



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

INOVATÍVNE VZDELÁVACIE NÁSTROJE



TÉMA: „Vyjednávanie”

Tomasz Załona
Monika Makowiecka

I. Odôvodnenie výberu

Znalosť štýlov a techník vyjednávania je jednou z najdôležitejších zručností. Je užitočná nielen v práci ale tiež v každodennom živote.

Vyjednávanie je komplikovaný proces, ale ak sa robí efektívne, pomôže pri realizácii vlastných cieľov.

II. Všeobecné vzdelávacie ciele

- ▶ Oboznámenie žiakov so štýlmi a technikami vyjednávania.
- ▶ Dôležitou súčasťou témy je tiež príprava žiakov na životné situácie, v ktorých je nevyhnutná schopnosť efektívneho rozhodovania.

III. Tematický rozsah hodín

1. Definícia vyjednávania
2. Štýly vyjednávania
3. Zásady efektívnej stratégie vyjednávania
4. Vyjednávacie techniky
5. Najčastejšie chyby
6. Vlastnosti dobrého vyjednávača
7. Cvičenia

IV. Metódy vedenia hodín

- 1) Miniprednáška (na základe prezentácie)
- 2) Ilustračné materiály – interaktívny film
- 3) Práca pod vedením
- 4) Práca v skupine

1. Definície vyjednávania

Čo je vyjednávanie?

Vyjednávanie (z latinského "negotio", čiže obchod; "negociare", čiže obchodujem, vyjednávam, vediem rokovania, obchodné rozhovory) -

Je to komunikácia, cieľom ktorej je dosiahnuť dohodu v situáciách, v ktorých sú protistrany viazané určitými záujmami, z ktorých sú niektoré spoločné a iné protichodné. Spočíva v predkladaní vzájomných ponúk. Problém bude vyriešený vtedy, keď strany dosiahnu zhodu.

1. Definícia vyjednávania

Vyjednávanie je rozhovor, v ktorom chceme dosiahnuť konkrétny cieľ.

Je to akýchkol'vek rozhovor, v ktorom sa aspoň jeden z partnerov snaží dosiahnuť svoj cieľ. Niekedy je to spojené so snahou vnútiť svoju myšlienku iným.

1. Definícia vyjednávania

Vyjednávanie je často jediný spôsob, ako získať to, po čom túžime. Je to spôsob, ako vychádzať s inými, spôsob na zlepšenie vzájomných kontaktov a schopnosti porozumieť iným.

2. Štýly vyjednávania

Päť základných štýlov vyjednávania:

1. Konfrontácia alebo boj(rivalita)
2. Prispôsobenie sa
3. Vyhýbanie sa
4. Kompromis
5. Spolupráca

2. Štýly vyjednávania

Konfrontácia čiže vojna (rivalita)

Tento štýl vyjednávania predstavujú osoby, ktoré sú silne zamerané na realizáciu svojich vlastných cieľov. Vyznačuje sa sledovaním vlastných záujmov na úkor nesplnenia potrieb druhej strany.

2. Štýly vyjednávania

Prispôsobenie sa

Štýl opačný ako konfrontácia – prístup vyjednávača je celkom iný, záleží mu na udržaní dobrých vzťahov s druhou osobou. Vedomá rezignácia z uspokojovania vlastných potrieb, aby bolo možné zrealizovať záujmy druhej strany a udržať si s ňou dobré vzťahy.

2. Štýly vyjednávania

Vyhýbanie sa

Nazýva sa tiež stiahnutie, izolácia, únik. Vychádza z predpokladu, že náklady na prípadnú účasť v procese riešenie konfliktu by boli väčšie ako výhody, ktoré by prinieslo dosiahnutie porozumenia.

2. Štýly vyjednávania

Kompromis

Je to prechodná stratégia medzi konfrontáciou, spoluprácou, prispôsobením sa a vyhýbaním sa. Vyjednávač podniká kroky na nájdenie riešení, ktoré sú aspoň čiastočne uspokojivé pre obe strany.

2. Štýly vyjednávania

Spolupráca

Z dlhodobého hľadiska je spolupráca najefektívnejším štýlom, pretože vyjednávač je v rovnakej miere zameraný na dosahovanie svojich vlastných cieľov ako druhá strana. Zatiaľ čo kompromisom sa dosahujú riešenia, ktoré len čiastočne uspokojia obe strany, v tomto prípade sa podarí dosiahnuť vzájomnú spokojnosť.

4. Vyjednávacie techniky

Najčastejšie sa používajú techniky súvisiace s využívaním času, hraním určitých rolí, zisťovaní ochoty druhej strany robiť ústupky, predstavením výsledkov dohody a spochybňovaním presvedčení druhej strany.

3. Zásady efektívnej stratégie vyjednávania

Osem zásad efektívnej stratégie vyjednávania:

1. Pozorne si preštudujte rozdiely medzi Vašou stratégiou a stratégiou Vášho partnera.
2. Každé vyjednanie obsahuje rozdielne ciele.
3. Vyjednanie je situácia, v ktorej môžete vždy vyťažiť niečo pre seba.
4. Pri každom vyjednaní sú veci, vďaka ktorým môžete niečo získať a niečo stratiť.

4. Vyjednávacie techniky

- ▶ Techniky súvisiace s využívaním času
- ▶ Techniky súvisiace s hraním určitých rolí - napr. technika "dobrý – zlý chlap,,
- ▶ Techniky súvisiace so skúmaním ochoty druhej strany urobiť ústupky - napr. Technika hypotetických situácií
- ▶ Techniky súvisiace s ukazovaním efektov dohody - napr. Technika ukazovania možných dôsledkov
- ▶ Techniky súvisiace so spochybňovaním presvedčení druhej strany – napr. Technika ukazovania opačného príkladu

4. Vyjednávacie techniky

Techniky súvisiace s využívaním času

Spočívajú napríklad vo vzájomnom predlžovaní rozhovoru v situáciách, keď druhej strane záleží na čo najrýchlejšom vyriešení situácie. Možno sa vtedy vyhýbať rozhodnutiu až do chvíle, v ktorej dôjde k výhodnej zmene. Môžeme napríklad začať podrobne analyzovať rozmanité drobnosti, alebo požiadať o zmenu miesta vyjednávania.

4. Vyjednávacie techniky

Techniky súvisiace s hraním istých rolí - napr. technika „dobrý – zlý muž“:

Vedú k zahraniu konfliktu medzi ľuďmi, ktorí sú na tej istej strane. Jeden z nich hrá úlohu "zlého", a druhý "dobrého". Prvý z nich kladie prehnané požiadavky, čo vytvára nepriaznivú a stresujúcu situáciu.

4. Vyjednávacie techniky

Techniky súvisiace so skúmaním ochoty druhej osoby robiť ústupky – napr. technika hypotetickej situácie:

Ich cieľom je preskúmanie situácie a možností, a tiež vôľu druhej strany urobiť ústupky. Kladú sa hypotetické otázky, napríklad „čo by sa stalo, keby?“ Môžeme sa tiež spýtať, „čo by sa stalo, keby ste znížili cenu o 30 percent?“

4. Vyjednávacie techniky

**Techniky súvisiace s poukazovaním na efekty dohody – napríklad
technika určovania možných dôsledkov:**

Spočívajú v oboznámení druhej strany s prípadnými dôsledkami prijatia alebo neprijatia dohody. Ak sú nepriaznivé, je potrebné dať druhej osobe pocíť, že táto dohoda, by uškodilo aj jej.

4. Vyjednávacie techniky

Techniky súvisiace so spochybňovaním presvedčení druhej strany
- napr. technika ukazovania opačného príkladu:

Názor druhej osoby je založený na jej vlastných presvedčeniach. Ak sú nesprávne, je dobré ich spochybniť. V takejto situácii možno dať druhej osobe príklad, ktorý nie je v súlade s jej presvedčením.

Možno napríklad povedať, že „na rozdiel od Vás si iný náš klient myslí, že táto cena je veľmi výhodná, vzhľadom na kvalitu ponúkaného produktu“.

5. Najčastejšie chyby

1. Začínanie rozhovoru bez prípravy.
2. Vyjednávanie s nepravou osobou, (ktorá nemá potenciál ich viesť).
3. Pevné držanie sa jedného názoru (a neschopnosť vidieť iné možnosti).
4. Strata kontroly nad vyjednávaním.
5. Ustúpenie od svojich cieľov.
6. Príliš veľká starosť o druhú osobu (strach predtým, že jej ublížime: je to vlastnosť osôb s nízkou úrovňou asertivity).

3. Zásady efektívnej stratégie vyjednávania

Osem zásad efektívnej stratégie vyjednávania:

5. Pružný prístup sa netýka len materiálnych výhod.
6. Sila (prevaha) ako jediný atribút jednej zo strán, nemôže priniesť také výsledky ako vyjednanie.
7. Vyjednanie je ovplyvnené aj vzájomnou závislosťou strán.
8. Efektívne vyjednanie je výsledkom celého radu prispôbení sa a ďalších prispôbení sa názorom iných strán.

6. Výhody dobrého vyjednávača

1. Vedomosti z oblasti, ktoré sú predmetom vyjednávanania,
2. Správne zvolené štýly a vyjednávacie techniky,
3. Vedomosti z oblasti medziludskej komunikácie,
4. Kultúra a osobne čaro,
5. Charakterové vlastnosti, také ako: pružnosť, otvorenosť, vytrvalosť, zaangažovanie, zodpovednosť, spoľahlivosť, bystrosť, iniciatíva, kreativita.

6. Výhody dobrého vyjednávača

Výhodou dobrého vyjednávača môžu byť aj tieto zručnosti:

Schopnosť počúvať, sústrediť pozornosť, ovládanie emócií, vyhýbanie sa neetickému správaniu, schopnosť nachádzať riešenie problémov, práca v skupine, schopnosť presviedčať, klásť adekvátne otázky a ich formulovanie ešte pred odpoveďami, racionálny prístup k faktom, ocenenie pozitívnych stránok – toho, čo sa podarilo dosiahnuť, schopnosť otvorenie vyjadrovať svoje názory, nepreháňanie.

7. Praktické cvičenia



Ďakujem za pozornosť

