



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 променяте
- 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 отвърщайте 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