

Vyjednávání

- druh rozhovoru – mezi 2 i více rovnocennými partnery – úlohy tazatele a dotazovaného se průběžně mění
- Cíle :
 - 1. snaha nalézt optimální řešení, které vyhovuje oběma stranám
 - 2. snaha o získání výhody pro jednu stranu – konkurenční rozhovor

Srozumitelnost projevu

- používat kratší věty
- vyhýbat se cizím slovům
- používat příklady, přirovnání a důkazy

- Bariéry: monotónní a zdlouhavý projev, bezobsažný hovor, příliš rychlý nebo tichý hovor, autoritářský a poučující hovor, nervozita

Aktivní naslouchání

- relativní shoda účastníků v interpretaci, tj. dekódování sdělovaného
- Výpadky ve slyšení mají 3 důvody:
 - slyšíme jen to, co chceme slyšet
 - záměrně ignorujeme některé prvky sdělení
 - nevnímáme význam sdělení – odlišná interpretace než je autorův záměr

Příprava vyjednávání

- minimalizace vlastních očekávání a maximalizace komunikační pružnosti –
- nejlepší výsledek je konsenzus – přínos pro obě strany
- Vyjednávání
 - strukturované – předem připravené
 - nestrukturované - improvizované

Fáze vyjednávání

- 1. Úvodní fáze – představení partnerů, navázání uvolněné atmosféry, výměna prvních informací
- 2. Prezentace výchozích stanovisek – specifikace postojů, taktizování
- 3. Hledání řešení – a možného konsenzu – hledání prostoru pro vzájemné ústupky, kompromisy

Fáze vyjednávání

- 4. Krize jednání – definitivní rozhodování o vzájemných ústupcích, nabídkách a kompromisech – hrozí neúspěch jednání
- 5. Závěr vyjednávání – dohoda, formulace smlouvy, návrh a podpis dohody

Dovednost kladení otázek

- klást krátké a srozumitelné otázky, aby tázaný mohl svůj názor prezentovat bez bariér
- partner musí mít dojem, že chce sám změnit názor
- preferovat pozitivní dojmy, ale lze připustit i negativa
- vystupovat diplomaticky, nikoliv dominantně

Odpovídání na otázky

- vyžaduje schopnost improvizace a taktizování
- ověřovat si, zda partner odpověď přijal
- nabídnout vysvětlení
- neodpovídat na několik otázek současně
- odpovídat stručně a takticky

Zvládání námitek

- verbální a neverbální
- záludné –nemají racionální podklad
- předsudky a mýty
- negativní a zlehčující - útočnost
- prestižní- vlastní důležitost
- subjektivní – vycházejí z pocitů
- objektivní – oprávněné připomínky

Interkulturní dimenze - dárky

- Nadnárodní společnosti – přísná pravidla
- Malajsie a Paraguay – dárek – může znamenat úplatek
- Singapur – státní zaměstnanci nesmějí přijímat dárky
- USA- limity – akceptovatelná hodnota - \$25

Další pravidla

- Azie a Střední Východ – přijímání a dávání dárků - pouze pravá ruka nebo obě
- Japonsko – obě ruce
- Singapur- recipient by měl 3x odmítnout a rozbalit později
- Chile- dárky jsou rozbalovány okamžitě

Čína

- dárek je 3x odmítnut
- obě ruce, musí být elegantně zabalen, rozbalen později
- seniorita
- stejný dárek nelze dát lidem, kteří mají odlišné společenské postavení
- Dražší dárky - vysoce postavení lidé

Japonsko

- dárky – symbol přátelství, respektu, vděčnosti
- v dárkovém balení – kvalitní papír
- Obě ruce a úklon
- „Tento dárek je bezvýznamný ve srovnání s důležitostí vztahu“
- 1 až 2x – zdvořilé odmítnutí, dárek není otevřen v přítomnosti dárce
- symbolismus je důležitý – čísla 4 a 9 jsou nešťastná

Židé

- Ortodoxní Židé – nejedí vepřové a mušle – kosher jídlo
- Víno – musí být kosher – nejen v náboženských rituálech, ale také na společenských akcích
- Další druhy alkoholu nemusí být kosher

Muslimské země

- Korán – zakazuje alkohol - dárky obsahující alkohol jsou nepřipustné, včetně parfémů
- jídla obsahující vepřové
- Psi – jsou nečistá zvířata – dárek s obrázkem psa – nelze dát
- Nože - mají ostrou čepel
- Vhodný dárek pro ortodoxního Muslima – kompas
- Pravá ruka nebo obě – nikdy levá ruka, je považována za nečistou

Evropské země

- Čokoládové bonbóny – univerzální dárek – formální i neformální setkání
- Květiny – při návštěvě doma
- Starší generace – tradice – lichý počet, ale ne 13
- Některé kultury – barva a tvar jsou spojovány s konkrétní příležitostí - pohřeb a svatba – nejsou vhodný dárek pro hostitelku