



## Как да достигнем до „Да“?

**Фокусирайте се върху принципите** (променете играта, преговаряйте в допустимите рамки) срещу *позиционирането* (пазарене, решение коя игра да играете):

- Разделете хората от проблема
- Фокусирайте се върху належащите тревоги, не върху заетите позиции. Питайте защо.
- Генерирайте разнообразен брой решения преди да решите какво ще правите
- Установете основно съгласие за честна процедура
- Предварително се подгответе, в случай че преговорите се провалят (пригответе вашето най-добро алтернативно действие, в случай на провал)

**Фокусирайте върху интереси срещу позиции:**

- Поставете себе си в техните обувки, за да разберете техните основни тревоги
- Оценете плюсовете и минусите на предложението през техните очи. Какво им пречи да направят това, което искат, днес? Какво ще се случи, ако го направят? Създайте баланс на тази база
- Осъзнайте, че всяка страна има множество интереси
- Направете списък с интересите на другата страна (по ред на важност)
- Не пренебрегвайте факта, че човек се нуждае от мотивация – признание, сигурност, икономическа независимост, контрол върху собствения си живот

*След това комуникирайте какво ВИЕ искате и защо:*

- Бъдете точни в обяснението на вашите интереси
- Демонстрирайте, че разбирате техните интереси
- Опишете проблема, както го виждате и предложете решение
- Гледайте напред – не спорете относно предишни неуспехи, говорете за цели
- Бъдете с твърда позиция, но гъвкави
- Избягнете обвиняването на другата страна – бъдете твърди към проблема и меки към хората

**Създайте избор, водещ до взаимна полза. Използвайте брейнсторминг:**

*Преди брейнсторминга (сами или с другата страна)*

- Дефинирайте целта си
- Изберете няколко участника (между пет и осем)
- Намерете удобно и предразполагащо място, създайте информационна среда
- Изберете фасилитатор, който да ръководите брейнсторминга

*Повреме на брейнсторминга*

- Нека участниците седят един до друг (не един срещу друг) и да гледат към проблема
- Изяснете правилата, особено това, касаещо забраната на критика
- Предложете свободно решения без да ги променят
- Запишете пълно идеите

*След брейнсторминга:*

- Номинирайте идеите, които си струват обсъждането
- Подобрете обещаващите предложения
- Отделете време за оценка и избор на най-добрите идеи
- Движете се от специфичното към общото и обратно – какво не е в ред, какви са симптомите, какви са пречките и бариерите за решението на проблема, какви стъпки могат да бъдат предприети

**Използвайте обективни критерии и алтернативи на преговарянето:**

- Рамкирайте всеки проблем като общ и търсете приемливо външно решение
- Примери: пазарна стойност, научно решение, професионални стандарти, ефикасност, разходи, легални решения, морални стандарти, традиции и др.
- Ако външен стандарт, удобен за двете страни не може да бъде намерен, опитайте се да използвате честна процедура (единия реже, другия избира)
- Знаейки какво не може да достигнете, чрез преговорите е доста полезен инструмент, тъй като знаете дали да приемете или откажете оферта. Вашето най-добро алтернативно решение на преговорите :
  - Създайте лист на всички възможни действия, които може да предприемете
  - Превърнете най-обещаващите в реалистични избори
  - Изберете най-добрият
- Ако другата страна продължи да ви атакува, не отвръщайте на огъня. Както при бойните изкуства, избегнете да впрегнете силата си срещу тях директно. Вместо това превърнете тяхната сила в полза на вашите нужди:
  - Не атакувайте позицията им – вижда „след“ нея
  - Не защитавайте вашите идеи, приемете критика
  - Преработете атаката към вас на атака върху проблема
  - Питайте въпроси, след това замълчете – тишината е много ефективна

**Преговори с твърди преговарящи (по-богати, по-силни, с повече връзки или такива, които нямат желание да преговарят):**

- Извикайте трета страна
- Използвайте еднотекстова процедура (предложенията са оценени на базата на тревогите на всяка страна) – когато текста не може да бъде подобрен повече, медиаторът пита всяка страна за само едно решение – да или не
- При ситуация, в която се изисква промяна в последния момент, отговорете, че ако това се случи преговорите са отворени отново

- Отговорете на тактиката „добрия и лошия“, като кажете, че вече сте добре запознат с тази тактика
- Отговорете на тактиката „психологическа война“ (тактика, която ви кара да се чувствате неудобно, с цял да се предадете лесно – гореща/студена стая, заплахи и т.н.) чрез обсъждане на това защо вие се чувствате некомфортно и изискайте по-добри условия за преговаряне (запомнете – без персонални атаки)
- Отговорете на нарочното заблуждаване, чрез запитване за точната позиция на другата страна; ако те ви попитат дали вярвате на думите им, отговорете че искате да изградите взаимно уважение и доверие, но за това е важно да бъдат избегнати всякакви недоразумения

#### **Библиотека със стандартни фрази и изречения:**

*„Моля, поправете ме, ако бъркам“* Бъдете отворени към нова информация

*„Оценяваме какво направихте за нас“* отделете хората от проблема, давайте персонална подкрепа

*„Нашата тревога касае честността“* Обявете рано, че вие отстоявате вашите принципи

*„Бихме желали да решим това на основата не на егоизъм и сила, а на основата на принципи“* Признайте какво са казали те, но вместо да ги критикувате или да отвърнете на атаките им, предложете позитивно предложение

*„Доверието е отделен проблем“* Използвайте ясни изречения, за да избегнете недоразумения

*„Мога ли да ви задам няколко въпроса, за да проверя дали фактите са точни?“* Заявленията, могат да бъдат приети като заплаха, по-добре питайте въпроси

*„Какъв е принципа зад вашето действие?“* Предположете, че другата страна има достойнство и добри причини за поведението ѝ

*„Нека видя дали съм разбрал правилно това, което казвате“* Проверете дали диалогът е правилно разбран и от двете страни чрез позитивни изречения

*„Нека ви покажа къде срещам проблеми при вашите причини“* Представете вашият аргумент преди да направите предложение

*„Едно честно решение може да бъде...“* Направете предложение, включете честността, искайте общо решение

*„Ако се съгласим .. ако не се съгласим..“* Изкажете алтернативите, дистанцирайте се от негативните избори без да предприемате избор

*„Бихме били щастливи, ако напуснем когато е най-удобно за вас“* Включете техните интереси при всяко решение



*„Беше удоволствие да преговаряме с вас“* по-този начин установявате позитивна работна среда и напред