

Business communications

Аккуратно украденные
(сфотографированные) слайды с
презентации самого ректора СГЛА.
Смотреть с уважением и почтением
Отчасти с трепетом

Мягкий – Жесткий стиль

Мягкий стиль

Жесткий стиль

Участники - друзья

Участники - соперники

Цель - согласие

Цель - победа

Ради сохранения отношений можно идти на уступки

Уступки - необходимое условие для взаимовыгодного соглашения

Необходимо быть мягким по отношению к людям и к проблеме

Необходимо быть жестким по отношению и к проблеме и к людям

Доверяйте окружающим

Не доверяйте другим людям

Легко меняйте свою позицию

Жестко отстаивайте свою позицию

Предлагайте

Угрожайте

Не скрывайте свою подспудную мысль

Скрывайте свою подспудную модель

Будьте готовы смириться с потерями ради достижения соглашения

Рассматривайте личную выгоду как единственное условие для достижения соглашения

Ищите единственный вариант, устраивающий другую сторону

Ищите единственный вариант, устраивающий вас

Стремитесь к согласию

Отстаивайте на своем

Пытайтесь избежать столкновения характеров

Стремитесь победить в столкновении характеров

Поддавайтесь давлению

Оказывайте давление

Метод принципиального ведения переговоров

Метод принципиального ведения переговоров

ЧЕТЫРЕ ФАКТОРА И ПРИНЦИПА

| | |
|----------|--|
| ЛЮДИ | Отделяйте людей от проблемы |
| ИНТЕРЕСЫ | Концентрируйтесь на интересах, а не на позициях |
| ВАРИАНТЫ | Изобретайте взаимовыгодные варианты |
| КРИТЕРИИ | Настаивайте на использовании объективных критериев |

1. Люди не компьютеры

2. Позиция не интерес

3. Варианты

4. Справедливые стандарты

Настаивайте на использовании объективных критериев

Настаивайте на использовании объективных критериев

Когда интересы сторон резко противоположны, участники переговоров могут достичь желаемого результата просто с помощью упрямства. Этот метод вознаграждает упорство и приводит к произвольным результатам. Однако и такому противнику можно противостоять, настаивая на том, что его предложения явно недостаточны и что соглашение должно отражать справедливые стандарты, не зависящие от воли каждой из сторон

Нейтральные критерии:

- рыночная стоимость
- предложения конкурентов (ам)
- мнение эксперта
- требования закона
- человеческая совесть

Справедливое решение будет выгодно всем сторонам

Используйте объективную и независимую оценку

Факторы принципиальных переговоров

Факторы принципиальных переговоров

| ПРОБЛЕМА Отстаивание собственной позиции: В какую игру вы играете? | | РЕШЕНИЕ Изменить игру – обсудите сущность проблемы |
|--|---|--|
| Мягкий стиль | Жесткий стиль | Принципиальный подход |
| Участники - друзья | Участники - соперники | Участники решающие проблему вместе |
| Цель – согласие | Цель - победа | Цель – взаимовыгодный результат |
| Ради сохранения отношений можно идти на уступки | Уступки – необходимое условие нормальных отношений | <u>Отделяйте людей от проблемы</u> |
| Необходимо быть мягким по отношению к людям и проблеме | Необходимо быть жестким по отношению к себе и людям | Необходимо быть мягким по отношению к людям, но жестким к проблеме |
| Доверяйте окружающим | Не доверяйте другим людям | <u>Концентрируйтесь на интересах, а не на позициях</u> |

Факторы принципиальных переговоров

Факторы принципиальных переговоров

| ПРОБЛЕМА Отстаивание собственной позиции: В какую игру вы играете? | | РЕШЕНИЕ Изменить игру – обсудите сущность проблемы |
|--|--|---|
| Мягкий стиль | Жесткий стиль | Принципиальный подход |
| Предлагайте | Угрожайте | Анализируйте интересы |
| Не скрывайте свою подспудную мысль | Скрывайте свою подспудную мысль | Избегайте возникновения подспудной мысли |
| Будьте готовы смириться с потерями ради достижения соглашения | Рассматривайте личную выгоду как единственное условие для достижения соглашения | Изобретайте взаимовыгодные варианты |
| Ищите единственный вариант, устраивающий другую сторону | Ищите единственный вариант устраивающий вас | Рассматриваете различные варианты, выбор сделаете позже |
| Стремитесь к согласию | Настаивайте на своем | Настаивайте на использовании объективных критериев |

Факторы принципиальных переговоров

Факторы принципиальных переговоров

| ПРОБЛЕМА | | РЕШЕНИЕ |
|--|--|--|
| Отстаивание собственной позиции: В какую игру вы играете? | | Изменить игру – обсудите сущность проблемы |
| Мягкий стиль | Жесткий стиль | Принципиальный подход |
| Пытайтесь избежать столкновения характеров | Стремитесь победить в столкновении характеров | Попытайтесь получить результат, независимо от личных качеств |
| Поддавайтесь давлению | Оказывайте давление | Уступайте доводам, а не давлению |



Три стадии

Четыре фактора принципиальных переговоров должны использоваться с того момента, когда вы только начинаете думать о переговорах, и до той минуты, когда либо будет достигнуто соглашение, либо вы решите прекратить всяческие усилия.

Этот период можно разделить на три стадии:

1. Анализ
2. Планирование
3. и Обсуждение

Анализ

Анализ

На этапе анализа вы просто пытаетесь понять ситуацию: собираете информацию организуете и обдумываете её

Вам нужно понять проблемы партизанского восприятия, враждебные эмоции и сложности общения, а также четко представить себе собственные интересы и интересы другой стороны



Вы должны заранее подготовить варианты и понять те критерии, которые могут лечь в основу соглашения

Планирование

Планирование

Те же четыре принципа

Теперь вам нужно сгенерировать идеи и решить, что делать

- Как можно справиться с человеческими проблемами?
- Какие из ваших интересов являются наиболее важными?
- Каковы ваши настоящие цели?



Вы должны выработать дополнительные варианты и критерии, для того, чтобы можно было сделать окончательный выбор