



Business's simply
ciekawie o relacjach
mediacjach,
sprawach spornych

WSB Wrocław 2015

Plan wykładu

Wprowadzenie

Część I

Relacje – czy relacje to najważniejszy czynnik dobrej współpracy?

spojrzenie na relacje z perspektywy najnowszych badań

Partnerstwo w biznesie

co oznacza partnerstwo w biznesie?

Zalety dobrej komunikacji

rozmowy biznesowe, handlowe, asertywność w biznesie

Komunikacja negatywna

sarkazm, ignorancja, komunikat Ja, relacje oparte na zasadach



Plan wykładu

Część II

Mediacje – z korzyścią dla stron sporu

mediacje klasyczne jako metoda rozwiązywania sporów

Negocjacje przełamujące - 5 kroków skutecznych negocjacji

Harvard Business School by W.Ury

Pytania mediacji klasycznych

przykłady technik mediacyjnych



Plan wykładu

Część III

Sprawy sporne – od czego zacząć?
pierwsze kroki w sprawach spornych

Paradygmat stron
o co tak naprawdę chodzi?

Przykłady praktyczne spraw spornych
case study 2014

Podsumowanie



Literatura

1. Jacek Kamiński, Negocjowanie, **Techniki rozwiązywania konfliktów**, Poltex, 2003
2. Jim Camp, **Negocjacje dla twardzieli takich jak Ty**, One Press, 2008
3. William Ury, **Odchodząc od nie**, PWE, 2007
4. **Standardy mediacji klasycznych**, Europejska Akademia Negocjacji i Mediacji.
5. **Kodeks etyczny mediatora**, EMNA standards.
6. S.Covey, **Siedem nawyków skutecznego działania**, 2006, Rebis
7. J.Welsh, **Winning – znaczy zwyciężać**, 2010, EMKA
8. **Standardy ADR**, (*Alternative Dispute Resolution*)
9. Harvard Business Polska , 2014
10. Opracowania własne





Relacje – czy relacje to najważniejszy czynnik dobrej współpracy?

spojrzenie na relacje z perspektywy najnowszych badań(HBS)

- decyzja dotycząca zakupu
- informacje ujawniające uczucia i oczekiwania
strony mają swoje wewnętrzne, biznesowe, racjonalne, nieracjonalne i subiektywne oczekiwania
- handlowa empatia i zrozumienie potrzeb (3.0)
kreowanie potrzeb klienta poprzez stwarzanie okazji do zysku, zaspokojenia potrzeb
- typy relacji wg najnowszych badań

TRANSAKCJA WYMIANY	PARTNERZY BIZNESOWI	FLIRT
<p>Relacja w celu uzyskania produktu lub usługi w uczciwej cenie</p> <p>(szybko, sprawnie, niezawodnie)</p>	<p>Długofalowa współpraca z firmą jako wiarygodny partner</p> <p>(informacja zwrotna poprawia obsługę)</p>	<p>Eksperymenty z nową tożsamością, rozbudzenie zainteresowań</p> <p>(bez refleksji, bez analizowania zakupów)</p>
NAJLEPSI PRZYJACIELE	KUMPLE	PAN-NIEWOLNIK
<p>Klient szuka bliskości w relacjach i oczekuje zachowania jego prywatnych informacji</p> <p>(niewykorzystywanie jego oraz jego słabych stron)</p>	<p>Klientowi zależy na trwałym kontakcie lecz bez ograniczeń w relacjach z innymi markami</p> <p>(duży wybór, radość korzystania)</p>	<p>Silne wywieranie wpływu aby zyskać poczucie własnej wartości</p> <p>(oczekuje posłuchu, wyprzedzania potrzeb, spełnienia zachcianek)</p>

opracowanie: Harvard Business School , november 2014, Jill Avery, Susan Furnier, John Wittenbraker





Partnerstwo w biznesie

co oznacza partnerstwo w biznesie?

- **rzetelną informację i otwartość w relacjach**

przygotowanie do partnerstwa, monitoring partnerów, współpraca oparta na zasadach, wymiana informacji,

- **terminowe płatności**

nic tak nie poprawia relacji i nie poprawia możliwości współpracy jak terminowe płatności

- **negocjacje w oparte na zasadzie win -win**

osiągnięcie zysku i stopy zwrotu w biznesie jest głównym celem przedsiębiorców, ego, zaspokojenie potrzeb, opinia środowiska

- **czytelność działań**

masz dwóch bogów



Partnerstwo w biznesie

co oznacza partnerstwo w biznesie?

- **rzetelną informację i otwartość w relacjach**

przygotowanie do partnerstwa, monitoring partnerów, współpraca oparta na zasadach, wymiana informacji,

- **terminowe płatności**

nic tak nie poprawia relacji i nie poprawia możliwości współpracy jak terminowe płatności

- **negocjacje w oparte na zasadzie win -win**

osiągnięcie zysku i stopy zwrotu w biznesie jest głównym celem przedsiębiorców, ego, zaspokojenie potrzeb, opinia środowiska

- **czytelność działań**

masz dwóch bogów



Zalety dobrej komunikacji

rozmowy biznesowe, handlowe, asertywność w biznesie

- szczerość intencji

wszelkie podejrzania o dwulicowość, o grę na dwa fronty zasieją ziarno zwątpienia

- strategia win – win

każde działanie współnika w obszarze wspólnych interesów powinno zawierać się w obszarze win win

- reakcja na potrzeby

sprawy dotyczące współpracy powinny być dyskutowane i traktowane priorytetowo

- spójność

efekt współpracy powinien być widoczny na zewnątrz organizacji

- efekt synergii

w ramach współpracy współnicy powinni odczuć efekt wzmocnienia np. wzrostu rentowności, wykorzystania zasobów, udziału w rynku

- efekt systemowy

Komunikacja negatywna

sarkazm, ignorancja, komunikat Ja, relacje oparte na zasadach

- sarkazm

efekt pojemności emocjonalnej

- ignorancja

narzędzie wywierania wpływu

- komunikat JA

dotarcie do sedna sprawy poprzez wskazanie naszych odczuć

- relacje oparte na zasadach

efekt współpracy powinien być widoczny na zewnątrz organizacji



Mediacje z korzyścią dla obu stron

mediacje klasyczne jako metoda rozwiązywania sporów

- niezależna i autonomiczna

konflikt należy wyłącznie do stron

b

- poufna, nieformalna, bezstronna

art. 183 kpc

- mniej czasochłonna

interwał sądowy

- znacznie tańsza

koszty mediacji jako efekt pracy własnej stron



Negocjacje przełamujące – 5 kroków skutecznych negocjacji

HBR by W.Ury

Negocjowanie od konfrontacji do kooperacji



Krok pierwszy

opanuj swoje emocje

wejdź na galerię

nie zaczynaj negocjacji jeśli jesteś zdenerwowany

rozpocznij od neutralnego tematu



Krok drugi opanuj ich emocje

słuchaj aktywnie

słuchaj empatycznie

parafrazuj

zgadzaj się wszędzie gdzie to możliwe



Krok trzeci opanuj ich emocje

przekształć aby zrozumieć

zadawaj pytania rozwiązujące problem

proś ich o radę

pytaj dlaczego to jest uczciwe



Krok czwarty zbuduj złoty most

włącz druga stronę

proś o rady, buduj z nimi nowe pomysły

poproś o konstruktywną krytykę

zrealizuj niespełnione interesy

pomóż im zachować twarz



Krok piaty użyj siły aby edukować

użyj siły aby zmusić do myślenia nie do klękania

zadawaj pytania testujące rzeczywistość

zastosuj BATNA, rozbrój emocje



Pytania mediacji klasycznych

przykłady technik mediacyjnych



Sprawy sporne – od czego zacząć?

pierwsze kroki w sprawach spornych

- poznaj zdanie adwersarzy
- uspokój emocje
- zapytaj o ich rozwiązania, poznaj ich paradygmat
- zadaj pytania wyjaśniające
- zaproponuj i pytaj o zdanie



Paradygmat stron

o co tak naprawdę chodzi?

**Odmienność stanowisk
nie jest żadnym problemem
w życiu i współpracy
opartej na zasadach**



Przykłady praktyczne spraw spornych

case study 2014





Dziękuję za spotkanie

Krzysztof Kowalczuk

k.kowalczuk@kancelariaforbis.pl



www.kmgd.pl