



TRENING ASERTYWNOŚCI, TECHNIKI NEGOCJACJI.

Scenariusz porady grupowej

Opracowanie :Anna Murgrabia - doradca zawodowy

Powiatowy Urząd Pracy w Brzegu
31.10.2023

TRENING ASERTYWNOŚCI, TECHNIKI NEGOCJACJI.

H. Fensterheim: „Jeżeli masz wątpliwości, czy dane zachowanie jest asertywne, sprawdź, czy choć odrobinę zwiększa ono Twój szacunek do samego siebie. Jeżeli tak, jest to zachowanie asertywne”

CZAS TRWANIA WARSZTATU:

1 spotkanie x 4 godziny (2 x po 10 min przerwy)

WYMAGANIA WSTĘPNE DLA UCZESTNIKÓW WARSZTATU:

Osoby bezrobotne oraz poszukujące pracy.

CELE WARSZTATU:

- Kształtowanie umiejętności stosowania zachowań asertywnych w procesie poszukiwania pracy
- Kształcenie poszanowania praw innych ludzi, otwartości, wyrażania własnych myśli, poglądów, uczuć oraz nawyku odmawiania bez obawy, lęku i złości
- Poznanie i zastosowanie technik negocjacji w procesie poszukiwania zatrudnienia

RAMOWY PROGRAM WARSZTATU :

Lp.	Treści merytoryczne	Czas trwania	Niezbędne materiały
1.	<i>Powitanie uczestników i poznanie się uczestników Ratatatum</i> - grupa siada w kręgu. Uczestnicy przedstawiają się imionami i starają się zapamiętać, jakie imię ma ich sąsiad z prawej i lewej strony. Osoba siedząca w środku wskazuje na dowolną osobę w kręgu mówiąc : <i>w prawo ratatatum</i> , albo : <i>w lewo ratatatum</i> . Osoba wskazana musi powiedzieć imię sąsiada ze wskazanej strony, zanim przebrzmia słowa : <i>ratatatum</i> . Jeśli jej się to nie uda , wchodzi do środka , jeśli zdąży zabawę kontynuuje pierwsza osoba .Zabawa powinna przebiegać w dużym tempie. Przedstawienie tematyki zajęć.	20 minut	brak
2.	Asertywność – jak ja to rozumiem ? Cel: sprawdzenie jak uczestnicy rozumieją asertywność? Każdy z uczestników samodzielnie na kartce zapisuje , jak rozumie pojęcie : asertywność, zachowania asertywne. Analiza odpowiedzi na forum grupy, dyskusja z uczestnikami-wspólne wypracowanie definicji asertywności.	15 minut	Kartki długopisy

3.	<p>Mini wykład na temat asertywności</p> <p>Dlaczego warto być asertywnym?- <i>Burza mózgów</i></p> <p>Cel: określenie własnych praw</p> <p>Wyjaśnienie uczestnikom, że prawa są tym, co im przysługuje, a nie tym, na co muszą zapracować. Każdy posiada prawa, których powinien być świadomy i z których powinien korzystać.</p> <p>Jeden z uczestników pisze na środku dużego arkusza papieru dużymi literami słowa „Prawa człowieka”. Po krótkim namyśle uczestnicy wypisują wszystkie słowa, które przychodzą im do głowy.</p> <p>Prowadzący przedstawia uczestnikom „Model asertywności” oraz schemat przedstawiający zachowania uległe, agresywne i asertywne. Wspólne ułożenie definicji asertywności</p> <table><tr><th>AGRESYWNOSĆ</th><th>ULEGŁOŚĆ</th><th>ASERTYWNOSĆ</th></tr><tr><td><u>Zachowania:</u> 1. Bronimy własnych praw lekceważąc prawa innych. 2. Dominujemy nad innymi, czasami ich upokarzając. 3. Nie słuchamy innych. 4. Podejmujemy decyzje, nie uwzględniając praw innych. 5. Przyjmujemy postawy wrogie lub obronne.</td><td><u>Zachowania:</u> 1. Lekceważymy własne prawa, pozwalając innym je naruszać. 2. Nie przedstawiamy własnych potrzeb, poglądów i odczuć. 3. Zachowujemy się nieuczciwie - nasze działania nie pokrywają się ze słowami, co powoduje nagromadzenie się złości i urazów.</td><td><u>Zachowania:</u> 1. Bronimy własnych praw, uznając jednocześnie prawa innych. 2. Wyrażamy swoje potrzeby, poglądy i odczucia. 3. Nasze stosunki z innymi ludźmi cechuje wiara w siebie.</td></tr><tr><td><u>Przekaz brzmí:</u> 1. Jak tak uważam - a ty jesteś głupi, skoro myślisz inaczej. 2. Takie są moje odczucia - twoje się nie liczą. 3. Tak oto wygląda ta sytuacja. Nie obchodzi mnie, jak ty ją widzisz.</td><td><u>Przekaz brzmí:</u> 1. Liczy się to, co ty myślisz, nie to, co ja myślę. 2. Liczą się twoje odczucia, nie moje. 3. Ważne jest, jak ty widzisz tę sytuację.</td><td><u>Przekaz brzmí:</u> 1. Takie jest moje zdanie. 2. Tak to odczuwam. 3. Tak oto widzę tę sytuację. 4. Chciałbym usłyszeć, jak się z tym czujesz. może uda się nam znaleźć rozwiązanie zadowalające nas oboje.</td></tr></table> <p>Podsumowanie:</p> <p>Jak widać z tych praw-człowiek właściwie rozumiejący asertywność nie musi używać siły –by móc otrzymać cos w relacjach z innymi, może tez dobrze myśleć o sobie, być dla siebie łagodny i wyrozumiały. Taka postawa sprzyja poczuciu własnej wartości.</p> <p>Czy często korzystacie ze swoich praw?</p> <p>Z którymi z wymienionych dzisiaj „praw asertywnych” spotkaliście się po raz pierwszy?</p>	AGRESYWNOSĆ	ULEGŁOŚĆ	ASERTYWNOSĆ	<u>Zachowania:</u> 1. Bronimy własnych praw lekceważąc prawa innych. 2. Dominujemy nad innymi, czasami ich upokarzając. 3. Nie słuchamy innych. 4. Podejmujemy decyzje, nie uwzględniając praw innych. 5. Przyjmujemy postawy wrogie lub obronne.	<u>Zachowania:</u> 1. Lekceważymy własne prawa, pozwalając innym je naruszać. 2. Nie przedstawiamy własnych potrzeb, poglądów i odczuć. 3. Zachowujemy się nieuczciwie - nasze działania nie pokrywają się ze słowami, co powoduje nagromadzenie się złości i urazów.	<u>Zachowania:</u> 1. Bronimy własnych praw, uznając jednocześnie prawa innych. 2. Wyrażamy swoje potrzeby, poglądy i odczucia. 3. Nasze stosunki z innymi ludźmi cechuje wiara w siebie.	<u>Przekaz brzmí:</u> 1. Jak tak uważam - a ty jesteś głupi, skoro myślisz inaczej. 2. Takie są moje odczucia - twoje się nie liczą. 3. Tak oto wygląda ta sytuacja. Nie obchodzi mnie, jak ty ją widzisz.	<u>Przekaz brzmí:</u> 1. Liczy się to, co ty myślisz, nie to, co ja myślę. 2. Liczą się twoje odczucia, nie moje. 3. Ważne jest, jak ty widzisz tę sytuację.	<u>Przekaz brzmí:</u> 1. Takie jest moje zdanie. 2. Tak to odczuwam. 3. Tak oto widzę tę sytuację. 4. Chciałbym usłyszeć, jak się z tym czujesz. może uda się nam znaleźć rozwiązanie zadowalające nas oboje.	25 minut	Arkusz papieru Markery
AGRESYWNOSĆ	ULEGŁOŚĆ	ASERTYWNOSĆ										
<u>Zachowania:</u> 1. Bronimy własnych praw lekceważąc prawa innych. 2. Dominujemy nad innymi, czasami ich upokarzając. 3. Nie słuchamy innych. 4. Podejmujemy decyzje, nie uwzględniając praw innych. 5. Przyjmujemy postawy wrogie lub obronne.	<u>Zachowania:</u> 1. Lekceważymy własne prawa, pozwalając innym je naruszać. 2. Nie przedstawiamy własnych potrzeb, poglądów i odczuć. 3. Zachowujemy się nieuczciwie - nasze działania nie pokrywają się ze słowami, co powoduje nagromadzenie się złości i urazów.	<u>Zachowania:</u> 1. Bronimy własnych praw, uznając jednocześnie prawa innych. 2. Wyrażamy swoje potrzeby, poglądy i odczucia. 3. Nasze stosunki z innymi ludźmi cechuje wiara w siebie.										
<u>Przekaz brzmí:</u> 1. Jak tak uważam - a ty jesteś głupi, skoro myślisz inaczej. 2. Takie są moje odczucia - twoje się nie liczą. 3. Tak oto wygląda ta sytuacja. Nie obchodzi mnie, jak ty ją widzisz.	<u>Przekaz brzmí:</u> 1. Liczy się to, co ty myślisz, nie to, co ja myślę. 2. Liczą się twoje odczucia, nie moje. 3. Ważne jest, jak ty widzisz tę sytuację.	<u>Przekaz brzmí:</u> 1. Takie jest moje zdanie. 2. Tak to odczuwam. 3. Tak oto widzę tę sytuację. 4. Chciałbym usłyszeć, jak się z tym czujesz. może uda się nam znaleźć rozwiązanie zadowalające nas oboje.										
4.	<p>Ćwiczenie – „Test asertywności”</p> <p>Cel: zbadanie jak ludzi zachowują się w różnych obszarach życia w kontaktach z innymi</p>	30 minut	Załącznik 1 – TEST									

	<p>ludźmi m.in. w sytuacjach dotyczących krytyki, pochwał, wyrażania swoich uczuć</p> <p>Instrukcja:</p> <p>Prowadzący rozdaje egzemplarze testu i prosi, by uczestnicy odpowiedzieli na wszystkie pytania. Każda osoba indywidualnie dokonuje analizy swoich wyników, analizuje sytuacje w których ma największe problemy z zachowaniem asertywnym.</p> <p>Po ukończonym ćwiczeniu prowadzący omawia problemy, które mogły się pojawić w poszczególnych sytuacjach z życia. Dyskusja z uczestnikami na temat swoich praw oraz mapy asertywności.</p> <p>Podsumowanie testu – interpretacja wyników</p>		ASERTYWNOŚCI
5.	<p>Ćwiczenie: 1.:Asertywny rozmówca</p> <p>Cel: Ćwiczenie umiejętności asertywnego zachowania</p> <p>Dzielimy uczestników na pary i przedstawiamy im następującą sytuację: Podczas rozmowy kwalifikacyjnej rozpoczyna się dyskusja pomiędzy pracodawcą a osobą szukającą pracy, która ubiega się o stanowisko przedstawiciela handlowego. Pracodawca myśli przede wszystkim o własnych zyskach, a poglądy i wartości kandydata wcale go nie obchodzą. Kandydat ma tak poprowadzić rozmowę, by zachować się asertywnie niezależnie od reakcji pracodawcy. Rozmowa zaczyna się od zdanie pracodawcy:</p> <p><i>„No wie Pan jako to jest w tym zawodzie –czasami trzeba trochę oszukać. Ale kto dzisiaj nie oszukuje, ten nie zarabia. Taka jest prawda!”.</i></p> <p>1.Uczestnicy w parach odgrywają role pracodawcy i bezrobotnego.</p> <p>2.Prowadzący obserwuje prace i pomaga w trudniejszych przypadkach.</p> <p>3.Chętne pary prezentują swoje scenki na forum a grupa je omawia.</p> <p>Podsumowanie: Warto zwrócić uwagę na następujące zagadnienia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • po czym rozpoznajemy zachowania asertywne, uległe, agresywne; • jak uczestnicy czuli się, zachowując się asertywnie, a jak zachowując się nieasertywnie, jak partnerzy reagowali w każdej z tej sytuacji, • wspólna dyskusja na temat korzyści z zastosowania zachowań asertywnych podczas poszukiwania pracy. 	30 minut	<p>Kartki papieru</p> <p>ługopis</p> <p>taśma klejąca</p>
6	<p>Mini wykład</p> <p>Mówienie „nie”</p> <p>Sam biorę odpowiedzialność za kształt moich relacji z otoczeniem-ustalam warunki, przyzwalam, nie zgadzam się, decyduję, wybieram .Mówienie „nie” pozwala na ochronę własnego terytorium psychologicznego.</p>	15 minut	

	<p>1.Asertywna odmowa to stwierdzenie stanowcze, uczciwe i bezpośrednie. Powinno w nim znaleźć się słowo „nie” i jasna informacja o tym , jak zamierzamy postąpić. Asertywna odmowa nie zawiera pretensji czy usprawiedliwień, powinna być ostateczna. Nieostateczna forma odmowy zachęca rozmówcę do namawiania.</p> <p>2.Nie powinno się odmawiać przez argumentowanie („muszę”, „nie mogę”), gdyż w ten sposób nasz rozmówca może podjąć rolę sędziego (stronniczego), co w konsekwencji może prowadzić do zachowań nieasertywnych.</p> <p>3.Używamy argumentów , odwołując się do samego siebie (komunikat „ja”)”wolę”, „chcę”, „oczekuję”, „zdecydowałam”. Nie prosimy , nie tłumaczymy się, nie usprawiedliwiamy.</p> <p>Schemat asertywnej odmowy :</p> <div style="text-align: center;"> <p>Krótkie streszczenie sytuacji</p> <p>↓</p> <p>Komunikat „ja” określający moje odczucia</p> <p>↓</p> <p>Oczekiwania (krótka informacja)</p> </div> <p>Przykład :</p> <p><i>Nie pożyczę Ci tych pieniędzy , gdyż poprzednim razem nie otrzymałam zwrotu pożyczki w ustalonym terminie.</i></p> <p><i>Czuję się źle i niekomfortowo w tej sytuacji.</i></p> <p><i>Oczekuję, że nie będziesz mnie prosił o pożyczkę pieniędzy.</i></p>		
7	<p>Mini wykład</p> <p>Negocjacje. Etapy i style negocjacji w kontaktach z Pracodawcą. Wybrane techniki negocjacyjne.</p> <p>Pojęcie negocjacji-burza mózgów , skojarzenia.</p> <p>Negocjacje –korzyści dla obu stron,</p> <p>Istota : komunikacja, współpraca</p> <p>Cel: usatysfakcjonowanie obu stron tzn. wypracowanie kompromisu, wypośrodkowanie rozwiązania na które godzą się obie strony.</p>	40 minut	
8	<p>Ćwiczenie 1 : Czym są negocjacje? Rodzaje negocjacji.</p> <p>Przykład : W pewnym salonie samochodowym doszło do konfliktu między sprzedawcą a</p>	20min	Kartki , długopis

	<p>nabywcą auta. Każda ze stron uznała że ma rację.</p> <p>Co powinna zrobić jedna ze stron aby przywrócić dobre relacje z klientem :</p> <ol style="list-style-type: none"> przez cały czas bronić swoich interesów wysłuchać i spróbować zrozumieć zasypać argumentami tak , aby druga strona nie miała nic do powiedzenia <p>Ćwiczenie 2</p> <p>Kiedy nie należy negocjować ?</p> <ol style="list-style-type: none"> Gdy nie masz rezerwy. Gdy żądania są nieetyczne. Gdy nie masz ochoty. Gdy nie masz czasu. Gdy nie masz zaufania. Kiedy problem, który chcesz rozwiązać wynika z różnych wartości. Kiedy problem, uwarunkowany jest złymi relacjami między Toba a Twoim partnerem . Kiedy pojawiają się problemy wynikające z różnego rozumienia informacji. 		
9	<p>Poznanie i omówienie stylów negocjacji (omówienie przez prowadzącego poszczególnych technik stosowanych w negocjacjach):</p> <ul style="list-style-type: none"> Pusty portfel taktyka pustego portfela jest sposobem uzyskania ustępstwa cenowego, Polega ono na podkreśleniu chęci dokonania zakupu, która jednak nie może być zrealizowana przy obecnych cenach. Zwykle ubóstwo jest udokumentowane budżetem, instrukcjami od przełożonych, trudną sytuacją firmy. Stosującą tą taktykę , przerzuca na sprzedającego zadanie znalezienia rozwiązania. Dobry policjant , zły policjant Nazwa tej taktyki pochodzi od przesłuchań przez policję. Dwóch policjantów , jeden twardy i nieprzyjemny, drugi miły, jednocześnie przesłuchują aresztanta. W kontekście negocjacji ta technika wygląda następująco :pierwszy negocjator zły policjant rozpoczyna negocjacje od przedstawienia twardej oferty połączonej z groźbami, agresją, brakiem jakiegokolwiek chęci ustępstw. Po jakimś czasie zły policjant wychodzi na chwilę, w tym czasie dobry policjant usiłuje szybko dojść do porozumienia , zanim zły policjant wróci i uniemożliwi jakikolwiek postęp swoim agresywnym zachowaniem. Sprzedaj tanio-zdobądź reputację. Każdy, kto rozpoczyna biznes czy praktykę profesjonalną nie ma jeszcze wyrobionej reputacji w postaci zrealizowanych kontraktów, zadowolonych klientów itd. Kupujący często wykorzystują tę sytuację do uzyskania bardzo niskiej ceny. Zaczyna on zwykle od niewinnego pytania o liczbę podobnych kontraktów , referencje i inne dowody doświadczenia. Następnie kupujący formułuje bardzo niską ofertę cenową, jako szansę zdobycia doświadczenia i reputacji poprzez nowicjusza. Ten ostatni powinien obniżyć swoją cenę po to by móc w przyszłości zwiększyć swoją wartość na rynku. 	45 min	<p><i>Prezentacja multimedialna</i></p> <p><i>Załącznik nr 2</i></p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Pozorne ustępstwo Technika „pozornego ustępstwa” polega na rezygnacji z czegoś, na czym tak naprawdę stronie ustępującej nie zależało. Warunek, z którego rezygnujemy, jest często wprowadzany do negocjacji właśnie po to, by móc w odpowiednim momencie z ustąpić. Jednym z wariantów tej techniki jest strategia „nagroda w raju” czyli obietnica ustępstwa w przyszłości w zamian za natychmiastowe ustępstwo przeciwnika. • Dokręcanie śruby. W tej technice strona blefująca, bez względu na rzeczywistą wartość przedstawionej oferty, informuje drugą stronę o jej niskiej atrakcyjności. Blef zmierza do tego, aby strona składająca ofertę nabrała przekonania, że w takim kształcie nie może być poważnie rozważana. Pozostaje więc jej poprawienie. Składający liczy, że poprawiona oferta zostanie zaakceptowana, ale zazwyczaj okazuje się, że staje się ona przedmiotem dalszych negocjacji. Może się również okazać, że ponownie zostanie zastosowana technika „dokręcania śruby”. Tak więc, zastosowanie techniki „dokręcania śruby” ma za zadanie zablokować negocjacje na początkowym etapie i zmusić drugą stronę do wprowadzania zmian do oferty wyjściowej. • Co się odwlecze.. To technika negocjacyjna odwrotna do „Teraz albo nigdy”. Tym razem odkładamy wszystko na później i przedłużamy całą negocjację. Warto z niej skorzystać, napotykając na impas w negocjacji. • Drzwiami w twarz Jedna z technik negocjacji, którą możemy wykorzystywać w transakcjach handlowych na wysokim szczeblu. Strona sprzedająca rozpoczyna negocjację od podania bardzo wysokiej ceny, na co druga strona reaguje oburzeniem, jakby dosłownie dostała „drzwiami w twarz”. Wszystko jednak jest zaplanowane i obliczone. W drugim etapie negocjacji strona sprzedająca uatrakcylnia ofertę, przedstawiając dodatkowy zysk, profity czy bonusy. Klient czuje się usatysfakcjonowany i decyduje się na transakcję. 		
10	Podsumowanie zajęć	5 minut	brak

Materiały dydaktyczne:

- Kartki
- Kredki
- Markery
- Prezentacja multimedialna
- Laptop
- Załączniki

Literatura:

„Metody grupowego poradnictwa zawodowego – metoda edukacyjna, zeszyty informacyjno – metodyczne doradcy zawodowego nr12

Grupa Bawi się i Pracuje –M. Jachimska –Oficyna Wydawnicza Unus

Techniki Negocjacji w osiąganiu sukcesu w pracy z klientami i pracodawcami –M.Mazur

SZUKAM PRACY – program szkolenia w Klubie Pracy -MINISTERSTWO PRACY I
POLITYKI SPOŁECZNEJ Warszawa 20

Opracowała :

Anna Murgrabia

ZAŁĄCZNIK

TEST ASERTYWNOŚCI

Poniżej znajdziesz 20 zdań, które opisują różne sytuacje i odczucia życiowe. Przeczytaj je kolejno i uważnie, oceń w jakim stopniu są one prawdziwe dla Ciebie. Podkreśl właściwą odpowiedź (T= tak, N= nie).

Pamiętaj – nie ma sensu zaznaczanie nieprawdy, gdyż w ten sposób oszukiwałbyś sam siebie...

TAK	NIE	PYTANIE
		<i>Jeśli ktoś przeszkadza Ci podczas oglądania filmu w kinie (np.: szeleści papierkami)-czy prosisz go aby był cicho?</i>
		<i>Jeśli przeszkadza Ci, że ktoś pali papierosa w Twojej obecności, czy potrafisz to powiedzieć ?</i>
		<i>Czy, jeśli sprzedawca poda Ci przeterminowany towar, prosisz go o wymianę ?</i>
		<i>Gdy ktoś Cię krytykuje –czy wiesz, jak się zachować ?</i>
		<i>Czy potrafisz prosić o pomoc bliskie Ci osoby?</i>
		<i>Czy potrafisz okazywać sympatię innym ludziom?</i>
		<i>Jeśli masz odmienne zdanie niż twoi znajomi-czy potrafisz im to powiedzieć ?</i>
		<i>Czy unikasz wypowiadania Twojej prawdziwej opinii w obawie, że twój rozmówca nabierze o Tobie niekorzystnego wyobrażenia?</i>
		<i>Czy masz problem z pozbyciem się akwizytorów pukających do Twoich drzwi?</i>
		<i>Na zebraniach siadasz z przodu, aby mieć łatwiejszą możliwość zabrania głosu</i>
		<i>Jeśli ktoś wciska się bez kolejki reagujesz natychmiast?</i>
		<i>Lubię, gdy wszyscy w moim otoczeniu wiedzą, że „ja tu rządę”?</i>
		<i>Jeśli ktoś zajął Twoje zarezerwowane miejsce w pociągu, to szukasz innego?</i>
		<i>Gdy do mojego rozmówcy nie docierają moje racje mam ochotę go udusić?</i>
		<i>Czy bronisz czasami interesów współpracowników przed przełożonymi?</i>
		<i>Jeśli kupujesz np. super ciuch i po powrocie do domu okazuje się, że ma dziurę, wracasz do sklepu i składasz reklamację?</i>
		<i>Czy na imprezie dla zachowania twarzy bez gadania pijesz wszystko to, co inni?</i>
		<i>Zamiast zbyt wiele dyskutować z młodszymi lepiej wprowadzać „rządy twardej ręki”?</i>
		<i>Czy wyjaśniasz sobie niejasności z osobami plotkującymi na Twój temat?</i>
		<i>Czy dyskutujesz z przełożonym, gdy uważasz, że niesprawiedliwie ocenia Twoją pracę?</i>

Obliczanie wyników:

Wynik otrzymasz wpisując kolejno:

- Przy zdaniach pogrubionych – 1 punkt jeśli wybrałeś T (tak)
 - Przy pozostałych zdaniach – 1 punkt jeśli wybrałeś N (nie)
- Dodaj wszystkie punkty i w poniższym okienku wpisz swój łączny wynik.

.....

Interpretacja wyników: zaznacz poniżej, w którym przedziale punktów znajduje się uzyskany przez Ciebie wynik. Przeczytaj krótki komentarz opisujący ogólną sytuację Twojego poziomu asertywności.

(0 do 3) – *Potulny baranek* – to bardzo delikatne określenie na Twoją uległość jaką zaprezentowałeś odpowiadając na powyższe pytania. Asertywność, to dla Ciebie umiejętność z innej planety i z reguły cecha supermenów. Ale spokojnie, nie załamuj się – po pierwsze nie każdy musi być w 100% asertywny, bo świat byłby nudny; zaś po drugiej asertywności naprawdę można się nauczyć. Koniecznie przejrzyj listę pytań jeszcze raz i zastanów się jak zmienić swoje zachowanie w takich sytuacjach oraz poszukaj wsparcia w tym temacie (dobra książka, doradca zawodowy itp.).

(4 – 7) umiejętność bycia asertywnym nie jest Ci zupełnie obca, ale stwierdzenia, że jest OK, jeszcze trochę brakuje. Jeśli chcesz poprawić swoje funkcjonowanie w tej sferze musisz lepiej opanować umiejętność odmawiania wykonywania rzeczy, których nie chcesz robić.

(8 – 13) – Asertywność to dla Ciebie umiejętność znana i od czasu do czasu wykorzystywana. Twój poziom asertywności mieści się w szerokim przedziale przeciętnych wyników. Przeciętny znaczy, że większość Twoich rówieśników właśnie taki poziom reprezentuje i daje sobie radę. Absolutnie nie zaszkodzi jednak, gdy zajrzysz na listę raz jeszcze i ustalisz, co mógłbyś poprawić w sferze asertywności – dla prawdziwego karierowicza, to jeszcze trochę za mało, aby opanować i zdobyć cały świat...

(14 – 17) – Nieco bardziej niż inni potrafisz wykorzystać asertywność w swoim życiu codziennym. Twój poziom asertywności należy określić jako wyższy niż przeciętny. Bez większego problemu potrafisz walczyć o swoje prawa, jasno przedstawić swoje myśli i emocje innym. Ciekawe, czy gdy czasami nie zgadzają się z Tobą lub wręcz są niechętni potrafisz opanować rosnącą agresję – jeśli tak, to naprawdę jesteś już homo asertivus...

(18 – 20) Opowiedz jak to się robi, żeby być asertywnym! Jeśli odpowiedziałeś prawdziwie, to nic dodać i nic ująć – myślę, że doskonale potrafisz walczyć o swoje prawa, jasno przedstawiać swoje myśli i emocje innym – pomimo, że czasami nie zgadzają się z Tobą lub wręcz są niechętni. Jeśli faktycznie prawie zawsze umiesz w trudnych, konfliktowych sytuacjach opanować rosnącą agresję, to już wspaniale.

Negocjacje

Przygotowania do negocjacji najlepiej zacząć od określenia ich przedmiotu. Warto dokonać tego w sposób czytelny - w formie listy zagadnień i problemów, które chce się poddać pod dyskusję w trakcie nadchodzącego spotkania z kontrahentem. Istotne jest jednak, żeby wypisać nie tylko kwestie, jakie są dla nas ważne, ale także te, które mogą zostać podniesione przez naszego rozmówcę. Choć to niełatwe, należy wyobrazić sobie, o co może zapytać, co jest dla niego kluczowe, z czym się nie zgadza. Jeśli przyjdzie nam do głowy dużo pomysłów, trzeba zanotować je wszystkie (nawet te, które wydają się być mało ważne dla całokształtu negocjacji), bo w ten sposób można uniknąć

Zaskoczenia.

Negocjacje

Po określeniu zagadnień, które chce się poruszyć w trakcie negocjacji, należy przejść do zdefiniowania celów, do których mają one prowadzić. Takich ustaleń trzeba dokonać dla każdej kwestii z osobna, na dwóch poziomach:

minimalnym - cel, który jest możliwy do osiągnięcia w łatwy sposób;

maksymalnym - wymiar celu, którego osiągnięcie byłoby dla nas najbardziej

Negocjacje

Po zrealizowaniu poprzednich kroków należy przejść do ostatniej fazy przygotowań - wyboru strategii negocjacji. Przed podjęciem decyzji o zastosowaniu jednej z powyższych taktyk należy zastanowić się, która z nich najlepiej pasuje do podmiotu przyszłych dyskusji. Warto również pomyśleć, jaką strategię mógłby wybrać nasz rozmówca. Jest to o tyle ważne, że jeśli i my, i on wybierzemy strategię kooperacyjną, nie osiągniemy pożądanego celu.

Negocjacje

- * **Dobry policjant, zły policjant.** Nazwa tej taktyki pochodzi od przesłuchań przez policję. Dwóch policjantów, jeden twardy i nieprzyjemny, drugi miły, jednocześnie przesłuchują aresztanta. W kontekście negocjacji ta technika wygląda następująco: pierwszy negocjator (zły policjant) rozpoczyna negocjacje od przedstawienia twardej oferty połączonej z groźbami, agresją, brakiem jakiegokolwiek chęci ustępstw. Po jakimś czasie zły policjant wychodzi na chwilę, w tym czasie dobry policjant usiłuje szybko dojść do porozumienia, zanim zły policjant wróci i uniemożliwi jakikolwiek postęp swoim agresywnym zachowaniem.

Negocjacje

* **Sprzedaj tanio-zdobądź reputację.** Każdy, kto rozpoczyna biznes czy praktykę profesjonalną nie ma jeszcze wyrobionej reputacji w postaci zrealizowanych kontraktów, zadowolonych klientów itd. Kupujący często wykorzystują tę sytuację do uzyskania bardzo niskiej ceny. Zaczyna on zwykle od niewinnego pytania o liczbę podobnych kontraktów, referencje i inne dowody doświadczenia. Następnie kupujący formułuje bardzo niską ofertę cenową, jako szansę zdobycia doświadczenia i reputacji poprzez nowicjusza. Ten ostatni powinien obniżyć swoją cenę po to by móc w przyszłości zwiększyć swoją wartość na rynku.

Negocjacje

* **Dokręcanie śruby.** W tej technice strona blefująca, bez względu na rzeczywistą wartość przedstawionej oferty, informuje drugą stronę o jej niskiej atrakcyjności. Blef zmierza do tego, aby strona składająca ofertę nabrała przekonania, że w takim kształcie nie może być poważnie rozważana. Pozostaje więc jej poprawienie. Składający liczy, że poprawiona oferta zostanie zaakceptowana, ale zazwyczaj okazuje się, że staje się ona przedmiotem dalszych negocjacji. Może się również okazać, że ponownie zostanie zastosowana technika „dokręcania śruby”. Tak więc, zastosowanie techniki „dokręcania śruby” ma za zadanie zablokować negocjacje na początkowym etapie i zmusić drugą stronę do wprowadzania zmian do oferty wyjściowej.

Negocjacje

- * **Co się odwlecze..** To technika negocjacyjna odwrotna do „Teraz albo nigdy”. Tym razem odkładamy **wszystko na później** i przedłużamy całą negocjację. Warto z niej skorzystać, napotykając na impas w negocjacji.

Negocjacje

- * **Drzwiami w twarz** . Jedna z technik negocjacji, którą możemy wykorzystywać w transakcjach handlowych na **wysokim szczeblu**. Strona sprzedająca rozpoczyna negocjację od podania bardzo wysokiej ceny, na co druga strona reaguje oburzeniem, jakby dosłownie dostała „drzwiami w twarz”. Wszystko jednak jest zaplanowane i obliczone. W drugim etapie negocjacji strona sprzedająca uatrakcylnia ofertę, przedstawiając dodatkowy zysk, profity czy bonusy. Klient czuje się usatysfakcjonowany i decyduje się na transakcję.