



Vyjednávání a argumentace
AERO Vodochody AEROSPACE a.s.

Ilona Urbanová

Vaše očekávání?



Program



- Úvod – představení, celková koncepce programu, vzájemná očekávání.
- Vyjednávání a argumentace

Úvod



- Kdo je kdo.
- Co nás společně čeká – program a koncepce školení.



Vyjednávání



Proces vyjednávání

- Příprava před jednáním!!!!
- Fáze samotného jednání.
- Fáze po ukončení jednání.



Vyjednávání



Přístupy vyjednávání

- výhra-výhra
- výhra-prohra
- poziční

Taktika vyjednávání

- mlčení
- parafrázování
- shrnutí
- otevřené otázky



Argumentace



- Stanovení cíle.
- Rozbor komunikačního partnera.
- Základní složky účinné argumentace.
- Příprava argumentů a zvládnání námitek.
- Příklady přesvědčivé formulace.
- Argumentační cvičení.

Asertivita



Definice: *Sebejisté chování nebo zdravé sebeprosazování.*



Asertivní desatero podle psychologa A. Saltera



Člověk má právo:

- posuzovat své vlastní chování, myšlenky a emoce a být za ně odpovědný,
- nenabízet žádné omluvy a výmluvy ospravedlňující jeho chování,
- posoudit, nakolik a jak je zodpovědný za řešení problémů druhých lidí,
- změnit svůj názor,
- říci „já nevím“,
- být nezávislý na dobré vůli ostatních,
- dělat chyby a být za ně zodpovědný,
- dělat nelogická rozhodnutí,
- říci „já ti nerozumím“,
- říci „je mi to jedno“.

Asertivní techniky



- Poškrábaná gramodeska
- Otevřené dveře
- Kompromis
- Požádání o laskavost
- Umění říci „NE“
- Selektivní ignorace
- Negativní dotazování

Manipulace



- Jak rozpoznat manipulaci.
- Přímá vs. Nepřímá manipulace.
- Taktiky manipulace.
- Charakteristika manipulátora.
- Jak se bránit.
- Kdy nám pomáhá.



Zpětná vazba



- Co jsem se dnes naučil/a?
- Co začnu dělat jinak?