

ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΕΙΣ



together

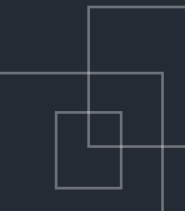
Powered by





ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΕΙΣ

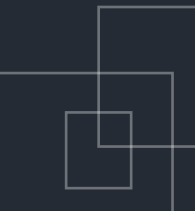
*Υπόθεση Εργασίας
Μαθήματα Φινλανδικών*



**ΤΟ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΜΙΑΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗΣ
ΚΑΘΟΡΙΖΕΤΑΙ ΑΠΟ**

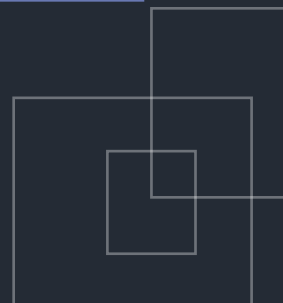
ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΣΤΥΛ

**ΤΙΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΚΑΙ
ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥΣ**





Thomas – Kilmann model (TKI)





ΣΥΝΗΘΕΣ ΛΑΘΟΣ Νο1

Στις περισσότερες διαπραγματεύσεις πηγαίνουμε χωρίς ουσιαστική προετοιμασία ή προετοιμαζόμαστε μόνο με βάση κάποιο φανταστικό σενάριο (π.χ. “Τι ωραία, δέχτηκε να βρεθούμε άρα θα συνεργαστούμε, θα είναι εύκολο!” ή στον αντίποδα “Αυτή η συζήτηση δεν έχει νόημα, δεν ενδιαφέρεται οπότε θα με απορρίψει όπως και να χει”)

Tip: Για κάθε λεπτό που υπολογίζεται ότι θα διαρκέσει μια διαπραγμάτευση, χρειάζονται 2 λεπτά προετοιμασίας



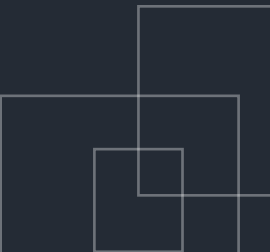
1 Που γνωρίζω από πριν



2 Που μπορώ να μάθω



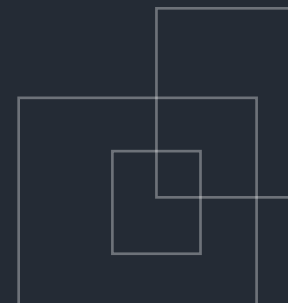
3 Που δεν μπορώ να μάθω



ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ



Πληροφορίες που γνωρίζω
από πριν



ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ για τη δική μου πλευρά

- Συλλέγω όλες τις πληροφορίες που αφορούν εμένα και αυτό που προσφέρω ή ζητώ (κόστη, χρόνο, εναλλακτικές, επαναληψιμότητα, χρονικά περιθώρια, δυνατότητα επέκτασης/ αλλαγής κτλ)
- Δημιουργώ σενάρια εργασίας και απαντώ σε αυτά (π.χ.: αν μου ζητήσουν να προσφέρω και κάτι παραπάνω, μπορώ να το κάνω; Αν ναι με ποιους όρους;)
- Ζητώ από κάποιον δικό μου άνθρωπο να κάνει πιθανές ερωτήσεις

Tip: Ένας προετοιμασμένος διαπραγματευτής δίνει την εικόνα ενός σωστού επαγγελματία

ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ για την άλλη πλευρά

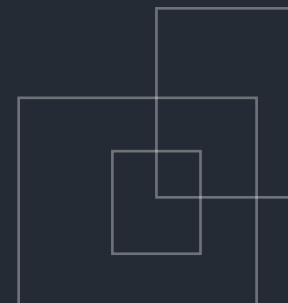
- Συλλέγω όλες τις πληροφορίες που αφορούν την άλλη πλευρά αλλά και την αγορά και είναι διαθέσιμες (intelligence gathering) π.χ. σε ιστοσελίδες στο διαδίκτυο, social media, δημοσιευμένα στοιχεία κτλ
- Κάνω (διακριτικά πάντα) ερωτήσεις στην αγορά/κοινούς γνωστούς για να μάθω πληροφορίες από ανθρώπους

Tip: Με βάση αυτές τις πληροφορίες σχεδιάζω ερωτήσεις για να μάθω ό,τι χρειάζομαι κατά τη διάρκεια της διαπραγμάτευσης

ΕΝΑΡΞΗ ΤΩΝ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΕΩΝ



Πληροφορίες που μπορώ να μάθω



ΕΝΑΡΞΗ ΤΩΝ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΕΩΝ

Γενικές Ερωτήσεις

- *Τι ακριβώς χρειάζεστε;*
- *Για ποιο λόγο το χρειάζεστε;*
- *Θα μπορούσατε να μου περιγράψετε τις ανάγκες σας;*
- *Ποια από αυτές είναι η πρώτη προτεραιότητα για εσάς;*

Tip: Ο σωστός τόνος της φωνής κάνει τη διαφορά. Οι ίδιες φράσεις μπορούν να ακουστούν είτε ως ανάκριση είτε ως ενδιαφέρον για τις ανάγκες του άλλου

ΕΝΑΡΞΗ ΤΩΝ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΕΩΝ

Ειδικές Ερωτήσεις

- *Τι εικόνα έχετε για τη διδασκαλία Φινλανδικών στην Ελλάδα;*
 - *Είχατε εμπειρία από άλλους καθηγητές;*
 - *Έχετε αρκετούς μαθητές αυτή την περίοδο;*

(ουσιαστικά θέλω να ξέρω: έχετε άλλες επιλογές/ εμπειρία;)

Tip: Η διατύπωση αυτών των ερωτήσεων απαιτεί εξάσκηση, οπότε συστήνεται να τις ετοιμάζετε από πριν

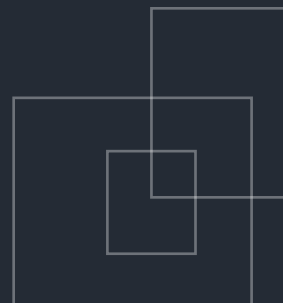
ΕΝΑΡΞΗ ΤΩΝ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΕΩΝ - Ερωτήσεις



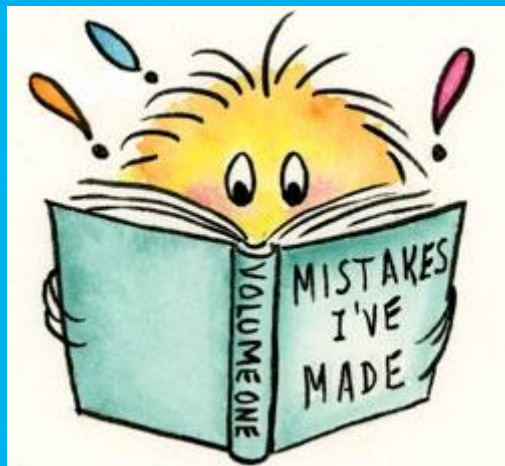
ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ



Πληροφορίες που δε μπορώ
να μάθω



ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ



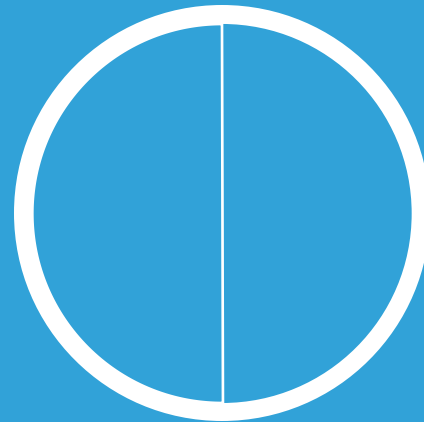
ΣΥΝΗΘΕΣ ΛΑΘΟΣ Νο2

Συνήθως νιώθουμε την πίεση κατά τη διάρκεια της διαπραγμάτευσης να καταλήξουμε σε κάποιο σταθερό αποτέλεσμα, αυτό όμως δεν είναι απαραίτητο! Οι συμφωνίες μπορούν να είναι ευέλικτες.

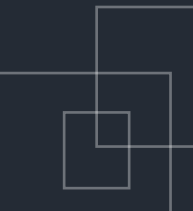
*Tip : Εισάγετε σενάρια ή ρήτρες στις συμφωνίες σας: π.χ. Αν A= Σενάριο 1,
Αν B= Σενάριο 2*

ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΕΣ - ΒΑΤΝΑ

Best
Alternative
To a
Negotiated
Agreement



Η καλύτερη
ΣΙΓΟΥΡΗ
εναλλακτική μου
αν σήμερα
δεν επιτύχω
συμφωνία



ΒΑΤΝΑ - ΠΩΣ ΤΟ ΧΕΙΡΙΖΟΜΑΙ



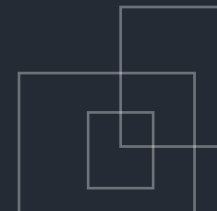
**ΒΡΙΣΚΩ ΤΟ
ΔΙΚΟ ΜΟΥ**



**ΠΡΟΣΠΑΘΩ
ΝΑ ΤΟ
ΒΕΛΤΙΩΣΩ**



**ΠΡΟΣΠΑΘΩ
ΝΑ ΜΑΝΤΕΨΩ
ΤΩΝ ΑΛΛΩΝ**



BATNA - ΠΩΣ ΤΟ ΧΕΙΡΙΖΟΜΑΙ

A. Εκτιμήστε & Βελτιώστε το BATNA σας

1. Ποιες είναι οι εναλλακτικές σας λύσεις που έχετε σε περίπτωση που δεν επιτύχετε σήμερα συμφωνία;

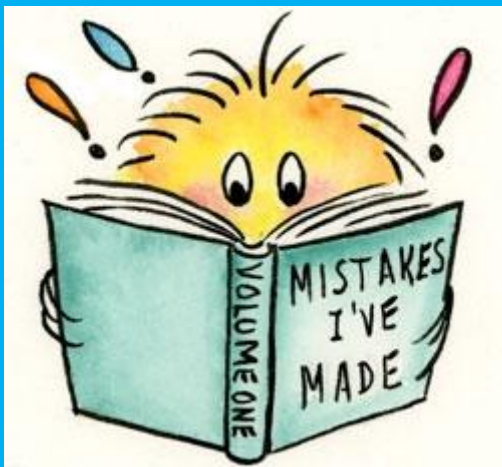
α. Δημιουργείστε έναν κατάλογο με τις εναλλακτικές σας λύσεις

β. Αξιολογείστε τες

γ. Καταγράψτε την καλύτερη από αυτές

2. Μπορείτε να βελτιώσετε το BATNA σας; Πώς; Μπορείτε να τροποποιήσετε όρους/ περιορισμούς που έχει το ήδη υπάρχον BATNA σας; Μπορείτε να απευθυνθείτε σε τρίτους προκειμένου να το βελτιώσετε;

ΑΝΑΣΦΑΛΕΙΕΣ



ΣΥΝΗΘΕΣ ΛΑΘΟΣ Νο3

Συνήθως όταν νιώθουμε αδύναμοι ή ό,τι έχουμε κάποια ανάγκη (π.χ. εργασία), προσεγγίζουμε τη διαπραγμάτευση με βάση το δικό μας φόβο και δεχόμαστε εύκολα κακές προτάσεις

Tip : Εξετάστε πάντα γιατί μπορεί να σας χρειάζεται και η άλλη πλευρά και προωθήστε τον εαυτό σας με βάση αυτό το κριτήριο

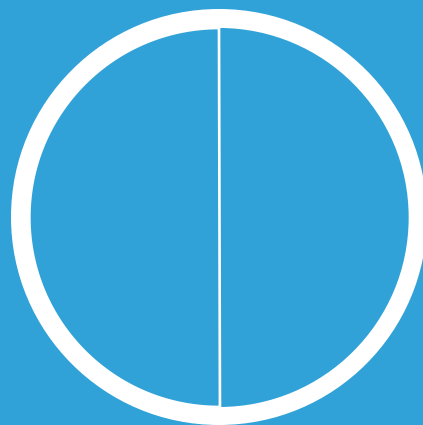
BATNA - ΠΩΣ ΤΟ ΧΕΙΡΙΖΟΜΑΙ

B. Αποτιμήστε το BATNA & τα συμφέροντα της άλλης πλευράς

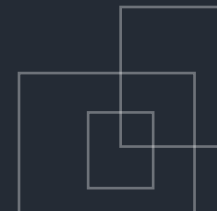
- Τι γνωρίζετε για την άλλη πλευρά; Την επιχείρηση; Τα πρόσωπα;
- Πόσο σημαντική είναι η σημερινή διαπραγμάτευση για την άλλη πλευρά;
- Τι εναλλακτικές επιλογές έχουν σε περίπτωση που δεν επιτύχουν σήμερα μια συμφωνία μαζί σας; Πόσο εύκολα/γρήγορα μπορούν να επιτύχουν συμφωνία με κάποιον άλλο (ανταγωνιστή) σας; Έχουν πάρει άλλες προσφορές;
- Αν εσείς ήσαστε στη θέση τους, τι όρους θα θέλατε να συμπεριληφθούν στη συμφωνία; Ποιοι από τους όρους αυτούς είναι για σας εύκολο να προσφέρετε και ποιοι από αυτούς συγκρούονται με τις δικές σας επιδιώξεις;

ΕΥΡΟΣ ΛΥΣΕΩΝ - ΖΟΡΑ

Zone
Of
Possible
Agreement



Ζώνη
Πιθανής
Συμφωνίας



ΖΩΝΗ ΠΙΘΑΝΗΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ

Ως Ζώνη Πιθανής Συμφωνίας, ορίζεται το διάστημα από το "σημείο αντίστασης" (reservation value ή κόκκινη γραμμή) της μίας πλευράς έως το "σημείο αντίστασης" της άλλης πλευράς.



ΖΟΡΑ - ΠΩΣ ΤΗΝ ΑΞΙΟΠΟΙΩ



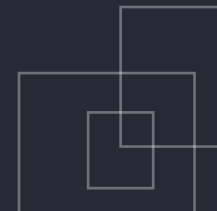
**ΒΡΙΣΚΩ ΤΟ
ΔΙΚΟ ΜΟΥ
ΣΗΜΕΙΟ
ΑΝΤΙΣΤΑΣΗΣ**



**ΠΡΟΣΠΑΘΩ ΝΑ
ΜΑΝΤΕΨΩ ΤΟ
ΣΗΜΕΙΟ
ΑΝΤΙΣΤΑΣΗΣ
ΤΩΝ ΑΛΛΩΝ**



**ΚΑΝΩ
ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ
ΜΕΣΑ ΣΤΗ
ΖΟΡΑ**



ΚΑΤΑΡΡΙΠΤΩΝΤΑΣ ΤΟΥΣ ΜΥΘΟΥΣ

ΜΥΤΗ!

Στις διαπραγματεύσεις κερδίζουν όσοι:

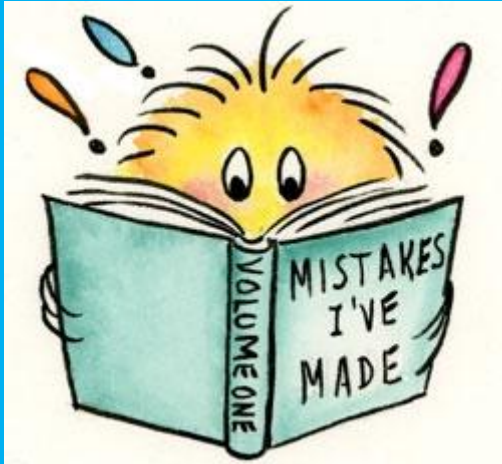
- x** Έχουν έντονη προσωπικότητα
- x** Διεκδικούν επιθετικά ό,τι θέλουν
- x** Ξέρουν να βάζουν παγίδες στην άλλη πλευρά
- x** Στοχεύουν στο να κερδίσουν όσα περισσότερα μπορούν για τον εαυτό τους

ΑΝΑΣΦΑΛΕΙΕΣ ΠΟΥ ΕΧΟΥΝ ΕΣΦΑΛΜΕΝΑ ΚΑΛΛΙΕΡΓΗΘΕΙ



- x Όταν έχω ανάγκη σίγουρα θα βγω χαμένος*
- x Είμαι ήρεμος χαρακτήρας και δε μπορώ τις συγκρούσεις άρα θα με ρίχνουν συνέχεια*
- x Είμαι νέος/ γυναίκα/ άνεργος οπότε δεν έχω καμία διαπραγματευτική ισχύ*
- x Η άλλη πλευρά έχει πολύ σταθερή θέση οπότε είτε πρέπει να δεχτώ ό,τι προτείνει είτε να τα χάσω όλα*

ΑΝΑΒΛΗΤΙΚΟΤΗΤΑ/ ΑΠΟΦΥΓΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΗΣ



ΣΥΝΗΘΕΣ ΛΑΘΟΣ Νο 4

Πολλές φορές όταν πιεζόμαστε από μία κατάσταση προτιμάμε να αναβάλλουμε μια δύσκολη διαπραγμάτευση επ' αόριστον, δυσκολεύοντας όμως ακόμη περισσότερο τη θέση μας

Tip : Καλύτερα να κάνετε μια δύσκολη συζήτηση νωρίς, ώστε να δημιουργήσετε περιβάλλον σωστής επικοινωνίας

ΠΡΟΛΗΨΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ



ΠΩΣ ΠΡΟΛΑΜΒΑΝΟΥΜΕ ΤΙΣ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΙΣ;

- 1. Διαπραγματευόμαστε εκ των προτέρων για ζητήματα που πιθανολογούμε ότι θα προκύψουν*
- 2. Αποτυπώνουμε την απόφασή μας σε κείμενο.*
- 3. Δημιουργούμε κουλτούρα συζήτησης*



ΒΙΒΛΙΑ ΓΙΑ ΠΕΡΕΤΑΙΡΩ ΕΜΒΑΘΥΝΣΗ

- **Getting to Yes, William Ury & Roger Fisher**, διαθέσιμο και στα Ελληνικά με τον τίτλο “Πετυχαίνω τη Συμφωνία”, εκδόσεις Καστανιώτη
- **Getting past no, William Ury**, διαθέσιμο και στα ελληνικά με τον τίτλο “Πώς να ξεπερνάτε την άρνηση”, εκδόσεις Καστανιώτη

(Επόμενα βιβλία της ίδιας σειράς που δεν έχουν μεταφραστεί: Getting to Peace, The Power of a Positive No: How to Say No and Still Get to Yes, Getting to Yes with Yourself (And Other Worthy Opponents)

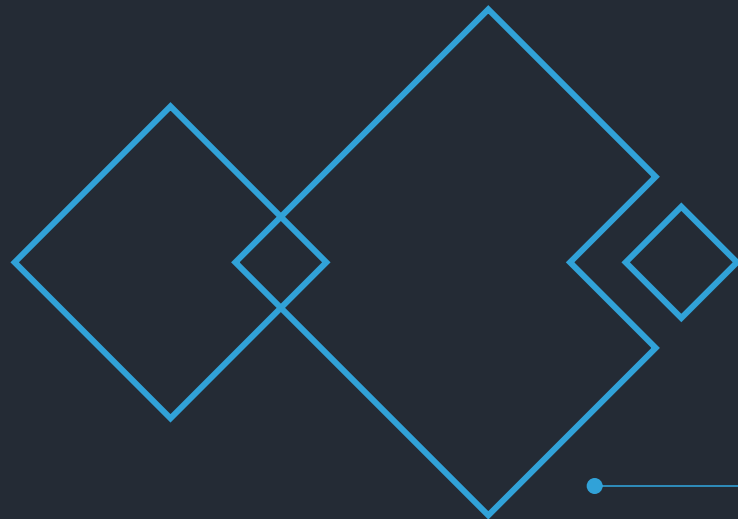
- **Negotiation Genius: How to Overcome Obstacles and Achieve Brilliant Results at the Bargaining Table and Beyond, Deepak Malhotra & Max Bazerman**, διαθέσιμο και στα Ελληνικά με τον τίτλο: Γίνε ιδιοφυΐα στις διαπραγματεύσεις, εκδόσεις Ψυχογιός
- **Harvard Business Review: Για διαπραγματεύσεις και διευθέτηση διενέξεων**, εκδόσεις Κλειδάριθμος
- **Difficult Conversations: How to Discuss What Matters Most, Douglas Stone, Bruce Patton, Sheila Heen * & Roger Fisher**

ΔΩΡΕΑΝ ΠΗΓΕΣ- ΑΡΘΡΑ στα αγγλικά

Άρθρα του προγράμματος “Program on Negotiation” του πανεπιστημίου του Harvard στο σύνδεσμο: <https://www.pon.harvard.edu/blog/>

Άρθρα για τις διαπραγματεύσεις, τις υποβοηθούμενες διαπραγματεύσεις (διαμεσολάβηση), τις εναλλακτικές πηγές διαφορών και τις συγκρούσεις: <https://www.mediate.com/blogs/>

Άρθρα για τις διαπραγματεύσεις, τις υποβοηθούμενες διαπραγματεύσεις (διαμεσολάβηση), τις εναλλακτικές πηγές διαφορών και τις συγκρούσεις: <http://mediationblog.kluwerarbitration.com/>



ΣΑΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ

Eleni Charalambidou

contact@eleni-charalambidou.com

[linkedin.com/in/elenicharalambidou](https://www.linkedin.com/in/elenicharalambidou)

Tel: 6998188857

