

Ekonomiczny Uniwersytet Dziecięcy



KREATYWNY DIALOG - CZY ISTNIEJE POTRZEBA NEGOCJACJI

Joanna Banaś

Wyższa Szkoła Informatyki i Zarządzania

18 kwietnia 2013 r.

Organizatorzy



Partner strategiczny

NBP
Narodowy Bank Polski

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

ZASTANÓWMY SIĘ...

- Do czego może posłużyć metoda negocjacji?
- Czy tylko do rozwiązywania sytuacji konfliktowych?
- Jak postępować, gdy chcemy przekonać dziecko do jakiegoś działania, wpłynąć na jego oceny, oddziaływać na jego wybory.
- Zasady negocjacji.

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

NEGOCJACJE

⇒ To proces, w którym co najmniej dwie strony poprzez komunikację, starają się uzyskać dla siebie korzyści, przy odmiennych stanowiskach i interesach.



NEGOCJACJE

⇒ Negocjacje powinny prowadzić do znalezienia wspólnego stanowiska leżącego w przestrzeni akceptowalnych rozwiązań, każdej ze stron. Proces negocjacji to proces oparty na komunikacji.



- ⇒ Negocjujemy gdy wydajemy już pierwszy krzyk oznaczający: - Chcę wracać tam gdzie było ciepło i przytulnie nawet nie wiemy, ale już wtedy wymieniamy argumenty z otoczeniem
- ⇒ Dzięki negocjacjom możemy zaspakajać swoje potrzeby zdobyć to co dla nas ważne i cenne

WARUNKI NEGOCJACJI

- ⇒ W rozmowach biorą udział co najmniej dwie osoby,
- ⇒ Odmienność celów i interesów dwóch stron uniemożliwia początkowe porozumienie, strony zasiadają do rozmów w przekonaniu, że jest to najlepszy sposób rozwiązywania problemów,
- ⇒ Każda ze stron uważa, że istnieje pewna możliwość przekonania tej drugiej o konieczności zmiany stanowiska
- ⇒ Obie strony dążą do osiągnięcia ostatecznego porozumienia,
- ⇒ Każda ze stron ma władzę (rzeczywistą lub pozorną) oraz wpływ na możliwości podejmowania działań przez drugą stronę.

Trzy podstawowe sposoby prowadzenia negocjacji:

Z pozycji :

- **Władzy** (skutek: zwycięża silniejszy- zniszczenie, zerwanie relacji)
- **Prawa** (skutek: rozstrzygnięcie korzystne tylko dla jednej ze stron-urazy, poczucie niesprawiedliwości, oddalenie się od siebie)
- **Interesów** (skutek: wyjście korzystne dla wszystkich-szacunek, zadowolenie satysfakcja, współpraca)

W JAKICH OBSZARACH MOGĘ
NEGOCJOWAĆ Z MOIM DZIECKIEM?



PLUSY NEGOCJACJI

- ZACHEĆCA DZIECKO DO WSPÓŁPRACY
- POZWALA UNIKNAĆ WIELU KONFLIKTÓW
- ROZWIJA TWÓRCZOŚĆ-POJAWIAJĄ SIĘ CIEKAWY PROPOZYCJE I ROZWIĄZANIA
- DZIECI MAJĄ SWÓJ CZYNNY UDZIAŁ W USTALANIU ZASAD
- UCZY ZASAD NEGOCJACJI W ŻYCIU DOROSŁYM

PUŁAPKI NEGOCJACJI

- ⇒ NIE MOŻNA NEGOCJOWAĆ WSZYSTKIEGO SĄ PEWNE KWESTIE, KTÓRE USTALA RODZIC, A KTÓRE NIE PODLEGAJĄ NEGOCJACJOM
- ⇒ ULEGŁOŚĆ RODZICÓW WE WSZYSTKIM
- ⇒ MANIPULOWANIE RODZICÓW I DZIECI W ZDOBYWANIU SWOICH CELÓW
- ⇒ BRAK OPANOWANIA

RODZAJE NEGOCJACJI

⇒Twarde

⇒Miękkie

⇒Rzeczowe

TWARDE

⇒Negocjacje twarde- negocjator twardo dąży do
przeforsowania swoich postulatów

⇒Jedna strona jest przegranym a druga
wygranym

⇒Sprawdza się, gdy mamy w rękawie wszystkie
atuty, a strona przeciwna nie ma alternatyw

MIĘKKIE

- ⇒ Podtrzymanie dobrych stosunków, strona przeciwna gotowa jest pójść na ustępstwa byle tylko zachować dobre kontakty
- ⇒ Rozwiązanie problemu bez urażenia drugiej strony

RZECZOWE czyli HARWARDZKI MODEL NEGOCJACJI (HMN)

- ⇒ Metoda ta sugeruje cztery najważniejsze strategie postępowania:
 - ❖ Oddziel ludzi od problemu,
 - ❖ Koncentruj się na interesach a nie na stanowiskach,
 - ❖ Opracuj możliwości korzystne dla obu stron,
 - ❖ Nalegaj na stosowanie obiektywnych kryteriów.

JAKIM TYPEM NEGOCJATORA JESTEŚ TY?



EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

STRATEGIE NEGOCJACYJNE

- Konfrontacja
- Dostosowywanie się
- Unikanie
- Współpraca
- Kompromis

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL



KONFRONTACJA

- Mówienie, a nie słuchanie.
- Narzucanie własnego zdania.
- Przekonywanie.
- Wywieranie nacisku.
- Duża stanowczość i zdecydowanie

DOSTOSOWYWANIE SIĘ

- Przede wszystkim słuchanie i dążenie do zrozumienia partnera.
- Podporządkowywanie się jego żądaniom.
- Dostosowywanie się do punktu widzenia drugiej strony.
- Uwzględnianie przede wszystkim jego opinii, celów, potrzeb.

UNIKANIE

- Unikanie zajmowania się konfliktem.
- Odsuwanie problemu do rozwiązania w przyszłości.
- Zaprzeczanie istnienia różnic.
- Wycofanie się z sytuacji konfliktowej.

KOMPROMIS

- Dążenie do sprawiedliwego podziału
- Wymiana (ustępstwo za coś)
- Częściowe zaspokojenie potrzeb
- Poszukiwanie rozwiązania znajdującego się po między stanowiskami stron
- Zasada wzajemności „ jak my im tak oni nam” a nie działanie na rzecz osiągnięcia wspólnego celu

WSPÓŁPRACA

- Głęboka analiza problemu.
- Odkrywanie i wzajemne zrozumienie interesów.
- Poszukiwanie rozwiązań satysfakcjonujących obie strony.
- Wypracowywanie nowych,

ZASADY NEGOCJACJI Z DZIEĆMI



EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

1. WYSŁUCHAJ

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

**WYSŁUCHAJ W CAŁOŚCI
KOMUNIKAT, DOPIERO
POTEM DOKONAJ OCENY.**

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY

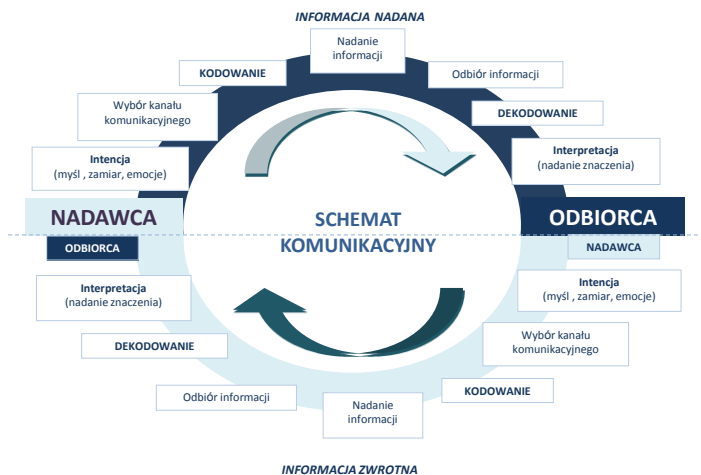
WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

**PRZEDWCZESNA OCENA NIE
MA SENSU, GDYŻ NIE
POSIADASZ WSZYSTKICH
INFORMACJI**

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

SCHEMAT KOMUNIKACYJNY



EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

SŁUCHAĆ

- ☐ UCHO
- ☐ OCZY
- ☐ NIEPODZIELNA UWAGA
- ☐ SERCE

聽心

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

Jak słuchać, żeby dzieci do nas mówiły:

- ❑ Utrzymuj kontakt wzrokowy
- ❑ Nie zakładaj, że wiesz, co powie dziecko
- ❑ Zadawaj pytania wyjaśniające, ale nie zasypuj pytaniami
- ❑ Wstrzymaj się od podejmowania natychmiastowego działania
- ❑ Akceptuj i nie wyśmiewaj tego, co powie dziecko

**PARAFRAZA- czyli powtarzanie
swoimi słowami tego co ktoś nam
powiedział.**

W sferze komunikacji największą siłę
perswazji ma osoba otwarta na perswazję
innych

BARIERY NEGOCJACYJNE

- ⇒ Który ptak jest „bardziej ptasi”? Wróbel czy struś?
- ⇒ Która ryba jest „bardziej rybia”? Karp czy konik morski
- ⇒ Który ssak jest „bardziej ssakiem”? pies czy delfin

⇒ NALEŻY UWAŻAĆ NA STEREOTYPY
MYŚLOWE

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

2. OSTUDŹ EMOCJE

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

- Postaraj się zrozumieć dziecko, jego uczucia i potrzeby
- Niewielką masz szansę na to, aby zmienić opinię dziecka, gdy nie wiesz na czym się ona opiera
- Nie atakuj pozycji dziecka, lecz stwórz klimat sprzyjający wymianie informacji, gdy dziecko nie będzie czuło się zagrożone jego opór będzie mniejszy
- Pokaż dziecku, że zależy ci, alby je zrozumieć, że uznajesz możliwość zmiany swojego zdania
- Czasem milczenie i cierpliwość są niezbędne, każdy ma swój rytm

3. DOTRZYJ DO PRAWDZIWYCH POTRZEB DZIECKA

- Nie koncentruj się jedynie na tym, czego dziecko żąda- poszukaj czego naprawdę pragnie
- O ile stanowiska bywają często nie do pogodzenia, to potrzeby i niepokoje, które są ich źródłem, prawie zawsze można pogodzić

4. SPOKOJNIE PRZEDSTAW SWOJE STANOWISKO, WYJAŚNIJ SWÓJ PUNKT WIDZENIA

Mów w pierwszej osobie,(komunikat JA)
 odwołaj się do swoich uczuć, obaw i
 potrzeb
 Zastanów się na czym Ci zależy

Pomocna tabela w oparciu o HMN

Moje potrzeby	Potrzeby dziecka
Moje prawa	Prawa dziecka
Moje oczekiwania	Oczekiwania dziecka
Moje dopuszczalne ustępstwa	Dopuszczalne ustępstwa dziecka
Najważniejsze co chcę zyskać	Najważniejsze co chce zyskać dziecko

5. WSPÓLNIE POSZUKAJCIE MOŻLIWYCH ROZWIĄZAŃ

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

Pomocne zwroty:
Jak myślisz co mogłoby pomóc rozwiązać tę
sytuację?
Ciekawa/y jestem twoich pomysłów

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

5. KRYTYCZNIE OCENICIE PROPOZYCJE ROZWIĄZAŃ I ZDECYDUJCIE SIĘ NA NAJLEPSZE, KÓTRE ZADAWAŁA OBIE STRONY

Nie traktuj żadnego postanowienia jako
ostatecznego, niemożliwego do
zmodyfikowania,
Warto zapisać końcowe postanowienia i
zastanowić się:
Kto co wykona i kiedy, co jest potrzebne,
żeby to zrobić, kiedy zaczniemy itp.

Zakończcie negocjacje miłym akcentem np.
deserem.

INNE TECHNIKI NEGOCJACYJNE

- ⇒ ZAGRANIA NISKIE I WYSOKIE
- ⇒ SUBIEKTYWNA WARTOŚĆ PRZEDMIOTU NEGOCJACJI
- ⇒ SIŁA WYŻSZA
- ⇒ OSTATECZNY TERMIN ZAKOŃCZENIA NEGOCJACJI
- ⇒ SPADAJĄCE KROPLE
- ⇒ POZOROWANY ZYSK
- ⇒ PLASTERKI SALAMI
- ⇒ PODKREŚLANIE KOMPETENCJI DRUGIEJ STRONY
- ⇒ OSTATNI MUR

BATNA (Best Alternative To Negotiated Agreement)

⇒ Czyli najlepsza alternatywa dla negocjowanego porozumienia, czyli stawiam sobie pytanie, co zrobimy jeśli nie dogadamy się z konkretnym partnerem, jak inaczej zrealizujemy swoje interesy.

Zastanów się

- Jakie kwestie podlegają negocjacjom w waszym domu a jakie nie?
- Czy każdy z domowników zna obowiązujące normy i zasady
- Czy stosujesz zasady komunikacji czyli dobrego dialogu
- Co ci najbardziej przeszkadza w komunikacji z Twoim dzieckiem? Na jakie natrafiasz przeszkody?
- Jaki styl preferujesz w kwestiach spornych?
- Czy pozwalasz dziecku być samodzielnym?
- Jakie zasady współpracy stosujesz?



SAMODZIELNOŚĆ I WSPÓŁPRACA



EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

ZACHĘCANIE DO WSPÓŁPRACY

- **Opisz, co widzisz, lub przedstaw problem:**
„ W kuchni jest brudna podłoga”
- **Udziel informacji:**
„ Do kapci przykleja się brud z podłogi i roznosi po całym mieszkaniu”
- **Powiedz to jednym słowem lub gestem:**
„ Podłoga”
- **Daj dziecku wybór:**
„ Wolisz wytrzeć podłogę mokrą szmatką, czy umyć mopem?”
- **Opisz, co czujesz:**
„Nie lubię, kiedy brud lepi się mi się do kapci”
- **Napisz liścik:**
„ Jestem brudna i cała się lepję. Pragnę wody i ścierki.-
Podłoga w kuchni.”

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

**„NIE TRACĆ NIGDY CIERPLIWOŚCI.
TO OSTATNI KLUCZ, KTÓRY
OTWIERA DRZWI.”**

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

Pomocne zwroty:

- Zależy mi...
- Dla mnie jest ważne ...
- Proszę....
- Potrzebuję...

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

DZIĘKUJE ZA UWAGĘ I ŻYCZĘ
POWODZENIA



EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

LITERATURA

- M. McKay „Sztuka skutecznego porozumiewania się” GWP, Gdańsk 2005
- J. W. MINTON i inni, „Zasady negocjacji. Kompendium wiedzy dla trenerów i menadżerów” Dom wydawniczy REBIS, Poznań 2005
- J. Sakowska „Szkoła dla rodziców i wychowawców” CMPPP, Warszawa 1999

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL