов представляли разные регионы России.

В ходе исследования выяснилось, до пандемии 85 % респондентов редко проводили переговоры в режиме онлайн. Подавляющее большинство респондентов адаптировалось к нему достаточно быстро, в то время как у 28 % опрошенных переход к онлайн режиму повлек за собой ухудшение отношений с деловыми партнерами.

Взаимосвязь между статусом менеджера и использованием онлайн-режима

Исследователи отметили, что частота использования видеоконференций в качестве основного формата онлайн-переговоров в значительной степени связана со статусом менеджера: чем он выше, тем больше у данного руководителя степень свободы в

отношении выбора удобного для него формата онлайнпереговоров (мессенджеры, телефонные переговоры, видеоконференции). Так, если менеджеры среднего звена вели онлайн переговоры в 80 % случаев, то топ менеджеры — в 65 %, а собственники бизнеса — и вовсе только в 36 %, предпочитая более привычный формат общения по телефону или посредством мессенджера.

Чем не нравится проведение переговоров в онлайн

Исследователи выявили следующие негативные моменты в проведении онлайн переговоров:

- | отсутствие личного контакта между переговорщиками (81 %);
- | проблемы в налаживании коммуникации из-за нестабильной связи (31 %);
- | сложность с полноценным (таким, как хотелось бы) донесением мыслей до собеседника (21 %);
- | сложность распознавания эмоций, настроения, невербальных проявлений собеседника (20 %);
- | отсутствие возможности полноценно (так, как хотелось бы) понять мысль собеседника (19 %).

«В онлайн формат изначально „зашит“ стресс, связанный с нашей сенсорной депривацией. Перечисленные сложности обусловлены отсутствием возможности в ходе онлайн общения считывать полный спектр невербальных проявлений собеседника, благодаря которым мы получаем весьма существенное количество информации, хотя и нечасто придаем этому значение. Недостаток такой информации провоцирует стресс, раздражительность, а вместе с этим и убежденность в неэффективности онлайн-переговоров», — объясняет Тахир Базаров, доктор психологических наук, научный руководитель Лаборатории переговорных исследований.

Гендер и онлайн

Как показало исследование, женщины легче адаптируются к режиму онлайн. Так, если 56 % опрошенных мужчин отметили сложность выстраивания первого контакта с потенциальным партнером

в этом режиме, то среди женщин такую проблему испытывали только 42 %. Это связано с тем, что у женщин, как правило, более развит эмоциональный интеллект, они даже в режиме онлайн в большей степени способны угадывать и распознавать эмоции и настрой собеседника.

В то же время большая часть опрошенных женщин (64 %) указала на ухудшение своего эмоционального состояния во время вынужденного онлайн. У мужчин этот показатель был ниже почти вдвое (36 %). Такое различие связано с существенным ухудшением материального положения женщин (на это указали 57 % опрошенных женщин и 48 % мужчин).

Как сделать онлайн эффективным

Большинство представителей российского бизнеса изначально не верит в эффективность онлайн переговоров (72 % опрошенных), в результате чего ситуация еще больше ухудшается

за счет материализующегося пророчества. По мнению исследователей, все это мешает формированию взаимной эмпатии и, как следствие, готовности к кооперации и уступкам.

В действительности онлайн режим переговоров может оказаться не менее эффективным, нежели непосредственное взаимодействие собеседников. Для этого должны соблюдаться следующие условия: переговорщики должны иметь предварительный опыт живого общения, связанный с положительным настроем, управлять во время переговоров и своими, и чужими эмоциями, формировать атмосферу взаимного доверия, быть активными слушателями друг друга и категорически исключить предвзятое отношение к онлайн-переговорам как к априори неэффективному формату.

СТАТЬИ