



RACJE I RELACJE

Jak radzić sobie z presją otoczenia
oraz godzić różne interesy
i odmienne perspektywy

Negocjacje nie są procesem zarezerwowanym tylko dla wybitnych dyplomatów, szefów sprzedaży czy gorliwych rzeczników organizacji pracowniczych. Każdy z nas ma z nimi do czynienia na co dzień.

(Lewicki 2004)

SYTUACJE PRESJI I RÓŻNIC PERSPEKTYW:

-  różne interesy i perspektywy
-  różne informacje
-  różne osobowości
-  różne światopoglądy i wartości
-  wpływy w podejmowaniu ważnych decyzji

RÓŻNICE PERSPEKTYW









różne osobowości
i sposób, w jaki
postrzegamy
rzeczywistość

“Doprowadźmy to do końca!”

“Zróbmy to poprawnie!”

“Zróbmy to teraz!”

“Zróbmy to ostrożnie!”

“Podejmijmy działanie!”

“Zróbmy to spokojnie!”

“Zróbmy to razem!”

“Zróbmy to zgodnie!”



TRUDNE ROZMOWY, TRUDNE DECYZJE

The diagram features a blue background with faint concentric circles. On the left is an orange triangle with a double border, containing the text 'CELE SPRAWY ZADANIA INTERESY'. On the right is a yellow silhouette of a human head in profile, facing right, containing the text 'ludzie EMOCJE relacje POTRZEBY'. Two white double-headed arrows connect the triangle and the head, indicating a reciprocal relationship between the two concepts.

**CELE
SPRAWY
ZADANIA
INTERESY**

**ludzie
EMOCJE
relacje
POTRZEBY**

**CZY NEGOCJOWAĆ/ROZMAWIAĆ
„TWARDO” CZY „MIĘKKO”.
LEPIEJ: RACJONALNIE**

„TWARDE” podejście



RACJE

CEL:

Postawienie na swoim

Brak zaufania

Naciski na ustępstwa

Konfrontacje

Groźby

Okopywanie się na swoim
stanowisku

„MIĘKKIE” podejście



RELACJE

CEL:

Porozumienie za wszelką cenę

Ustępowanie bez warunków

Starania by „kupić” drugą stronę

sympatią lub manipulacją

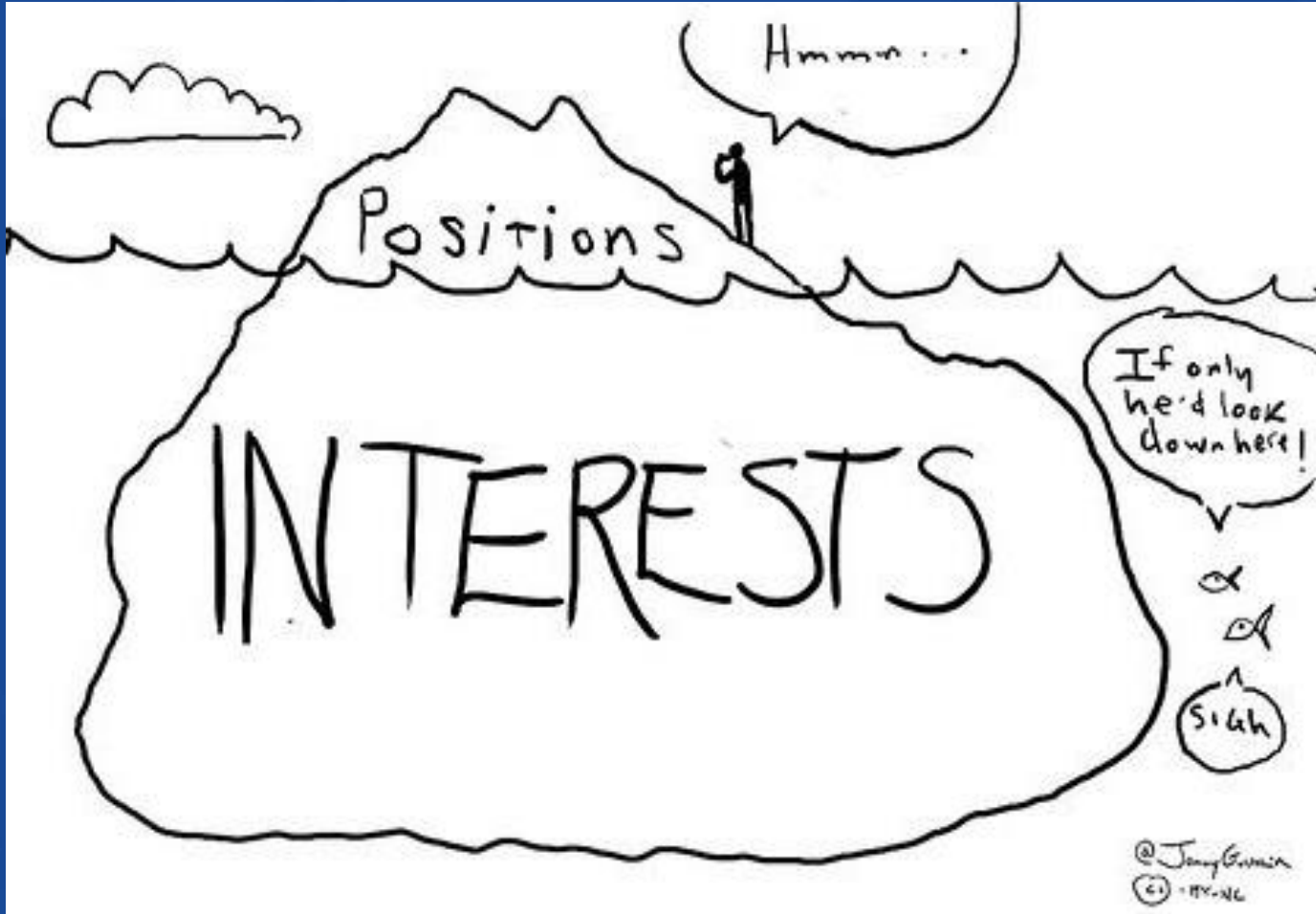
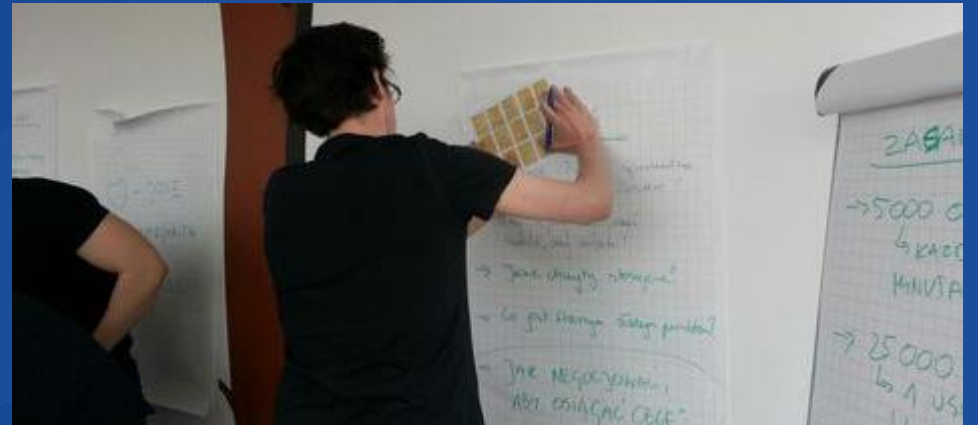
Starania by znaleźć możliwości
dopasowania się

*„Traktuj ludzi miękko,
a problemy i sprawy twardo”*

STANOWISKA STRON



POTRZEBY





Mary Parker Follett

- „OPOWIEŚĆ O POMARAŃCZY”
- STANOWISKA VS. POTRZEBY
- PYTANIE KLUCZOWE: DLACZEGO?
- WARUNKI:
 - Komunikacja
 - Zaufanie
 - Elastyczność
 - (współzależność, czas, el. kreatywnego rozwiązywania problemów, zarz. emocjami)

RACJE
CELE

ASERTYWNOSC



DOMINACJA



KOMPROMIS



WSPÓŁPRACA



UNIKANIE



DOPASOWANIE SIĘ

INTELIGENCJA EMOCJONALNA

RELACJA

KIEDY SIĘ SPRAWDZA

- 🧠 kwestia lub sprawa jest dla ciebie kluczowa
- 🧠 wymagana jest szybka decyzja
- 🧠 konieczne jest wprowadzenie mało popularnych zmian
- 🧠 niekorzystana decyzja drugiej strony może oznaczać dla ciebie straty
- 🧠 druga strona nie dysponuje wiedzą i doświadczeniem koniecznym do podjęcia decyzji w sprawie technicznych rozwiązań

STYL DOMINUJĄCY



KIEDY SIĘ SPRAWDZA

- problem, czy kwestia jest istotniejsza dla drugiej strony niż dla ciebie
- jesteś skłonny/skłonna poświęcić jakąś część swoich roszczeń na określoną korzyść w przyszłości
- kluczowe jest zachowanie relacji ...

STYL: DOPASOWANIE



KIEDY SIĘ SPRAWDZA

- 🧠 konfrontacja może wprowadzić dysfunkcje, które przerastają korzyści wynikające z porozumienia
- 🧠 konieczny jest czas na „ostygnięcie” emocji

STYL KOMPROMISOWY



KIEDY SIĘ SPRAWDZA

- 🧠 kwestia, czy sprawa jest mało istotna, trywialna
- 🧠 możliwość konfrontacji może wprowadzić dysfunkcję, która przerasta możliwe korzyści wynikające z porozumienia
- 🧠 konieczny jest czas na „ostygnięcie” stron

STYL UNIKOWY



KIEDY SIĘ SPRAWDZA

- nie ma jednego z góry założonego rozwiązania
- strony mają różne perspektywy, ale mają też wspólne cele
- strony są od siebie współzależne
- żadna ze stron nie ma bezpośredniej przewagi
- ważne są długoterminowe cele i relacje

STYL "BAZUJĄCY NA ROZWIĄZYWANIU PROBLEMU"



- 🧠 zwracaj uwagę na wspólne cele
- 🧠 bądź przygotowana/przygotowany
- 🧠 proaktywność – nie czekaj, działaj, proponuj
- 🧠 poddawaj się zasadom a nie presji
- 🧠 magia języka „my”
- 🧠 magia języka „ja” 😊 („uważam”, „proponuję”, „zachęcam”)

„Często można usłyszeć, że ludzie zmieniają zdanie bez uzasadnionego powodu – lecz jeśli usłyszą, że to co powiedzieli nie jest słuszne, czują się urażeni i tym zapalczywiej trwają przy swoim”.

M. Folta „Negocjowanie i mediacja w życiu”



Efekt „TAK, ALE...”

JĘZYK ATAKU

- „To było/jest inaczej!”
- „Tak, ale...”
- „Pan nie wie o czym mówi!”
- „Nie ma Pani racji”
- „Przecież już Panu mówiłem, że...”
- „W takim razie może się pani pożegnać z..”



JĘZYK POROZUMIENIA

- „Chciałbym abyśmy przyjrzeni się..”
- „Zależy mi na...”
- „Widzę, że zależy Panu/Pani na...
Mamy wiele ograniczeń. Jak
Pan/Pani widzi to w takiej sytuacji?”
- „Chciałbym, żebyśmy...”
- „Spróbujmy rozwiązać to tak..”



AGRESJA

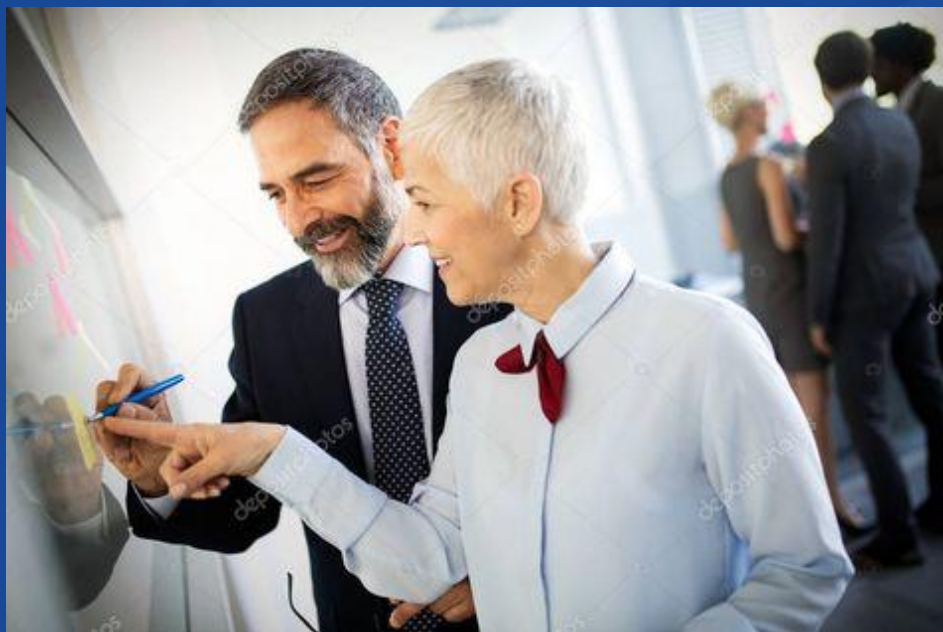


ASERTYWNOŚĆ

BIERNOŚĆ



MANIPULACJA



... BEZPOŚREDNIE, JASNE
I STANOWCZE wyrażenie
swoich myśli, potrzeby,
opinii lub stanowiska
w sposób respektujący
prawa, potrzeby, opinie
i perspektywę drugiej osoby

„TAK”

„NIE”

„I” ZAMIAST „ALE”

„MYŚLĘ, CZUJĘ, DLA MNIE..”

STRATEGIE:

WEŹ CZAS: „POTRZEBUJĘ CZASU, ŻEBY SIĘ NAD TYM ZASTANOWIĆ”

ZAPROPONUJ INNE ROZWIĄZANIE: „TEGO NIE MOGĘ,
MOGŁABYM NATOMIAST..”

ZA KAŻDYM RAZEM, KIEDY
MÓWISZ „NIE” CZEMUŚ LUB KOMUŚ,
MÓWISZ ”TAK” CZEMUŚ LUB KOMUŚ INNEMU

EMOCJE

„Twoim zadaniem jest przedłużenie momentu między bodźcem a reakcją”

„PRZESTAWIENIE ZWROTNICY”



**BODZIEC
- SYTUACJA,
INFORMACJA,
KOMUNIKACJA**



**ŚWIADOMOŚĆ
ZARZĄDZANIE EMOCJAMI**



**REAKCJA LUB
ODPOWIEDŹ
DZIAŁANIE**

1. Ja – moja perspektywa

Myślisz kategoriami tego, co jest ważne dla ciebie, co chcesz osiągnąć, zdobyć.

2. Ja w „butach” drugiej strony

Wejście w położenia drugiej osoby i odbieranie sytuacji tak, jakbyś nią był. Wtedy to, co ty, czyli druga osoba, robi i mówi, ma sens. Niezależnie od tego jak dziwne wydaje ci się czyjeś zachowanie, to w jego położeniu okazuje się normalne.

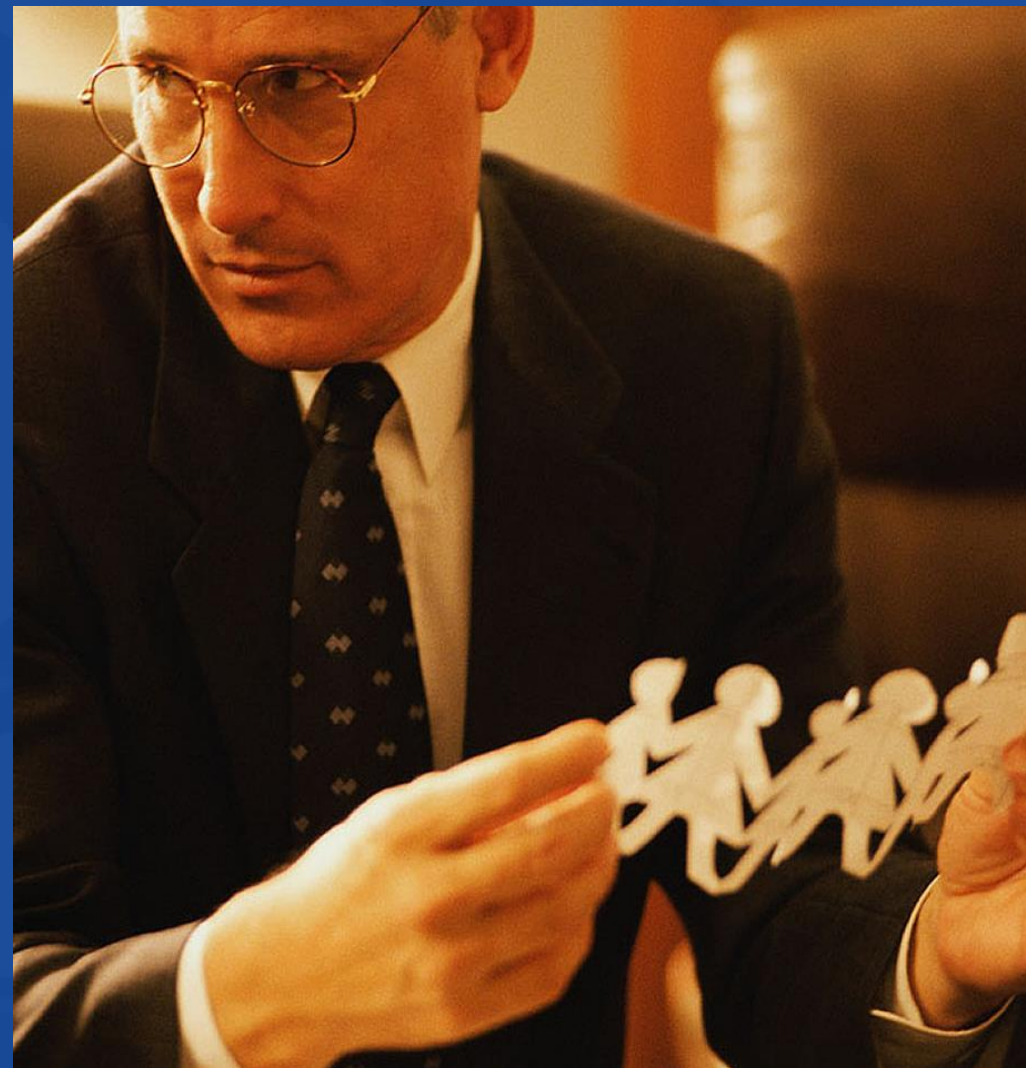
Metoda „TRZY POZYCJE”

3. Ja w pozycji Obserwatora

To zdolność wycofania się z sytuacji i doświadczania jej tak, jakbyś był niezależnym obserwatorem.

MANIPULACJE

- DOBRY, ZŁY POLICJANT:
„Ja bym Panu/Pani nieba przychylił,
ale Oni...”
- WYŻSZA INSTANCJA: „Osobiście
Pana rozumiem, ale...”
- GROŻBY
- ULTIMATUM



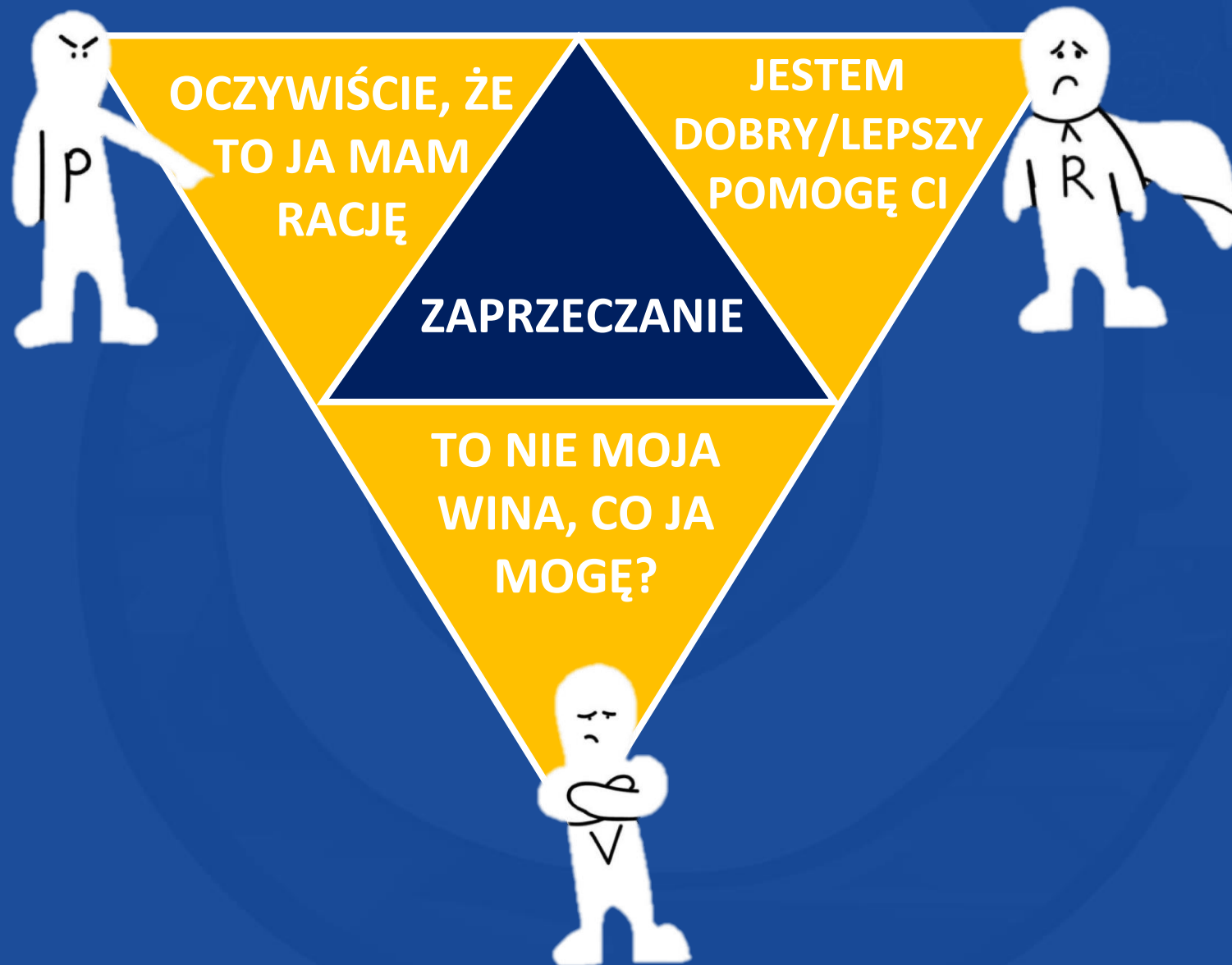
„TRÓJKĄT DRAMATYCZNY”

„PRZEŚLADOWCA”



„WYBAWICIEL”

„OFIARA”





GROŹBY, OCENIANIE,
ŻĄDANIA, MORALNE OSĄDY

Jak śmiesz?

Ja wam pokażę!

Jak nie, to ...

Jesteście beznadziejni!

Nic nie potrafisz!

Znowu nie pomyślałeś!

To niedopuszczalne!

Tak ma być i koniec!

Musisz ...

Powinieneś...

Nie rozumiem, jak można
nie wiedzieć..



Rola **OFIARY** – generuje
poczucie winy

„Na nic nie mam wpływu”
„Jestem bezradny”

„Wszyscy się na mnie
uwzięli”



WYBAWCA

Daj, ja to zrobię lepiej

Nie poradzą sobie beze mnie

Tak będzie dla Ciebie najlepiej

Czekaj, ja to zrobię

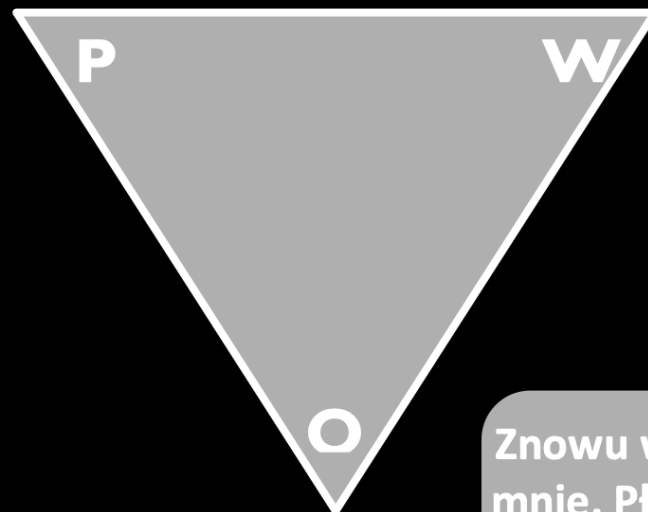
Muszę się tym zająć, bo jak nie ja to kto

Nie poradzą sobie bez mnie



DYNAMIKA TRÓJKĄTA ...

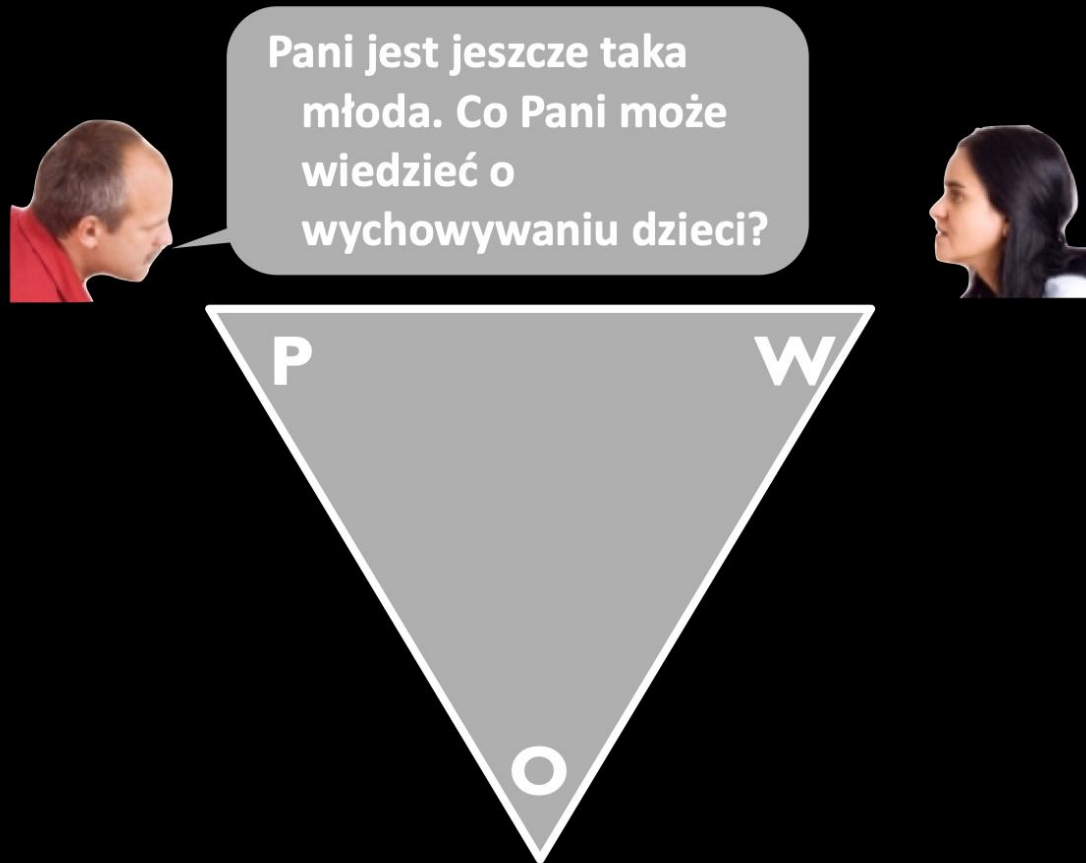
Proszę się tym nie martwić. Mam pomysł na to co powinien Pan zrobić.



Znowu wszystko na mnie. Płacę zdrowiem, nie mogę spać przez tego dzieciaka.



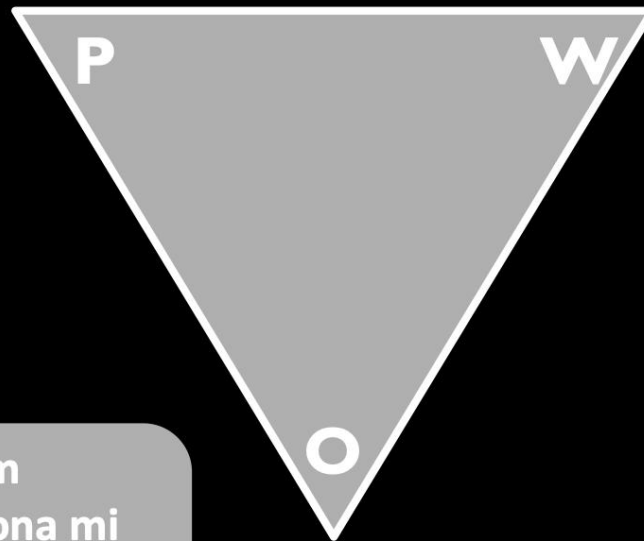
DYNAMIKA TRÓJKĄTA ...



DYNAMIKA TRÓJKĄTA ...



To po co Pan tu w ogóle przyszedł i marnuje mój czas?



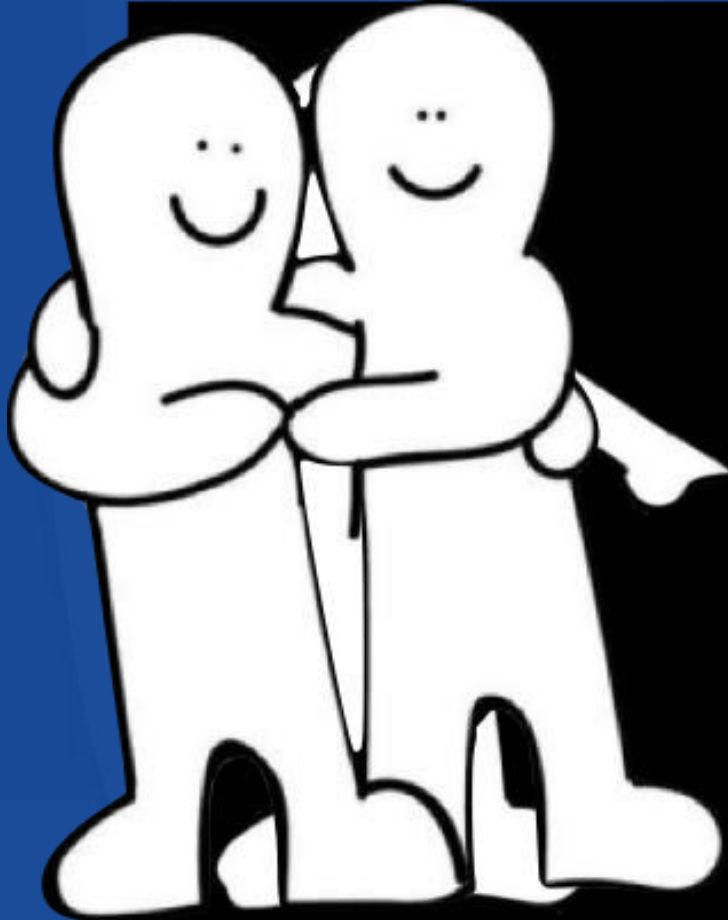
A co miałem zrobić? Żona mi kazała. Ona wszystko na mnie zrzuca



JAK WYJŚĆ Z NIESKUTECZNEGO I SPALAJĄCEGO „TÓJKĄTA”?

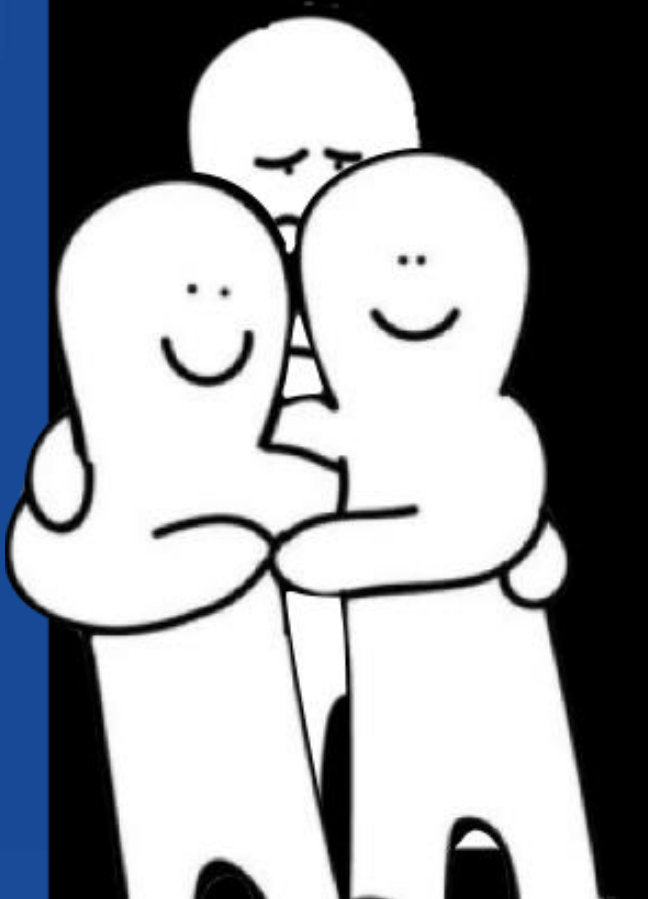


Wychodzenie z roli „Prześladowcy”



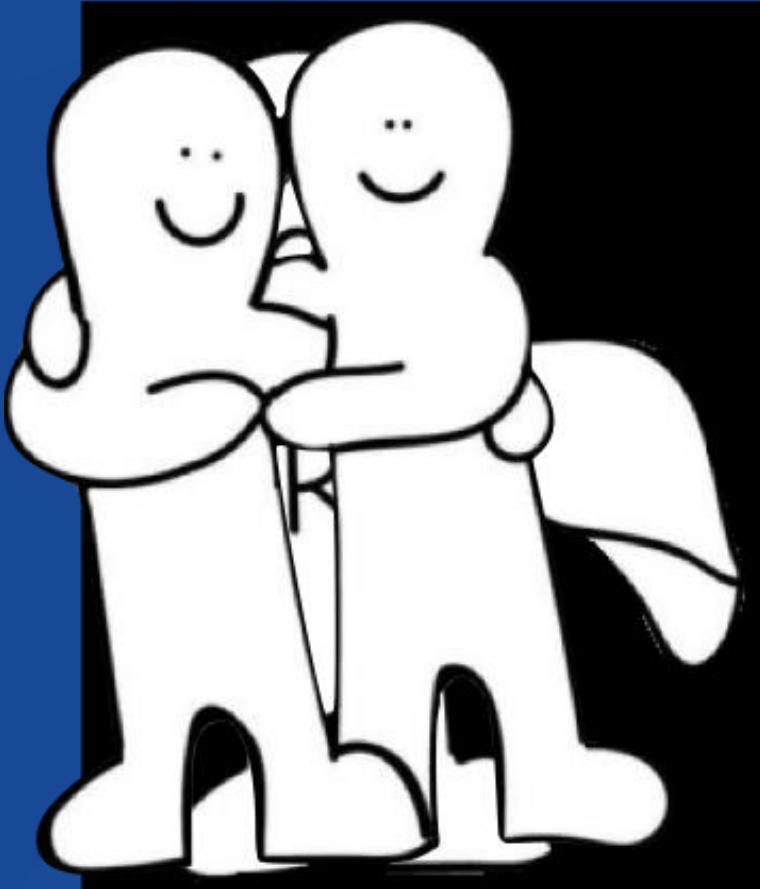
- 👉 **TRAKTUJ LUDZI TAK JAK SAM CHCIAŁBYŚ BYĆ TRAKTOWANY**
- 👉 **STAWIAJ WYMAGANIA**
- 👉 **OKREŚLAJ RAMY**
- 👉 **ROZLICZAJ W OPARCIU O JASNE KRYTERIA**

Wychodzenie z roli „Ofiary”



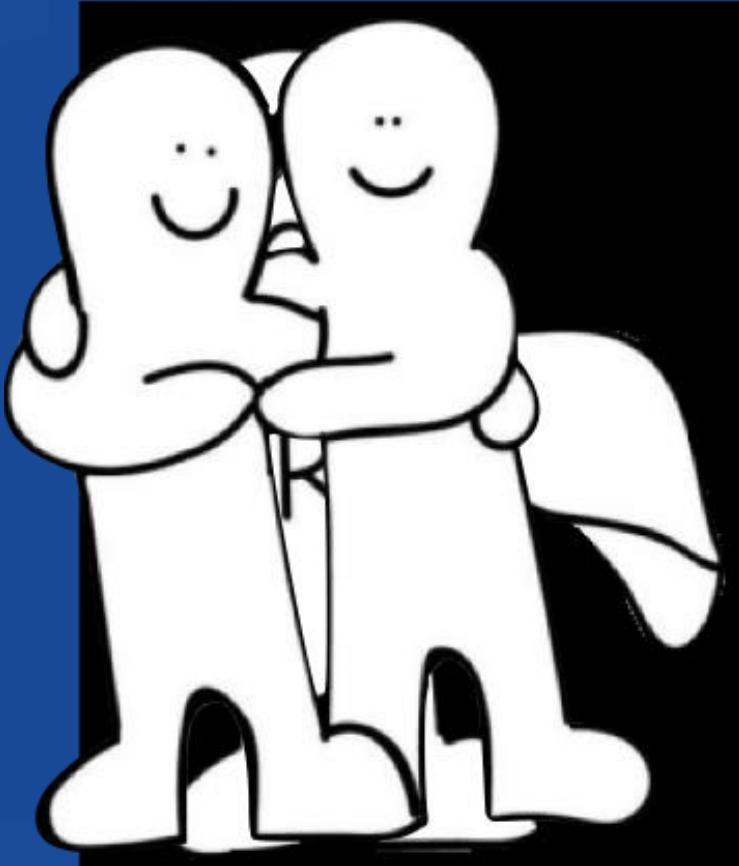
- BIERZ ODPOWIEDZIALNOŚĆ
- POSTAW GRANICE PRZEŚLADOWCY
- PODEJMUJ DZIAŁANIA
- KREUJ LEPSZĄ RZECZYWISTOŚĆ
- WYRAŻAJ SWOJE ZDANIE, POTRZEBY SAMODZIELNIE
- POSZUKUJ ROZWIĄZAŃ ROZWIĄZUJ PROBLEMY ...

Wychodzenie z roli „Wybawcy”



-  DZIAŁAJ TAK, ABY ZWIĘKSZAĆ SAMODZIELNOŚĆ INNYCH
-  PRZESTAŃ RATOWAĆ INNYCH. NATYCHMIAST!
-  POCZEKAJ, AŻ USŁYSZYSZ WYRAŻNĄ PROŚBĘ O POMOC
-  UNIKAJ „OFIAR” W SWOIM OTOCZENIU
-  ZASTANÓW SIĘ, CZY TWOJA INTERWENCJA JEST POTRZEBNA
-  NAUCZ SIĘ ODMAWIAĆ
-  ZACZNIJ DBAĆ O SWOJE POTRZEBY
-  ĆWICZ ZDANIE: W CZYM CHCESZ ŻEBYM CI POMÓGŁ?
-  SŁUCHAJ ZAMIAST DAWAĆ DOBRE RADY DAWAJ INNYM SZANSĘ NA ODNIESIENIE SUKCESU ..

Wychodzenie z roli „Wybawcy”



-  CZY KTOŚ POPROSIŁ?
-  CZY CHCESZ POMÓC?
-  CZY MASZ DO TEGO ZASOBY/ENERGIĘ/CZAS/KOMPETENCJE?
-  CZY NIE ROBISZ WIĘCEJ NIŻ 50%?
-  CZY OSOBA WYCHODZI Z TEGO SILNIEJSZA, BARDZIEJ NIEZALEŻNA?

ROZWIJAJĄCY SIĘ



**STAWIAJĄCY
WYZWANIA**

COACH

**POZYTYWNA REALISTYCZNA
WIZJA PRZYSZŁOŚCI**

DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ

joanna.heidtman@businessdoctors.pl