

PODSTAWY STYLE NEGOCJOWANIA

Negocjacje pozycyjne - „twarde”

Uczestnicy są przeciwnikami.

Celem jest pokonanie przeciwnika (**zwycięstwo**) i zaspokojenie maksimum własnych interesów kosztem strony przeciwnej.

Żądanie ustępstw jako warunku stosunków wzajemnych.

Negocjacje „twarde” mogą mieć zastosowanie w sytuacjach jednorazowych, prowadzą bowiem do usztywnienia stanowisk i nie umożliwiają dalszej współpracy.

Negocjacje uległe - „miękkie”

Uczestnicy są przyjaciółmi.

Celem jest porozumienie kosztem ustępstw strony przeciwnej, rezygnacji z własnych ważnych interesów.

Ustępowanie, aby pielęgnować wzajemne stosunki.

Negocjacje „miękkie” nie sprzyjają trwałej współpracy, bowiem prowadzą do eskalacji żądań strony przeciwnej i poczucia, że jest się wykorzystywanym.

Negocjacje nastawione na współpracę - oparte na zasadach

Uczestnicy rozwiązują problem.

Celem jest rozwiązanie problemu, które uwzględni interesy obu stron.

Wynik osiągnięty jest efektywnie i polubownie.

*Negocjacje nastawione na współpracę pozwalają na osiągnięcie porozumienia, opartego na konstruktywnych podstawach, dającego satysfakcje obu stronom. **Doprowadzają do sytuacji WYGRANY - WYGRANY.***

Umożliwia to trwały kontakt i długotrwałą współpracę.

Negocjacje nastawione na współpracę to podstawowy sposób uzyskiwania od innych tego, czego chcemy. Jest to zwrotny sposób komunikowania się w celu porozumienia w sytuacji, gdy Ty i druga strona związani jesteście pewnymi interesami, z których jedne są wspólne, a inne przeciwne.

PODSTAWOWE ZASADY NEGOCJACYJNE

1. Oddziel ludzi od problemów.

Jest to bardzo ważna reguła. Nieprzestrzeganie jej jest przyczyną destrukcyjnych zachowań (obrażanie się, atakowanie, zaognianie konfliktu). Reguła ta mówi nam, że należy oddzielić sprawy interpersonalne od problemów do rozwiązania. Często w czasie trudnych negocjacji dochodzi do osobistej konfrontacji pomiędzy partnerami lub wypominania sobie wcześniejszych urazów. tego typu postępowanie nie ma nic wspólnego z meritum sprawy i oddala jednocześnie możliwość porozumienia się. Dlatego też trzeba oddzielić te dwie sprawy i zająć się konfliktami osobistymi w określonym czasie.

Bardzo ważny jest prawidłowy dobór negocjatorów. Powinni to być ludzie życzliwi sobie, mocno identyfikujący się z interesami zespołu, który reprezentują.

Zasadę tą można określić w inny sposób:

- Atakuj problemy nie ludzi, lub bądź miękki dla ludzi, a twardy wobec problemów.

Reguły tej nie można zrealizować w czasie negocjacji, kiedy nie są nazwane problemy. **Gdy brak jasno przedstawionych problemów negocjacyjnych - negocjatorzy atakują siebie nawzajem.** Ale po to, żeby sformułować problemy negocjacyjne konieczne jest poznanie i przedstawienie najważniejszych interesów własnych i partnera. **Tak długo dopóki rozmówcy nie rozumieją wzajemnych interesów i potrzeb atakują i deprecjonują stanowisko partnera.**

2. Koncentruj się na interesach, a nie na stanowiskach.

W trakcie negocjacji ludzie często przywiązują się do swojego stanowiska, co utrudnia im rozwiązywanie problemu.

Nie znają własnych potrzeb, interesów, które znajdują się za stanowiskami (celami).

Np. małżeństwo, które rozmawia na temat spędzenia wakacji. Mąż chce jechać nad jeziora, żona wolałaby spędzić ten czas w górach.

Tak długo dopóki nie nazwą oni swoich ważnych potrzeb i interesów nie będą mogli znaleźć satysfakcjonującego obie strony rozwiązania. Aby pójść krok dalej w negocjacjach powinni odpowiedzieć sobie na pytanie: „Dlaczego Tobie na tym tak zależy?”, „Dlaczego tego chcesz?”.

Po nazwaniu swoich autentycznych potrzeb nie będzie już tak ważna opozycja stanowisk., Negocjatorzy będą mieli teraz szansę na nazwanie realnego problemu do rozwiązania.

3. Formułuj pytania przed odpowiedziami

Bardzo ważne jest, w trakcie prowadzenia negocjacji, żeby zbyt szybko, zanim nie poznamy swoich najważniejszych interesów, nie proponować rozwiązań.

Takie pośpieszne rozwiązania są „zgniłym” kompromisem.

W Twoim myśleniu nie opieraj się na schematach i przypuszczeniach, pytaj o wszystko co jest niejasne.

BĄDŹ MIĘKKI DLA LUDZI A TWARDY WOBEC PROBLEMU

Okazuj ludziom szacunek ale bądź stanowczy i konsekwentny w sprawach dotyczących Twoich interesów.

Pamiętaj: masz do czynienia z istotami mającymi swoje **uczucia**, różne **wartości**, różne **doświadczenia**. Ludzie denerwują się, boją, czują się urażeni. W trakcie ostrego sporu (jaki może mieć miejsce) uczucia mogą się stawać ważniejsze niż rozmowy. Złość jednej strony może budzić lęk u drugiej. **Silne emocje** mogą doprowadzić do impasu lub **zerwania negocjacji**.

Istotna jest umiejętność zdawania sobie sprawy z własnych emocji oraz zrozumienia tego, co odczuwa partner reprezentujący drugą stronę negocjacji.

O emocjach swoich i partnera trzeba **rozmawiać**.

Jeśli ludzie uwolnią się od ciężaru wyrażanych emocji - bardziej mogą zająć się problemem.

Kontroluj emocje swoje i partnera: gdy partner przestaje się kontrolować - nie odpowiadaj mu tym samym !

Negatywne niekontrolowane uczucia - doprowadzają do pomieszania stosunków między ludźmi, ze sprawami merytorycznymi.

Dbaj: by partner w czasie rozmów mógł zachować dobre mniemanie o sobie, poczucie własnej godności.

Wyrażaj sympatię: uścisk ręki, uśmiech, wspólny posiłek.

Twórz dobry klimat.

Umiejętność sprawdzania jak te same fakty interpretuje druga strona - jest jedną z najważniejszych cech dobrego negocjatora - czyli patrzenie na diskutowane problemy oczami drugiej strony (co odczuwa, co myśli).

o tego służy umiejętność dobrego SŁUCHANIA.

W trakcie słuchania należy zrozumieć emocje, perspektywę partnera (a nie przygotować odpowiedź).

NAJTAŃSZYM USTĘPSTWEM wobec negocjatora drugiej strony jest **danie do zrozumienia**, że został wysłuchany.

Rozumienie cudzego punktu widzenia ≠ dzielenie jego poglądów ale zmniejsza obszar konfliktu.

4. Doceniaj pozytywy, nazywaj osiągnięcia podczas negocjacji

Im trudniejsze są negocjacje, tym istotniejsze jest docenianie wszelkich pozytywnych zachowań i zmian.

Pozytywy zachęcają do współdziałania, np.

„Nie rozwiązaliśmy jeszcze naszych problemów, ale naszym wspólnym osiągnięciem jest to, że nikt nikomu nie przerywał wypowiedzi.”

5. Zastanów się nad tym jakie reguły są dla Ciebie ważne, które Ty byś wprowadził/a. Napisz ...