



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

INNOWACYJNE NARZĘDZIA EDUKACYJNE



Temat: „NEGOCJACJE”

Tomasz Załona
Monika Makowiecka

I. Uzasadnienie wyboru tematu

Znajomość stylów oraz technik negocjacji, to jedna z ważniejszych umiejętności przydatnych nie tylko w pracy ale także w życiu codziennym.

Negocjacje to skomplikowany proces ale prowadzony skutecznie prowadzi do umożliwienia realizacji własnych celów.

II. Ogólne cele kształcenia

- ▶ Stworzenie uczniom szansy na zaznajomienie się ze stylami i technikami negocjacji.
- ▶ Istotnym elementem realizacji tematu jest także przygotowanie uczniów do sytuacji życiowych, w których niezbędna jest znajomość skutecznego podejmowania decyzji.

III. Zakres tematyczny zajęć

1. Definicje negocjacji
2. Style negocjacji
3. Zasady efektywnej strategii negocjacji
4. Techniki negocjacyjne
5. Najczęściej popełniane błędy
6. Atuty dobrego negocjatora
7. Ćwiczenia

IV. Metody prowadzenia zajęć

- 1) Mini wykład (w oparciu o prezentację)
- 2) Materiały poglądowe – interaktywny film
- 3) Praca pod kierunkiem
- 4) Praca w grupie

1. Definicje negocjacji

Czym są negocjacje?

Negocjacje (z łac. "negotio", czyli sklep; "negociare", czyli handluje, pertraktuje, prowadzę negocjacje, pertraktacje, rozmowy handlowe) -

to komunikowanie się w celu osiągnięcia porozumienia w sytuacji, gdy przeciwne strony związane są pewnymi interesami, z których jedne są wspólne, a inne przeciwne.

Polegają na składaniu przez zainteresowane strony wzajemnych propozycji, a problem zostaje rozwiązany wtedy, kiedy strony osiągną zgodę.

1. Definicje negocjacji

Negocjacje to rozmowa, w której chcemy osiągnąć konkretny cel.

Jest to każda rozmowa, w której przynajmniej jeden z partnerów próbuje ten cel osiągnąć. Czasem wiąże się to z próbą narzucenia swojego pomysłu innym.

1. Definicje negocjacji

Negocjowanie to często jedyny sposób, aby otrzymać to czego się pragnie. Jest to sposób układania się z innymi i poprawienia wzajemnych kontaktów, umiejętności rozumienia ludzi.

2. Style negocjacji

Pięć podstawowych stylów negocjacyjnych:

1. Konfrontacja czyli walka (rywalizacja)
2. Dostosowanie
3. Unikanie
4. Kompromis
5. Współpraca

2. Style negocjacji

Konfrontacja czyli walka (rywalizacja)

To styl negocjacyjny reprezentowany przez osoby silnie nastawione na realizację własnych celów. Charakteryzuje się dążeniem do zrealizowania własnych interesów kosztem niezaspokojenia potrzeb drugiej strony.

2. Style negocjacji

Dostosowanie

Styl przeciwny do konfrontacji - nastawienie negocjatora jest całkowicie odmienne, zależy mu na utrzymaniu dobrych relacji z drugą stroną. Świadoma rezygnacja z zaspokojenia własnych potrzeb po to, aby realizować interesy drugiej strony i utrzymać z nią dobre stosunki.

2. Style negocjacji

Unikanie

Zwany też wycofywaniem się, izolacją ucieczką. Oparte jest ono na założeniu, że koszty ewentualnego udziału w procesie rozwiązywania konfliktu było by większe od korzyści jakie dawałoby osiągnięcie porozumienia..

2. Style negocjacji

Kompromis

Jest to strategia pośrednia pomiędzy konfrontacją, współpracą, dostosowaniem i unikaniem. Negocjator podejmuje działania w kierunku znalezienia rozwiązań satysfakcjonujących przynajmniej częściowo obie strony.

2. Style negocjacji

Współpraca

Współpraca to w dłuższej perspektywie czasowej styl o największej skuteczności dlatego, że negocjator zorientowany jest na realizację celów własnych w równym stopniu co i drugiej strony.

O ile poprzez kompromis osiągnięte są rozwiązania tylko częściowo zadowalające strony, o tyle w tym przypadku ważna jest dla negocjatora percepcja obustronnego zadowolenia.

3. Zasady efektywnej strategii negocjacji

Osiem zasad efektywnej strategii negocjacji:

1. Dokładnie przestuduj różnice pomiędzy twoją strategią i twojego oponenta.
2. W każdych negocjacjach są cele zbieżne i rozbieżne.
3. Negocjacje są sytuacją, co do której zawsze możesz wywrzeć korzystny dla siebie wpływ.
4. W każdych negocjacjach są sprawy, na których możesz coś zyskać i takie, na których możesz coś stracić.

3. Zasady efektywnej strategii negocjacji

Osiem zasad efektywnej strategii negocjacji:

5. Elastyczność w postępowaniu nie odnosi się jedynie do korzyści materialnych.
6. Siła (przewaga) jako jedyny atrybut jednej ze stron, nie może przynieść takich rezultatów jak negocjowanie.
7. Negocjacje uzależnione są od wzajemnej współzależności stron.
8. Skuteczne negocjacje są wynikiem całej serii przystosowań i ponownych dopasowań w stanowiskach stron.

4. Techniki negocjacyjne

Najczęściej stosowane techniki związane są z wykorzystaniem czasu, odgrywaniem pewnych ról podczas negocjacji, sprawdzaniem skłonności drugiej strony do czynienia ustępstw, pokazaniem skutków zawartego porozumienia oraz podważaniem przekonań drugiej strony.

4. Techniki negocjacyjne

- ▶ Techniki związane z wykorzystaniem czasu
- ▶ Techniki związane z odgrywaniem pewnych ról - np. Technika "dobry-zły facet,,
- ▶ Techniki związane ze zbadaniem skłonności drugiej strony do czynienia ustępstw - np. Technika sytuacji hipotetycznej
- ▶ Techniki związane z pokazaniem skutków porozumienia - np. Technika wskazania ewentualnych konsekwencji
- ▶ Techniki związane z podważeniem przekonań drugiej strony - np. Technika wskazania przeciwnego przykładu

4. Techniki negocjacyjne

Techniki związane z wykorzystaniem czasu

Polegają, np. Na celowym przedłużaniu rozmów w sytuacji, gdy drugiej stronie negocjacji zależy na jak najszybszym ich zakończeniu. Można wtedy unikać podjęcia decyzji aż do momentu, w którym najprawdopodobniej nastąpi korzystna dla nas zmiana. Możemy, np. Zacząć szczegółowo analizować rozmaite drobiazgi, czy poprosić o zmianę miejsca negocjacji.

4. Techniki negocjacyjne

Techniki związane z odgrywaniem pewnych ról - np. technika "dobry-zły facet,,:

Prowadzą one do odegrania konfliktu pomiędzy dwoma osobami będącymi po tej samej stronie. Jedna z nich gra rolę "złego", a druga "dobrego". Pierwsza stawia wygórowane żądania, tworząc przy tym nieprzychylną i stresującą sytuację, jest niemiła.

4. Techniki negocjacyjne

Techniki związane ze zbadaniem skłonności drugiej strony do czynienia ustępstw - np. technika sytuacji hipotetycznej:

Mają na celu zbadanie sytuacji i możliwości, a także skłonności do ustępstw przeciwnej strony negocjacji. Zadaje się pytania hipotetyczne w stylu "co by było gdyby?" Możemy, np. Zapytać, "co by było gdybyście obniżyli cenę o 30 proc.?"

4. Techniki negocjacyjne

**Techniki związane z pokazaniem skutków porozumienia - np.
technika wskazania ewentualnych konsekwencji:**

Polegają na uświadomieniu drugiej stronie ewentualnych konsekwencji przyjęcia lub braku uzyskania porozumienia. Jeżeli jest ono niekorzystne, należy dać drugiej stronie odczuć, że to porozumienie zaszkodziłoby też jej.

4. Techniki negocjacyjne

Techniki związane z podważeniem przekonań drugiej strony - np. technika wskazania przeciwnego przykładu:

Stanowisko drugiej strony oparte jest z reguły na jej własnych przekonaniach. Jeśli są one nieuzasadnione, warto umieć je podważyć. Pomocne może być w takiej sytuacji wskazanie drugiej stronie przykładu niezgodnego z jej przekonaniem.

Można, np. Powiedzieć, że "w przeciwieństwie do waszego stanowiska, zdaniem naszego innego klienta ta cena jest niezwykle korzystna, biorąc pod uwagę jakość oferowanego produktu".

5. Najczęściej popełnianie błędy

1. Rozpoczynanie rozmów bez przygotowania
2. Negocjowanie z niewłaściwą osobą, (która nie ma plenipotencji do ich prowadzenia)
3. Sztywne trzymanie się jednego stanowiska (i niedostrzeganie innych możliwości)
4. Utrata kontroli nad negocjacjami
5. Odstąpienie od swoich celów
6. Zbytnia troska o drugą stronę (lęk przed skrzywdzeniem drugiej osoby: jest to cecha osób o niskim poziomie asertywności).

6. Atuty dobrego negocjatora

1. wiedza z dziedziny, która jest przedmiotem negocjacji,
2. właściwie dobrane do okoliczności style i techniki negocjacyjne,
3. wiedza z zakresu komunikacji interpersonalnej,
4. kultura i urok osobisty,
5. cechy charakteru, takie jak: elastyczność, otwartość, wytrwałość, zaangażowanie, odpowiedzialność, rzetelność, wnikliwość, inicjatywa i kreatywność,

6. Atuty dobrego negocjatora

Atutami dobrego negocjatora mogą także być następujące umiejętności:

Umiejętność słuchania, koncentracji uwagi, opanowywania emocji, unikania nieetycznych zachowań, umiejętność znajdowania sposobów rozwiązywania problemów, pracy w zespole, umiejętność perswazji, zadawania adekwatnych pytań i formułowania ich przed odpowiedziami, racjonalnego odnoszenia się do faktów, doceniania pozytywów - tego, co już udało się osiągnąć, otwartego wyrażenia poglądów i idei, unikania przesady.

7. Ćwiczenia praktyczne



Dziękuję za uwagę

