

Ekonomiczny Uniwersytet Dziecięcy



Mistrz negocjacji – to ja!

Monika Guzek

Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu

1.12.2022 r

Organizatorzy



UNIWERSYTET
EKONOMICZNY
W POZNANIU

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

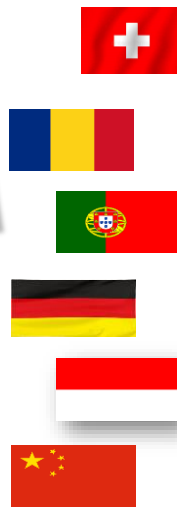
WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

1

MONIKA GUZEK



UNIWERSYTET
EKONOMICZNY
W POZNANIU



EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

2

O CZYM BĘDZIE MOWA?



Negocjacje
– co warto o nich
wiedzieć?



Style negocjacji,
czyli kiedy warto
postawić na
swoim a kiedy
warto ustąpić



BATNA
– przygotuj się do
niej odpowiednio!



**Zadanie w
grupach** 😊



Wskazówki i dobre praktyki – Przez cały wykład!

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIECY
WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

3

Czym są negocjacje, czyli techniczna analiza procesu negocjacji



EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIECY
WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

4

Negocjacje prowadzimy, gdy...

- Istnieje **obustronna gotowość** zawarcia „umowy”.
- Istnieje jednocześnie obszar konfliktu i obszar wspólnego interesu.
- Osoba prowadząca ma wystarczające **uprawnienia decyzyjne**.
- **Osoba (osoby) prowadząca jest przygotowana**.
- Strony mają (w oczach partnera) coś do zaoferowania i coś do uzyskania.
- Wynikiem negocjacji zakończonych sukcesem musi być jakiś **rezultat**.
- **Negocjatorzy kontrolują swoje emocje**.
- Negocjatorzy nie mają innych możliwości zaspokojenia swoich potrzeb.
- W negocjacjach bardzo szkodliwe jest uparte formułowanie nadmiernych żądań i oczekiwań.

7

**Kto z Was negocjował z kimś
w tym tygodniu?**

8

Negocjacje



Spotykamy się z nimi od najmłodszych lat.

Czymże jest przekonywanie rodziców do zakupu zestawu klocków lego, albo pertraktowanie odnośnie powrotu do domu z imprezy, jak nie procesem negocjacyjnym?

Negocjacje są dla nas czymś całkowicie naturalnym, dlatego warto **świadomie negocjować** w każdej możliwej sytuacji, szczególnie w przypadku negocjacji biznesowych.

9

O czym należy pamiętać by być mistrzem negocjacji?

Konflikt	Oplacalna cena	Formułować argumenty tak żeby druga osoba je zrozumiała
Formułować dobrze argumenty	Sprawiedliwość	Spokój
Spokój	Konflikt 2	Nie dać za dużej ceny Pokazać się z Lepszej strony
O znajomościach	Spokój	O surfas airlines i o uwu
o sprawiedliwość, pomocny, mózg, panuje nad emocjami, rozsądny, dyplomata	O kontroli emocji oraz dobry dobór słów	O cenie, o materiale, o strukturze
Nie błaganie	O spokoju oraz negocjacji.	Rozumienie
By nie zmieniać wyrazu twarzy	Uczciwość	Pokazać się jak z najlepszej strony 🍌

10

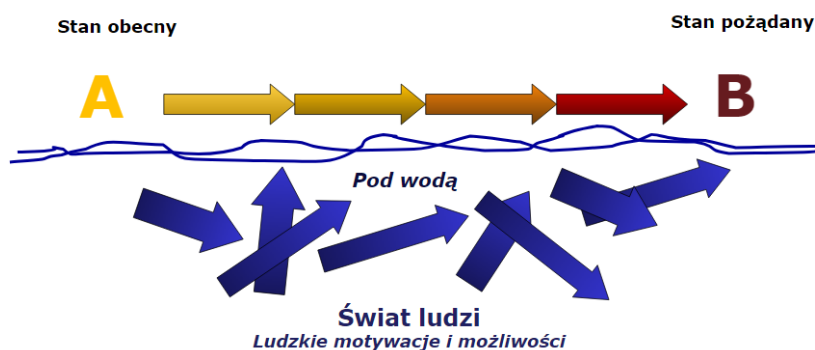
#1 Zrozumienie sztuki negocjacji

Wszelkie negocjacje toczą się zwykle w dwóch obszarach:

- w **płaszczyźnie merytorycznej**, w której dyskutuje się rzeczowo o tym, co da się zmaterializować i w pewien sposób zmierzyć (ceny, jakość, warunki płatności i dostawy, gwarancje),
- w **płaszczyźnie emocjonalno-interpersonalnej**, gdzie partnerzy w zależności od sytuacji i swojego charakteru, w sposób świadomy lub nieświadomy próbują oddziaływać na siebie bądź to pozytywnie (zaufanie, serdeczność, szacunek, zrozumienie) bądź negatywnie (odrzućenie, nieufność, upór, lęk, złość, niepewność).

11

#2 Wzajemne zrozumienie



12

#1 Zrozumienie sztuki negocjacji

Wszelkie negocjacje toczą się zwykle w dwóch obszarach:

- w **płaszczyźnie merytorycznej**, w której dyskutuje się rzeczowo o tym, co da się zmaterializować i w pewien sposób zmierzyć (ceny, jakość, warunki płatności i dostawy, gwarancje),
- w **płaszczyźnie emocjonalno-interpersonalnej**, gdzie partnerzy w zależności od sytuacji i swojego charakteru, w sposób świadomy lub nieświadomy próbują oddziaływać na siebie bądź to pozytywnie (zaufanie, serdeczność, szacunek, zrozumienie) bądź negatywnie (odrzućenie, nieufność, upór, lęk, złość, niepewność).

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIECY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

13

#2 O czym będą mówiły nam emocje w kontekście negocjacji?

PODSTAWOWE RODZAJE EMOCJI



RADOŚĆ



SMUTEK



STRACH



WSTRĘT



ZŁOŚĆ



ZASKOCZENIE

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIECY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

14

“

Za każdym „nie” kryje się „tak” dla jakiejś potrzeby

MARSHALL ROSENBERG
psycholog, mediator, twórca
Komunikacji bez Przemocy



ETTA Leadership & Culture 15

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

15

#2 Wzajemne zrozumienie - emocje



RADOŚĆ

Co zyskaliśmy?



ZŁOŚĆ

**Czego potrzebujemy?
Czego nam brakuje?**



SMUTEK

Co straciliśmy?

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

16

#3 Style negocjacyjne



- **Styl miękki** (inaczej: kooperacyjny) opiera się na ustępowaniu drugiej stronie w imię zachowywania dobrych stosunków i polubownego załatwienia sprawy.
- **Styl twardy** (inaczej: rywalizacyjny) polega na dążeniu do jednostronnego zwycięstwa za wszelką cenę.
- **Styl rzeczowy** oparty jest na negocjacjach wokół meritum sprawy, bez mieszania do tego stosunku do ludzi, z którymi się rozmawia.

17

Negocjacje na świecie



18



19

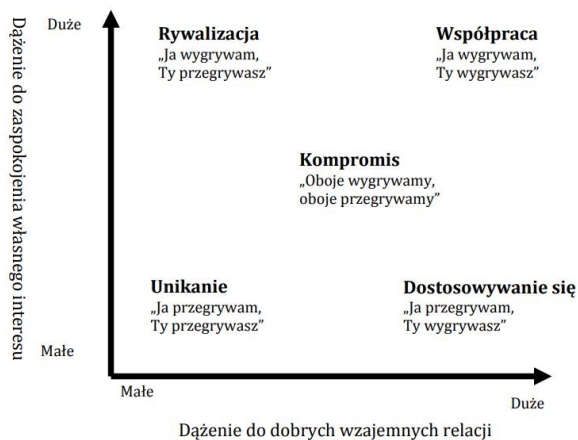


20

Model podwójnej dbałości



Rysunek: Różne postawy w negocjacjach i sposoby rozwiązywania konfliktów



EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIECY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

Źródło: https://www.am.szczecin.pl/themes/user/site/am/assets/img/pages/Skrypt_Negocjacje.pdf

21

Model podwójnej dbałości



Rywalizacja

(Wygrana-przegrana) co odpowiada stylowi twardemu (Fisher, Ury).

Druga strona jest postrzegana (partner biznesowy, rodzic, dziecko, brat, siostra) jako rywal lub wróg, którego należy pokonać. Nie jest to dobra strategia, gdyż może mieć negatywne konsekwencje; poprzez eskalację konfliktu doprowadzić do impasu.

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIECY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

22

Model podwójnej dbałości



Dostosowanie

świadoma rezygnacja z zaspokojenia własnych potrzeb po to, aby zrealizować interesy drugiej strony i utrzymać z nią dobre stosunki (**przegrana - wygrana**). Dostosowywanie się odpowiada stylowi miękkiemu (Fisher, Ury), gdzie druga strona postrzegana jest jako osoba znacząca, z którą trzeba żyć w zgodzie.

23

Model podwójnej dbałości



Unikanie

prezentują osoby, które boją się aktywności, sądząc, że sam udział w rozwiązaniu konfliktu pociągałby zbyt wysokie koszty w porównaniu z zyskami jakie dawałoby porozumienie (wygrana - przegrana lub przegrana obu stron).

Kompromis

przekonanie, że **częściowe zyski i częściowe straty to rzecz normalna w realizacji własnych dążeń**. Nie koniecznie taka opcja jest zawsze korzystna... W kompromisie „wszyscy są niezadowoleni, bo coś utracili”

24

Model podwójnej dbałości



Rysunek: Różne postawy w negocjacjach i sposoby rozwiązywania konfliktów



Źródło: https://www.am.szczecin.pl/themes/user/site/am/assets/img/pages/Skrypt_Negocjacje.pdf

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIĘCY.PL

25

O czym jeszcze zapomnieliśmy?

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIĘCY.PL

26

#4 Przygotowanie się do negocjacji

Aspekty techniczne

- gdzie negocjować: wady i zalety?
- Kiedy?
- jak długo?
- czyjej pomocy będziemy potrzebować?
- jakie środki mamy do dyspozycji?

#4 Przygotowanie się do negocjacji

NAJWAŻNIEJSZE!

- **analiza interesów własnych i drugiej strony:** po co negocjujesz; co chcesz osiągnąć, a na czym zależy drugiej stronie
- **analiza alternatyw:** co jeśli negocjacje nie zakończą się porozumieniem; jakie pole manewru ma druga strona
- **zdefiniowanie kwestii negocjacyjnych:** o czym dokładnie chcesz rozmawiać;
- opracowanie obiektywnych kryteriów oceny poszczególnych kwestii
- przygotowanie propozycji rozwiązania problemu

Czas na case study 😊



Jesteś szefem działu HR. Miniony rok był bardzo udany dla Twojej firmy i w związku z tym CEO postanowił zorganizować weekendowy wyjazd dla całej firmy (200 osób) do Berlina, ponieważ z Niemiec pochodzi większość waszych klientów i chce, żeby wszyscy pracownicy poznali ten kraj. Ty masz dopilnować tego, aby wyjazd zmotywował pracowników do dalszej, wydajnej pracy oraz pozwolił im poznać niemiecką kulturę. Uważasz, że aby to osiągnąć nie powinno się na nim oszczędzać. Niestety dyrektor ds. finansowych uważa inaczej. Zdajesz sobie sprawę, że nie wszystko może być najdroższe i będziesz musiał pójść na jakiś kompromis.

Musisz ustalić z nim:

- transport - lokalizację i rangę - standard pokojów - menu - wycieczki i inne atrakcje

Przed negocjacjami ustal swoje priorytety, argumenty i styl negocjacji jaki użyjesz.

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIECY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

29



Dziękuję!



EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIECY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

30