

Top Ten 2020 Skills Projekt

UMIEJĘTNOŚĆ 9 – NEGOCJACJE
TECHNIKI I STYLE NEGOCJACJI



9. Negotiation

- **Cel ogólny** - Practical techniques and styles of negotiation
- **Cele szczegółowe:**
 - Identyfikacja celów negocjacji
 - Określenie wyboru skutecznego stylu negocjacyjnego
 - Skuteczne wykorzystanie wybranych narzędzi negocjacyjnych
- **Zawartość**
 - Style negocjacji
 - Taktyki negocjacyjne
 - Techniki negocjacyjne



Typy negocjacji

NEGOCJACJE TWARDE (POZYCYJNE)

Dążenie do uzyskania przewagi i osiągnięcia największych korzyści. Zazwyczaj są przeprowadzane z nieufnością do drugiej strony.

NEGOCJACJE PROBLEMOWE

(Model Harwardzki)

Poszukiwanie rozwiązań, które są akceptowalne i przynoszą korzyści wszystkim stronom.



Style negocjacji - jak podejść do problemu

Styl prowadzenia negocjacji może wynikać z predyspozycji osobowościowych lub świadomego wyboru, opartego na założeniu, że określony sposób działania jest najbardziej odpowiedni w danej sytuacji.



UMIEJĘTNOŚĆ 9 – NEGOCJACJE

Techniki i style negocjacji



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Negatywne konsekwencje nadużywania rywalizacji

- wytworzenie niechęci i braku zaufania,
- zerwanie kontraktu,
- sabotowanie umowy
- rozprzestrzenianie się niekorzystnej opinii



Jak współpracować w negocjacjach?

Oddzielaj **LUDZI** od
problemów

Koncentruj się na
INTERESACH nie na
pozycji



Szukaj **KORZYŚCI** dla
wszystkich

Stosuj obiektywne
KRYTERIA



Techniki negocjacyjne to sposoby:

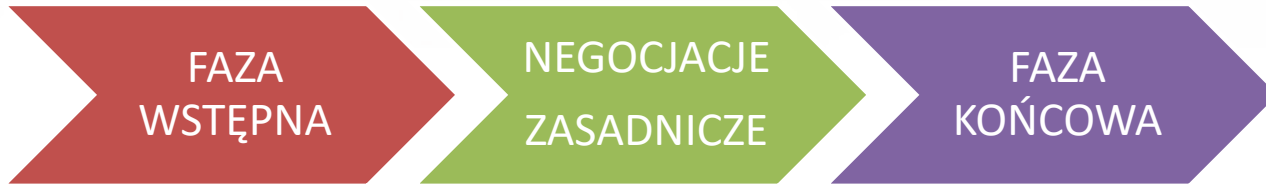
- werbalizacji żądań,
- czynienia ustępstw,
- kamuflowania nadmiernej chęci szybkiego osiągnięcia porozumienia,
- stosowania oporu przed zabiegami partnera zmierzającego do przechylenia korzyści
- stosowania presji psychologicznej



UMIEJĘTNOŚĆ 9 – NEGOCJACJE

Techniki i style negocjacji

Rodzaje taktyk w różnych fazach negocjacji



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



UMIEJĘTNOŚĆ 9 – NEGOCJACJE

Techniki i style negocjacji

Wiele z technik negocjacyjnych jest formą manipulacji.

Techniki manipulacyjne to zaplanowane działania na szkodę partnera a techniki negocjacyjne to sposoby na skuteczne zaprezentowanie argumentów bez chęci szkodenia partnerowi.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Techniki presji psychologicznej

- Technika dobry-zły policjant;
- Tworzenie sytuacji stresujących;
- Ataki personalne (obcojęzyczne zwroty);
- Podważanie kompetencji i wiarygodności negocjatora;
- Podważanie racjonalności stanowiska;
- Technika udręczonego pracownika (szef mnie zwolni jeśli nie zawrę tego porozumienia);
- Denerwowanie, groźby, szantaż



Techniki presji pozycyjnej

- Odmowa negocjowania;
- Ekstremalne stanowisko wstępne;
- Eskalacja żądań (lista zagadnień);
- Opóźnienie rozmów;
- Technika „faktów dokonanych”;
- Technika „skubania”



Techniki integracyjne

- Komplementowanie („podnoszenie cudzej wartości”);
- Przedstawienie silnych stron (forma samopochwały);
- Przedstawienie słabych stron (forma lekkiej samokrytyki);
- Konformistyczne aprobowanie.



Techniki pozyskiwania informacji



- Technika „Co by było gdyby ... - zbadanie sytuacji i możliwości drugiej strony poprzez zadawanie hipotetycznych pytań
- Technika „próbny balon” - rozpoznawanie granic i ustępstw



Techniki ustępowania

- ustępstwa powinny być niewielkie;
- ustępstwa powinny być stopniowo malejące;
- ustępuj powoli i niełatwo;
- nie każde ustępstwo musi być odwzajemnione,
- nie ustępuj jako pierwszy w ważnych sprawach;
- unikaj eskalacji ustępstw pod koniec negocjacji
- nie okazuj zadowolenia z pierwszego ustępstwa uczynionego przez oponenta;
- upewnij się, że druga strona rozumie i właściwie ocenia wartość uzyskanego ustępstwa



Techniki pokonywania impasu w negocjacjach

Impas najczęściej pojawia się w trudnych negocjacjach, gdy każda strona nalega na swoją pozycję i nie zamierza ustępować. Ta sytuacja jest niekorzystna, ponieważ spotkanie się przedłuża, a partnerzy nie są bliscy znalezienia korzystnego rozwiązania. Doświadczeni negocjatorzy, stosując techniki negocjacyjne wygrywają, prowadzą do przełamania impasu i wznowienia negocjacji mających na celu osiągnięcie porozumienia. Stosując taktykę zamykania spraw, wspólnego zainteresowania i empatii, możesz przyczynić się do zwiększenia tempa negocjacji i określenia warunków umowy, o której dyskutują obie strony.



Manipulowanie czasem

- Technika celowego przedłużania rozmów
- Technika unikania podjęcia decyzji
- Technika terminów ostatecznych lub nieprzekraczalnych
- Technika czekania na rozpoczęcie rozmów



Wybrane symptomy manipulacji

- Rozmowa o odczuciach a nie o faktach
- Odrzucanie tematów, zawężanie kwestii
- Nadmierny minimalizm w zachowaniu
- Nienaturalne pobudzenie



Obrona przed manipulacją

- Racjonalizacja
- Ustalenie reguł
- Sygnalizowanie odkrycia presji psychologicznej
- Negocjacyjne jujitsu
- Postawa asertywna - “zdarta płyta”



Negocjacyjne jujitsu

- gdy atakują twoje pomysły – nie broń ich
- gdy atakują ciebie – nie kontratakuj
- nie angażuj się w wymianę złościwości
- nie zaogniaj konfliktu
- pytaj zamiast wygłaszać stwierdzenia
- skieruj energię w porządanym przez siebie kierunku
- zmień atak na ciebie w atak na problem



Najczęściej popełniane błędy podczas negocjacji:

1. Rozpoczynanie rozmów bez przygotowania
2. Negocjowanie z osobą, która nie posiada plenipotenc
3. Sztywne trzymanie się jednego stanowiska
4. Utrata kontroli nad negocjacjami
5. Odstąpienie od swoich celów
6. Zbytnia troska o drugą stron



Portret sprawnego negocjatora:

- aspiracje
- siła
- asertywność
- umiejętność komunikowania się
- kreatywność i elastyczność
- cierpliwość i wytrwałość
- wiedza fachowa
- inteligencja emocjonalna
- umiejętność planowania



UMIEJĘTNOŚĆ 9 – NEGOCJACJE

Techniki i style negocjacji

Antyporadnik



NIEPOWODZENIE



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Top Ten 2020 Skills Projekt

<http://www.topten2020.eu/>

<https://www.facebook.com/toptenskills2020>



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Disclaimer: The Publication has been produced with the support of the Erasmus + Programme of the European Union. The contents of this page are the sole responsibility of partners and can in no way be taken to reflect the views of the NA and the Commission.