

Tárgyalás- és előadástechnika

14. óra

Tárgyalási gondolkozási stílusok



BME FTT

Csordás - Geng - Neuman - Szabó - Tanács

BME Filozófia és Tudománytörténet Tanszék

2017/18. tavasz

A FÉLÉV RENDJE

HETEK	TEMATIKA
1.	Bevezetés. Előadástechnika 1.: Írott anyagból előadás. Technikai eszközök, vizuális megjelenítés. Jó és rossz gyakorlatok.
2.	Előadástechnika 2.: Retorika, verbális és nonverbális kommunikáció, stressz- és kérdéskezelés, diszkusszió.
3.	Előadástechnika 3.: <i>Prezentációs gyakorlatok</i>
4.	Mi a tárgyalás? Mikor tárgyaljunk, mikor ne? Belépési és kilépési pontok, a tárgyalás sikerkritériumai.
5.	A tárgyalás három dimenziója (tartalom-folyamat-kapcsolat). A háromszintű modell (nyitás-felfedezés-lezárás).
6.	A tárgyalóerő. A TELA és kidolgozása. Problémadarabolás és napirendtervezés. <i>Szerepgyakorlat/Videóelemzés</i>
7.	1. ZH.
8.	Tárgyalási típusok: pozícióharc, kötélhúzás, alku-csere. A bértárgyalás. <i>Szerepgyakorlat/Videóelemzés</i>
9.	Lehetőségfeltárás-opciógenerálás. A kooperatív tárgyalási modell (RKEM), objektív eljárások és mércék módszere.
10.	Realitásvizsgálat. A három nézőpontból történő tárgyalás.
11.	<i>Nagy tárgyalási szerepgyakorlat.</i>
12.	Érvelés, meggyőzés és tárgyalás viszonya. <i>Szerepgyakorlat.</i>
13.	2. ZH
14.	Tárgyalási gondolkozási stílusok. Tárgyalási prezentáció, kapcsolatépítés, tárgyalás nehéz emberekkel.
15.	pót/javító ZH

Tárgyalási gondolkozási stílusok



Tárgyalási gondolkozási stílusok: a jó tárgyaló.

Tárgyalási prezentáció, kapcsolatépítés.

Tárgyalás nehéz emberekkel.

A jó tárgyaló:

Eszközei:

- hatékonyan, előremutató jelleggel feldolgozza az egyes tárgyalások tapasztalatait, tekintet nélkül arra, hogy azok sikeresek vagy sikertelenek voltak.
- a leszűrt tanulságok fényében szisztematikusan készül az előtte álló tárgyalási helyzetre.



A jó tárgyaló (folytatás):

Képességei és hajlandóságai:

- **elemzési képességek:** mind a tapasztalatok, mind a tárgyaló előtt álló szituáció vonatkozásban.
- **hajlandóság (hozzaállás, attitűd) jellegű képesség** mindenekelőtt a negatív tapasztalatok, sikertelen tárgyalások vonatkozásában, de tulajdonképpen a pozitív tapasztalatok, a sikeres tárgyalások vonatkozásában is.
- **probléma-érzékenység és problémátűrési-képesség** a szituáció igazi nehézségének, megoldásra váró kérdésének azonosításához.
- **kreativitás** a megoldási lehetőségek feltárásában.

A jó tárgyaló (folytatás):

- jól választja meg a tárgyalás időpontját (nem tör rá a másokra)
- türelemmel igyekszik a vonakodó ellenfelet a tárgyalóasztalhoz ültetni
- kerüli a minden előkészítés nélkül adódó tárgyalási helyzeteket
- alaposan ismeri saját ügyét
- megpróbálja kikövetkeztetni, mi lehet az ellenfele tárgyalási stratégiája
- tisztában van saját és tárgyalópartnere képességeivel (pl. reggel vagy este vág-e jobban az esze).

Tárgyalási prezentáció

- A félév első 3 óráján az előadástechnika keretében alapvetően a bizonyító, megalapozó, érvelő típusú prezentációkat tartottuk szem előtt:
 - Egyrészt azért, mert a hallgató számára jellemző helyzetek első körben ilyen prezentációkat feltételeznek, pl.:
 - Szakdolgozat vagy diplomavédés, TDK és OTDK előadás stb.
 - Másrészt, a hallgató végzést követő szakmai élete során számos helyzet a racionális-tényfeltáró vitatípusnak megfelelő prezentációkat feltételez, pl.: annak bizonyítását, tisztázását, hogy:
 - Budapestnek megéri olimpiát rendezni,
 - a Challenger fellövése a jelenlegi időjárási körülmények és az előállt műszaki kockázatok mellett nem biztonságos,
 - megalapozott a gyanú, hogy Irak rendelkezik tömegpusztító fegyverekkel,
 - egy megvalósulásra leadott földém vasalási tervében benne maradt hiba újratervezést tesz-e szükségessé.

Tárgyalási prezentáció

- Az alapvetően érdekütközés jellegű konfliktus magukban rejtő helyzetekhez azonban a korábban javasolt szerkezet (lásd 01-03. ppt, 15. dia, „PPT - egy lehetséges előadási struktúra”) nem passzol
 - A tárgyalási helyzetekhez, az üzleti tárgyalás típusú vitához egy másik alapvető prezentációs szerkezetet, az *SCQA* struktúrát javasoljuk
- Az *S-C-Q-A* szerkezet
 - Situation-Complication-Question-Answer
 - Helyzet-Probléma-Kérdés-Válasz

Az SCQA szerkezet

1. A háttér, kiindulási helyzet:

- **Az érdeklődési helyzethez vezető folyamat és történések ismertetése:**
 - a kérdéses téma, a célok, a feladatok, az adottságok, az erősségek, a kérdés története, az adott piaci helyzet, jogi háttér stb. ismertetése.
- **Rendezd be a színpadot!**
 - Kik a szereplők? Mik a legfontosabb előzmények, amelyek életre hívták a helyzetet?
 - A prezentációt az is értse, aki úgy esik be a meetingre, hogy semmit nem tud az előzményekről
- **Célszerű egyetértési pontokat megjeleníteni benne.**
- **A folyamatok és események elemeinek bemutatása fair, elfogulatlan legyen, ne preferáld a saját nézőpontodat:**
 - ellenőrizd 2. és 3. személyű nézőpontból!



Az SCQA szerkezet

2. A probléma

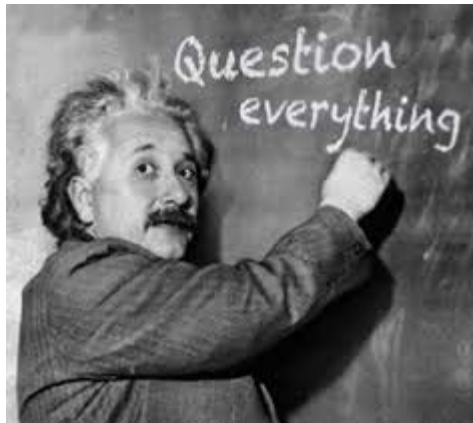
- **Az érdekütközés, mint megoldandó probléma, közös kihívás bemutatása:**
 - komplikációk, gyenge pontok, ami frissen történt, új fenyegetés vagy lehetőség.
 - a beavatkozás oka, mindaz, amiért ez a javaslat elkészült (piaci problémák, a jogi háttér megváltozása, politikai változások, a cég jó hírének összeomlása, új vásárlói kapacitás megjelenése, a versenytárs kiszorulása stb.).
- **Az érdekütközés elemeinek bemutatása fair, módon elfogulatlanul történjen, ne preferálja a Te nézőpontodat:**
 - ellenőrizd 2. és 3. személyű nézőpontból!



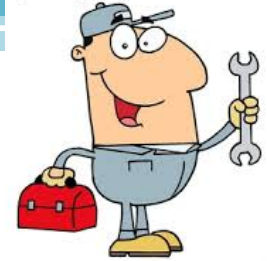
Az SCQA szerkezet

3. A kérdés

- „Hogyan tudjuk közösen ...”
- „Hogyan tudunk megoldani egy ...”
- „Hogyan tudjuk az Önök számára előnyös, megfelelő, értékes stb. ...”



- **A kérdés sűríti a probléma lényegét.**
 - Ez lesz a mérce, amihez a megoldásokat mérjük.
 - Segít a javaslatok megrostálásában: kiszűri, mi az, ami helyből nem jó javaslat, nem megoldás a problémára.
 - Célszerű egyetértési pontként megfogalmazni.



ANSWERED!

Az SCQA szerkezet

4. A válasz: megoldási javaslatok és stratégiák

- Tárgyalástechnikai eszköztárként minimum alku/csere típusú hozzáállásból megfogalmazva.
- Rugalmasságot mutasson: a tárgyalás rugalmas eszköztár.
 - Ne legyen agresszív, „kizárólag így képzelhető el a megoldás” hatású.
 - Kínáld fel, hogy majd a partner is megfogalmazhassa az ő javaslatait, válogathasson belőle, adhasson hozzá stb.!
 - Azt mutasd meg, hogy van megoldásod/megoldásokatok, és hogy hiszel abban, hogy valamilyen módon - pl. a prezentált módokon - megoldható az érdekütközés.
- A megoldási alternatívák, megküzdési módok, stratégiák kapcsán a *hogyanok* és *miértek* előnyeikkel (szükség esetén kockázataikkal) együtt bemutatva.

Az SCQA szerkezet

5. Összefoglalás: a javaslat lényegének tömör kimondása

- Egy 20 perces bemutató kb. 8-10 tartalmas ppt diát bír el.
 - Helyzet: 1-2 db. dia.
 - Probléma: 1-2 db. dia, de együtt, kérdéssel összesen inkább csak 3 db.
 - Kérdés: 1 db. dia
 - Válasz: 2-3-4 db. dia
 - Összefoglalás: 1 db. dia



A kellemetlen tárgyaló, tárgyalás nehéz emberekkel

- Ahhoz, hogy túljuss a NEM-en, tudnod kell, hogy mi van a „nem” mögött. Mi az oka, hogy a másik fél nem hajlandó veled együttműködni?
- Megváltoztathatod a magatartását, ha megismered a mögötte húzódó indítékokat, és sikeresen tudsz rájuk építeni.



A kellemetlen tárgyaló, tárgyalás nehéz emberekkel (folytatás)

- A szemben álló feled ellenkezése mögött düh és ellenségesség húzódhat meg.
- Merevsége mögött félelem és bizalmatlanság. Abban a meggyőződésben, hogy neki van igaza, azt hiszi, hogy felesleges odafigyelnie arra, amit neki mondasz.
- Vélekedhet úgy a világról, hogy az egy olyan hely, ahol vagy őt verik, vagy ő veri a másikat, ezért tarthatja jogosnak, hogy aljas manővereket alkalmazzon, hogy védje magát vagy bosszút álljon.



A kellemetlen tárgyaló, tárgyalás nehéz emberekkel (folytatás)

- Mi több, a tárgyalófeled bele is lovalhatja magát egy támadásba. Még ha tudatában is van az együttműködő tárgyalás lehetőségének, elutasítja, mert nem látja, milyen haszna lehetne **belőle**.
- Még ha segítenéd is érdekei érvényesítésében, félhet attól, hogy ha álláspontját megváltoztatja, **presztízszvesztést szenved**. Számára már az is elég ok lehet az elutasításra, hogy a te ötletedről van szó.

A kellemetlen tárgyaló, tárgyalás nehéz emberekkel (folytatás)

- Mi több, ha a tárgyalásra W-L ajánlatként tekint, nyilvánvalóan nyertesként akar belőle kikerülni.
- Ha úgy érzi, nagyobb hatalma van, nem érzi szükségét, hogy problémamegoldó tárgyalásokba bonyolódjék.
- Vezérelheti őt az egyszerű recept: „Ami az enyém, az az enyém. Amit a tied, arról tárgyalhatunk.”

A kellemetlen tárgyaló, tárgyalás nehéz emberekkel (folytatás)

- Ahhoz, hogy túljuss a NEM-en, le kell győznöd az együttműködését gátló akadályokat.
- Mik ezek? A negatív érzelmei, a tárgyalási szokásai, kétkedése, hogy kölcsönösen előnyös megoldásra juthattok, feltételezése, hogy a tárgyalási pozíciói erősebbek a tieidnél, és a saját reakcióid.
- Öt kihívással kell tehát szembenézned.

A kellemetlen tárgyaló, tárgyalás nehéz emberekkel (folytatás)

- Az első lépés, hogy megtanulsz uralkodni magadon. Ahelyett, hogy gondolkodás nélkül reagálnál a téged ért hatásra, vissza kell nyerned és meg kell őrizned a lelki egyensúlyodat, a célodra kell figyelned: arra, amit el akarsz érni a tárgyalással.



- Az első kihívás tehát: *Ne reagálj!*

A kellemetlen tárgyaló, tárgyalás nehéz emberekkel (folytatás)

- A következő feladatod, hogy a szemben álló félnek segíts visszanyerni a lelki egyensúlyát.
- Hatástalanítanod kell negatív érzelmeit - védekező magatartását, félelmét, gyanakvását és ellenségességét. Át kell törnöd az ellenállását, és rá kell bírnod, hogy figyeljen arra, amit mondasz.

2

- A második kihívás tehát: *Le kell fegyverezned a másikat!*

A kellemetlen tárgyaló, tárgyalás nehéz emberekkel (folytatás)

- Miután megfelelő légkört teremtettél a tárgyaláshoz, el kell érned, hogy a másik hagyjon fel a pozícióalkuval, és kezdje ő is vizsgálni, milyen megoldások lehetségesek, amelyek mindkét fél érdekeit kielégítik.
- Át kell törnöd az általa emelt „kőfalakat”, el kell térítened a támadásait, és semlegesítened kell a furfangjait.



- A harmadik kihívás tehát: *Változtasd meg a játszmát!*

A kellemetlen tárgyaló, tárgyalás nehéz emberekkel (folytatás)

- Ha a másik már bekapcsolódott a problémamegoldó tárgyalásba, le kell győznöd a kétkedését, és el kell vezetned egy kölcsönösen kielégítő megoldáshoz.
- Át kell hidalnod az érdekeitek között lévő szakadékot. Segítened kell, hogy megőrizze a presztízsét, és az eredményt az ő győzelmeként kell beállítanod.

4

- A negyedik kihívás tehát: ***Könnyűvé kell tenned a másik számára, hogy igent mondjon!***

A kellemetlen tárgyaló, tárgyalás nehéz emberekkel (folytatás)

- A másik azonban még mindig azt hiszi, hogy nálad erősebb. Ezért növelned kell a tárgyalóerődet, és ezt az erőt fel kell használnod, hogy tárgyalóasztalhoz ültesd őt. Úgy kell bevetned erőidet, hogy ezzel ne tedd ellenségeddé a másikat, hogy aztán még nagyobb ellenállást tanúsítson.



- Az ötödik kihívás tehát: *Tedd nehezzé a tárgyalófeled számára, hogy nemet mondjon!*



KÖSZÖNÖM SZÉPEN A FIGYELMET!

Csordás Hédi Virág hedi.csordas@filozofia.bme.hu

Geng Viktor: geng.viktor@gmail.com

Neuman Péter: peter.neuman@filozofia.bme.hu

Szabó Krisztina: kriszti.szabo@filozofia.bme.hu

Tanács János: tanacs@filozofia.bme.hu



BME FTT