



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Avizat,
Manager proiect,
Conf. univ. dr. Cristian MARINĂȘ

CUM SĂ DEVII UN MAESTRU AL NEGOCIERII

**- Suport de curs dezvoltat în cadrul proiectului POCU/626/6/13/133138 – -
Varianta Finală -**

Elaborat de:

Cosmin DORBRIN

Expert dezvoltare materiale de învățare

Februarie 2022,





Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Fiecare dintre noi îndeplinește la un moment dat rolul de negociator, fie că participă la soluționarea unei dispute, fie că încearcă să își convingă cel mai bun prieten că soluția pe care el a găsit-o este cea mai bună, fie că este implicat într-un simplu proces de vânzare-cumpărare. Iată câțva dintre argumentele pentru care este important să parcurgeți acest modul, deoarece în conținutul acestuia veți putea găsi răspunsuri la următoarele întrebări:

- ce este negociatorul?
- care sunt principalele trăsături ale personalității acestuia?
- care sunt principalele atitudini ce pot fi adoptate în procesul de negociere?
- care sunt principalele responsabilități ale unui negociator?

Parcurgând acest modul, veți fi capabili să:

- întocmiți un portret al negociatorului;
- identificați principalele trăsături de personalitate ale negociatorului;
- alegeți atitudinea corespunzătoare într-o negociere;
- vă încadrați într-un dintre principalele tipuri de negociatori;
- stabiliți dacă sunteți sau nu un bun negociator

Mult succes!



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

FIECARE DINTRE NOI ESTE UN NEGOCIATOR

Poate că unul dintre talentele pe care fiecare dintre noi ar trebui să și le dezvolte, este arta de a negocia. De cele mai multe ori negocierea, este înțeleasă sau asociată unor contracte sau discuții dintre două sau mai multe companii producătoare din același domeniu de activitate ori din sectoare diferite. De asemenea, nu puțin sunt situațiile în care negocierea este percepută ca principală modalitate de soluționare a unor conflicte de muncă, militare sau interpersonale. Totuși, pentru aceia dintre noi care nu au o legătură directă cu astfel de evenimente, situațiile descrise anterior sunt departe de realitatea zilnică în care trăim, noi fiind doar simpli spectatori ai unor asemenea cazuri, nefiind direct implicați în soluționarea lor. În consecință, ne punem următoarea întrebare: *Atunci noi ce negociem? Când negociem? Oare negociem vreodată? Suntem și noi negociatori?*

1 (15-17) Răspunsul la aceste întrebări este unul afirmativ. Da, negociem aproape întotdeauna și orice. Negociem cu noi înșine, negociem cu familia, cu prietenii, cu colegii și șefii de la serviciu, dar și cu alte persoane cu care nu avem un contact permanent.

De fapt cea mai mare parte a activităților noastre fac apel la capacitatea noastră de a ne apăra valorile și idealurile, de a asculta opiniile celor din anturajul nostru și de a ne impune punctul de vedere în fața celorlalți, încercând ca prin tot ceea ce facem să identificăm o calea de a obține un anumit profit. În viața de zi cu zi aproape totul se negociază, începând cu alimentele pe care dorim să le cumpărăm de supermarket și pe care le alegem în funcție de preț, de calitate, de nevoi și de utilitate.

Alegerea locului de muncă dorit este rezultatul unui proces de negociere, deoarece fiecare dintre face selecția posturilor pe care ar dori să se angajeze în funcție de o serie de criterii precum: cunoștințele de care dispune, experiența în muncă propriul portofoliu de abilități, aptitudini și calități pe care le posedă. De asemenea decizia finală de acceptare a ofertei de angajare a unei companii este, de asemenea, rezultatul unui proces de negociere., deoarece alegem respectiva organizație dintr-un număr inițial mai mare în funcție de criterii precum: imaginea și renumele acesteia, valoarea recompenselor oferite, posibilitățile de dezvoltare personală și profesională, condițiile de muncă oferite și stabilitatea sau siguranța locului de muncă. Desigur, fiecare dintre noi dispune de o libertate deplină în ceea ce privește utilizarea și a altor criterii în funcție de care să facă alegerea.

Pornind de la aceste aspecte enunțate în debutul acestui modul, întrebarea căreia trebuie să îi oferim răspuns este următoarea: *Fiecare dintre noi este un negociator?*



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Da, fiecare dintre noi, în diferite ipostaze sau momente ale vieții sale este un negociator. De ce? Motivul este foarte simplu: pentru că fiecare dintre urmărim reușita sau obținerea unui anumit profit.

Există tendința de a crede că doar oamenii foarte combativi au curajul de a negocia și că doar acești sunt cei mai buni negociatori. *Oare să fie adevărat?* Într-o oarecare măsură da, deoarece aceste persoane obțin de cele mai multe ori succesul în toate acțiunile pe care și le propun. În al doilea rând astfel de persoane își urmăresc în mod sistematic interesul în ducând la bun sfârșit o negociere, aceasta nefiind principala calitate a fiecăruia dintre noi. De asemenea, fiecare dintre noi, poate deprinde cu un minimum de instruire și experiență abilitățile unui negociator. Însă, desigur, experiența are un rol important în obținerea succesului. Aceasta, deoarece negocierea nu reprezintă doar un simplu dialog între două sau mai multe persoane cu privire la un anumit obiect, produs sau serviciu. Procesul de negociere impune anumite abilități, calități. Mai mult, negocierea înseamnă o foarte bună cunoaștere a artei comunicării verbale, dar mai ales non-verbale, deoarece de cele mai multe ori partenerii de negociere transmit o serie de semnale folosind limbajul non-verbal.

Exemplu:

În timpul interviului de angajare poți „citi” persoana din față sau poți fi „citit” de către aceasta. Iată semnificațiile câtorva gesturi sau comportamente:

- *brațele încrucișate trădează o persoană rezervată, aflată în defensivă;*
- *brațele și picioarele încrucișate semnifică faptul că ai în fața ta o persoană suspicioasă și foarte rezervată;*
- *mâinile ținute în buzunare trădează o persoană suspicioasă și foarte rezervată;*
- *mâinile ținute pe șolduri semnifică o persoană receptivă și dispusă să te ajute*
- *bărbia în palmă trădează o atitudine critică, înclinată spre analiză;*
- *atingerea nasului în timp ce răspunzi la o întrebare înseamnă că nu spui adevărul*

Exercițiul1

Interpretați semnificația următorului gest: interlocutorul stă așezat pe scaun cu picioarele și privirea îndreptate către ușă.

De fapt, negocierea face parte din viața fiecăruia, putând afirma din acest punct de vedere că suntem un negociator încă din momentul nașterii. Posibil ca o astfel de afirmație să vi se pară mult prea ușor spus, însă este foarte adevărată. Pentru vă demonstra valabilitatea acestui enunț, vă propun



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

să vă gândiți la următoarea situație. Cu toți știm că un copil de câteva luni nu are capacitatea de a transmite mesaje verbale, dar cu toate acestea el transmite o serie de mesaje pe care părinții, bunicii sau persoanele cu care intră în contact și au grijă de el trebuie să le înțeleagă și să acționeze în consecință. Plânsul poate avea următoarele semnificații: nevoia de hrană sau de sete, disconfortul fizic sau psihic al copilului și nu în ultimul rând, nevoia acestuia de a beneficia de atenția celorlalți. De asemenea, plânsul poate semnifica și o atitudine de respingere a unei alte persoane sau teama, frica de necunoscut. De exemplu, atunci când copilul este luat în brațe de către o altă persoană pe care nu o cunoaște acesta va începe să plângă. Zâmbetul exprimă acordul sau satisfacția de a beneficia de atenția celor din jur. Iată, că fără să ne dăm seama, am ajuns la concluzia că fiecare dintre noi este implicat într-un proces de negociere încă din momentul nașterii. *V-ați gândit vreodată la acest lucru?*

Însă pe măsură ce creștem, procesul de negociere devine tot mai complex, fiind necesară luarea în considerare a unui număr din ce în ce mai mare de variabile. Ne este tot mai dificil să ne impunem punctul de vedere în fața celorlalți. Acasă, la școală, la locul de muncă, în societate trebuie să respectăm anumite reguli și norme și să evaluăm consecințele propriilor intenții și acțiuni asupra comportamentului nostru și al celorlalți. Fiecare dintre noi, funcție de acțiunile întreprinse este motivat sau sancționat.

Exemplu:

La școală ne considerăm victimele unui sistem bazat pe reguli stricte ce trebuie respectate. Să ne gândim la modul în care reacționează un elev în momentul în care nu și-a pregătit tema la o anumită disciplină. Reacțiile și comportamentul acestuia, la criticile profesorului față de neîndeplinirea sarcinilor, sunt exprimate prin intermediul unui comportament justificativ. Astfel, elevul va încerca să găsească diverse motive, explicații, argumente care să îl ajute să nu fie sancționat și cu care să reușească să îl convingă pe profesor că el a avut voință dar anumite „forțe” externe nu i-au permis să își rezolve temele. De cele mai multe ori, intransigența profesorului și teama de potențialele sancțiuni îl fac pe elev să recunoască adevărate motivele pentru care nu și-a rezolvat temele.

În primă instanță, intenția elevului este aceea de a negocia o diminuarea a potențialelor sancțiuni pe care le poate primi și a de a îl convinge pe profesor să manifeste înțelegere.

De asemenea și în cazul în care un elev va obține o notă sau un calificativ redus în procesul de evaluare, acesta va fi tentat să invoce diverse motive prin intermediul cărora poate justifica o astfel



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

de situație. Înainte de a recunoaște că nu a învățat, acesta va motiva că subiectele sau întrebările la care trebuie să răspundă se refereau la cele mai dificile capitole ale disciplinei studiate sau deși, a învățat și a răspuns bine, profesorul i-a adresat atât de multe întrebări, încât a reușit să îl intimideze ori a treia variantă, elevul a învățat, dar nu toate capitolele ce trebuiau parcurse și a avut ghinionul de a fi nevoit să rezolve subiecte din respectivele capitole etc.

Viața de adolescent este caracterizată de un șir nesfârșit de discuții cu părinții, pe diverse teme, ca de exemplu: comportamentul în familie, modalitățile de relaxare, organizarea timpului, vestimentație etc.

Odată ce am devenit adulți, fiecare dintre noi trebuie să se supună anumitor reguli, comportamentale în relația sa cu familia, cu colegii și șeful de la locul de muncă, cu prietenii, cu instituțiile statului etc. Ce negociem atunci în postura de adulți: condițiile de muncă, salariul și celelalte beneficii pe care le putem obține din partea companiei în care ne-am angajat, posibilitățile de petrecere a timpului liber împreună cu ceilalți membri ai familiei, anumite probleme cu care ne confruntăm în relația cu prietenii etc.

În diferite momente și ipostaze ale vieții, fiecare dintre noi este un **negociator**. Aceasta deoarece, orice individ îndeplinește trei **roluri**: cetățean, angajat și membru al unei familii. În calitate de cetățean sunt ne supunem unor anumite reguli de comportament în societate, încercând să ne impunem punctul de vedere și să ne apărăm interesele, în raport cu alți cetățeni. Ca angajat, negociem oferta de angajare a unei companii, care are nevoie de serviciile noastre. În familie, fiecare în funcție de poziția pe care o deține, părinte sau copil, încearcă să și pună în valoare abilități de negociator în scopul de a-și atinge scopul.

Fiecare dintre noi, suntem un negociator. Argumentele aduse în discuție au scopul de evidenția calitatea negociator a fiecăruia dintre noi, în diferite ipostaze ale vieții. În funcție de etapa de evoluție în care ne aflăm putem utiliza diverse metode și tehnici de a ne atinge scopul propus.

PORTRETUL NEGOCIATORULUI

Negocierea în sine este un joc care presupune anumite abilități, aptitudini și calități ale părților implicate, ale jucătorilor. Pentru ca acest joc să poată fi pus în practică trebuie să existe un scop comun și participarea a cel puțin doi parteneri. În același, fiecare dintre părțile implicate în jocul negocierii trebuie să posede anumite calități. Orice dorință sau nevoie nesatisfăcută constituie premisa desfășurării unei negocieri. Partenerii de negociere vor accepta participarea la acest joc, doar în situația în care cel puțin una dintre părțile implicate dispune de ceva de care are nevoie. Prin structura



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

și conținutul său, negocierea oferă posibilitatea obținerii unor satisfacții personale fiecăruia din parteneri.

Succesul unei negocieri se bazează pe încrederea și respectul reciproc al partenerilor implicați. Interesele comune ale părților implicate favorizează apariția compromisului, în scopul obținerii unei soluții reciproc avantajoase. Negocierea reprezintă un proces de comunicare în cadrul căruia fiecare dintre parteneri trebuie să înțeleagă dorințele celuilalt și să își satisfacă propriile interese. În cazul unui impas sau al unei confruntări, negocierea este cea mai bună metodă prin care criza poate fi depășită. Din acest punct de vedere, negociatorul trebuie să dea dovadă de subtilitate, integritate, inovație și dorință de a depăși momentele dificile.

Exemplu:

Lucian, în vârstă de 12 ani, tocmai a pus la încălzit în cuptorul cu microunde o pizza pe care o mama sa o cumpărase din oraș. Andree, sora sa mai mică, a spus că vrea și ea pizza, întrebându-l frumos pe fratele său dacă nu este dispus ă o împartă cu ea. Afișând un ton destul de dur, Lucian a răspuns că nu este dispus să facă acest lucru.

Cu o voce dulce, Andreea rugat-o pe mama sa o îl convingă pe Lucian să îi dea și ei pizza, dar reacția acestuia a fost și mai vehementă „trebuia să o implici și pe mana. Repede te-ai spus să te plângi. Să vezi ce o să pățești. În aceste condiții mama celor doi frați le-a împărțit acestora pizza în mod egal, după care a ieșit din bucătărie, deoarece suna telefonul. În momentul în care a revenit în bucătărie a avut o surpriză. Deși, fiecare dintre cei doi copii aveau în farfurie câte o porție de pizza, în momentul în care a revenit în bucătărie, mama acestora a constatat că în farfuria lui Lucian era doar blatul de pizza, în timp ce în farfuria Andreei doar garnitura de la pizza. În aceste condiții nu știa ce să mai creadă. Văzând nedumerirea din privirea mamei, Andreea i-a spus acesteia: lui Lucian nu îi place gustul de ardei, iar mie blatul, așa că i-am dat lui blatul și el mie garnitura.

În concluzie, cei doi copii au reușit să negocieze o variantă mai bună decât cea pe care le-o propusese mama lor, deoarece fiecare dintre ei avea anumite interese unul față de celălalt.

Exercițiul 2

Care sunt în opinia dumneavoastră principalii factori care au facilitat negocierea dintre cei doi copii?



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Pornind de la acest exemplu, putem afirma că, principala **calitate a unui negociator** este aceea de a **înțelege poziția celorlalți parteneri și adevăratele dorințe și nevoile ale acestora, în scopul de obține maximum de profit.**

Pentru a ne face o imagine cât mai completă asupra negociatorului, vă propunem, ca în continuare, să ne familiarizăm cu principalele calități ale negociatorului.

TRĂSĂTURILE ȘI CALITĂȚILE NEGOCIATORULUI

Reușita unei negocieri este condiționată de trăsăturile și calitățile negociatorului sau membrilor echipei de negociere. Un bun negociator trebuie să dispună atât de însușiri native, ca de exemplu abilitățile de comunicare, persuasiunea, empatia, inteligența, o memorie foarte bună, curaj, prezentă de spirit, dar și de unele abilități dobândite, determinate fie de nivelul de pregătire profesională, fie de experiența practică de care acesta dispune.

Înainte de toate trebuie menționat faptul că negociatorul este o persoană care se naște și trăiește într-un context economic, social, politic și cultural foarte bine definit, care își pune amprenta asupra profilului și caracterului acestuia.

Luând în considerare faptul că există o foarte mare diversitate de situații în care negocierile sunt prezente, am putea spune, la modul general, că munca negociatorului este una deloc ușoară ci, dimpotrivă, este una foarte pretențioasă. Din acest punct de vedere, **negocierea este o evaluare nescrisă a calităților și abilităților celor care negociază** (Pistol, 2000). Oricât de bine ar fi pregătite negocierile, succesul la masa tratativelor este determinat de, în cea mai mare măsură de calitățile și abilitățile negociatorului.

Între cele mai importante **calități** ale unui negociator, pot fi menționate:

- cultură generală vastă, ușurință în exprimare;
- o foarte bună cunoaștere a tehnicilor de negociere, a regulilor ce trebuie respectate și a alternativelor de care dispune, dobândită ca rezultat al unei pregătiri profesionale temeinice;
- cunoașterea tehnicilor de comunicare verbală, scrisă și mai ales non-verbală, deoarece clienții transmit cele mai importante mesaje mai ales atunci când nu vorbesc;
- claritate în gândire;



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

- flexibilitate și adaptabilitate la situații dintre cele mai diverse și cu grade diferite de complexitate;
- cunoașterea perfectă și în detaliu a problematicii pusă în discuție;
- viziune de ansamblu și orientare spre detalii;
- capacitatea de a evalua fiecare variantă de acțiune sub presiunea unor factori diverși, cel mai important dintre aceștia fiind timpul;
- capacitate de sinteză, reținând doar aspectele esențiale ale procesului de negociere;
- capacitate de a asculta și de a analiza probleme din punctul de vedere al consecințelor practice;
- încredere în sine și puterea de a-și păstra calmul în situații caracterizate de o puternică încărcătură psihică;
- capacitatea de lucru în condiții de stres;
- capacitatea de a negocia sub presiunea timpului și abilitatea de obține timp suplimentar în situații dificile, pentru a analiza argumentele și oferta partenerilor;
- abilitatea de se integra și de a lucra în cadrul unei echipe de negociere, de a fi un bun coleg și colaborator, având capacitatea de a se înțelege cu persoane situate pe diferite niveluri ierarhice;
- perseverență în atingerea obiectivelor;
- persuasiune sau puterea de a-și convinge partenerii că oferta pe care el o propune este cea mai avantajoasă pentru ambele părți;
- diplomatie, sinceritate, calm, temperament;
- să aibă simțul oportunității și al momentului;
- să aibă prezență de spirit, în vederea adoptării celor mai bune decizii, în momentele oportune.

Exercițiul 3

Selectați din lista calităților unui negociator, prezentată succint anterior, pe acelea care vă caracterizează cel mai bine.

Portretul **negociatorului ideal** poate fi sintetizat aducând în discuție următoarele calități:

- | | |
|----------------|-----------------|
| • onestitatea; | • umanismul; |
| • munca; | • persuasiunea; |



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

- optimismul;
- inițiativa;
- tactul;
- inspirația;
- voința

Onestitatea

Reprezintă în opinia unor specialiști în domeniul negocierii, principala calitate a negociatorilor diplomați. Atenție, vorbim despre onestitate și nu despre viclenie! Mulți oameni cred că viclenia este cea mai importantă calitate a unui negociator. În domeniul negocierilor viclenia nu trebuie interpretată ca înșelăciune, ci mai degrabă prin prisma prezenței de spirit a negociatorului, de a adopta cele mai bune decizii sub presiunea timpului și de a specula lipsa de informare a partenerilor de negociere.

Onestitatea este cea care asigură durabilitatea unei relații și favorizează apariția și dezvoltarea unor parteneriate, în vederea consolidării afacerilor. Onestitatea însumează trăsături precum sinceritatea și loialitatea negociatorului. Aceste două calități ale unui negociator trebuie interpretate atât din punctul de vedere al relației cu partenerii de negociere, cât și a relației cu organizația ale cărei interese sunt reprezentate de către negociator. Onestitatea este percepută în sens opus demagogiei și vicleniei.

Exemplu:

Vă propunem spre analiză situația în care un agent de vânzări își convinge clientul să îi plătească în avans produsele pe care acesta urmează să le achiziționeze. În momentul încheierii tranzacției, vânzătorul stabilește cu clientul ca termenul de livrarea să nu depășească 3 zile lucrătoare, însă vânzătorul știe foarte bine faptul că firma la care lucrează nu dispune de stocuri, deoarece pe piață, există o cerere foarte mare pentru produsele firmei. Agentul de vânzări este conștient de faptul că livrarea nu este posibilă în mai puțin de 7 zile lucrătoare, dar cu toate acestea el îi promite clientului că îi va livra produsele în mai puțin de trei zile.

Este un exemplu tipic de comportament viclean, în care agentul de vânzări nu este onest cu clientul său. Nu poate fi vorba de înșelătorie, ci despre un comportament lipsit de etică, poate chiar mincinos.

Munca





Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Doar prin muncă tenace și susținută pot fi atinse obiectivele pentru care o persoană a mandatată să negocieze. Hărnicia negociatorului este o calitate importantă în procesul de negociere, deoarece munca înseamnă de cele mai multe ori răbdarea de a ajunge la capăt, în scopul de a obține rezultatele dorite. Disponibilitatea la efort este una dintre garanțiile succesului. Munca tenace și disciplinată este izvor de confort psihologic atât pentru negociator, cât și pentru colaboratorii și partenerii săi.

Desigur, există și situații în care munca negociatorului este zadarnică, datorită acțiunii unor factori pe care acesta nu îi poate controla, ca de exemplu atitudinea și comportamentul clientului sau modul de a gândi al acestuia. În anumite situații factori care determină insuccesul unei negocieri pot fi reprezentați de falimentul clientului, anumite fenomene naturale sau chiar unele decizii economice și politice ale unor organisme cu rol strategic într-un anumit domeniu de activitate, ca de exemplu, guvernul.

Exemplu:

Fiecare dintre noi a participat la cel puțin un interviu de angajare. V-ați întrebat vreodată dacă această experiență de selecție poate fi considerată o negociere? Indiferent de răspunsul dumneavoastră vă spunem că răspunsul la această întrebare este afirmativ. În primul rând deoarece fiecare dintre cei doi parteneri de dialogau nevoie unul de celălalt. Candidatul dorește să se angajeze și să lucreze în respectiva companie, în timp ce angajatorul are nevoie de cunoștințele, experiența, abilitățile și aptitudinile candidatului. Practic, fiecare are ceva ce de care partenerul are nevoie. Scopul interviului, negocierii, este acela de a stabili un cadru comun de desfășurare a activității; candidatul trebuie să își dovedească competența și să îl convingă pe angajator că el este cea mai bună opțiune, în timp ce angajatorul trebuie să îi demonstreze candidatului că oferta companiei este una dintre cele mai bune.

Fiecare dintre cei doi parteneri de dialog, sunt în fapt negociatori. Dar oare v-ați gândit vreodată în ce constă munca sau activitatea fiecăruia dintre ei? Vă propunem, ca în continuare să realizăm o astfel de analiză.

Responsabilitățile interviewerului

Responsabilitățile candidatului





Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

- analiza informațiilor înscrise în CV și scrisoarea de intenție;
- reținerea datelor și aspectelor relevante despre candidat;
- programarea candidatului la interviu;
- pregătirea sălii de desfășurare a interviului;
- formularea întrebărilor;
- analiza semnalelor non-verbale emise de candidat;
- completarea raportului de interviu;
- furnizarea unor informații solicitate de către candidat;
- evaluarea candidatului în funcție de răspunsurile la întrebări, prin corelarea cu criteriile de selecție;
- prezentarea ofertei de angajare,
- verificarea referințelor candidatului;
- comunicarea către candidați a răspunsurilor finale;
- asigurarea caracterului confidențial al răspunsurilor primite de la candidați
- familiarizarea cu principalele activități ce trebuie desfășurate la nivelul postului;
- documentarea în vederea obținerii unor informații despre companie;
- informarea cu privire la condițiile de muncă de companie;
- analiza ofertei de angajare;
- exprimarea opiniilor cu privire la aspectele discutabile;
- alegerea unei vestimentații corespunzătoare;
- descrierea unor experiențe relevante referitoare la activitatea anterioară;
- analiza semnalelor non-verbale emise de intervievator;
- exprimarea acordului sau dezacordului față de oferta de angajare propusă;
- furnizarea unor informații suplimentare solicitate de angajator

Umanismul

Exprimă sentimentul de iubire față de oameni, plăcerea de a lucra cu oamenii, calitate care este esențială într-un proces de negociere, deoarece negociatorul trebuie în primul rând să își respecte partenerii de negociere și să înțeleagă poziția adoptată de către fiecare dintre aceștia în procesul de negociere. Mai mult, pentru a înțelege comportamentul partenerilor, negociatorul este de multe ori, nevoit să se transpusă în situația acestora. Negocierea este un proces de construire a înțelegerii, care se bazează într-o măsură foarte mare pe respectul și încrederea reciprocă între parteneri. Astfel negociatorul poate fi îngăduitor cu unele imperfecțiuni inerente, dar într-o anumită măsură. Poate fi generos, dar în același timp drept. Umorul este una dintre calitățile marilor negociatori, deoarece momentele de relaxare, de detensionare a atmosferei sunt foarte bine venite într-o negociere, mai ales în situațiile de impas. În anumite situații, negociatorul înțelege că logică sentimentelor prevalează logicii minții.

Exemplu:





Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Încă de la primul contact direct cu candidatul, chiar înainte de începerea interviului responsabilul cu derularea activității de selecție își dă seama că acesta nu este potrivit pentru postul de agent de vânzări pentru care și-a depus candidatura. Candidatul pare la prima vedere timid, retras, rezervat, gânditor, emoționat, pesimist, deși activitatea unui agent de vânzări solicită dinamism, entuziasm, realism, perseverență, putere de convingere, spirit de echipă etc. Cu toate acestea, intervievatorul îl invită pe candidat în sala de interviu pentru a se convinge de adevăratele calități ale candidatului, deoarece este posibil ca acesta să nu întrunească calitățile unui bun agent de vânzări, ci acelea solicitate la nivelul unui post care presupune o muncă analitică, cum ar fi cel de contabil sau economist. Atitudinea intervievatorului denotă o bună cunoaștere a ființei umane și a nevoii acesteia de a fi înțeleasă. De asemenea, respectul este foarte important.

În domeniul vânzărilor, se spune că un bun agent de vânzări este acela pe care clientul îl dă afară pe o ușă și el intră pe cealaltă. În esență și agentul de vânzări este un negociator, deoarece el trebuie să îl convingă pe client de avantajele și utilitatea produsului pe care îl vinde. Nu numai abilitățile de comunicare sunt importante pentru un agent de vânzări, ci mai ales persuasiunea de care dă dovadă.

Exercițiul 4

Care sunt, în opinia dumneavoastră, principalele argumente pentru care este recomandat să anunțăm imposibilitatea participării la interviul la care am fost programați?

Exercițiul 5

Să presupunem că doriți să deveniți angajatul unei companii despre care v-ați format o impresie foarte bună și ați fost chemat la interviu pentru ocuparea unui post de consultant pe probleme de negociere. În momentul în care ați ajuns la sediul firmei și ați observat care este atmosfera din firmă, v-ați dat seama că nu este ceea ce vă doriți. Sunteți tentat să părăsiți sediul firmei și să nu vă mai prezentați la interviu. Care este decizia pe care o alegeți? Veți pleca fără să spuneți nimănui nimic sau veți participa la interviu?

Persuasiunea

Înseamnă darul de a convinge și arta de a argumenta pe care un negociator trebuie să le stăpânească. Persuasiunea este determinată de retorica discursului, dar și de pasiunea oratorului. Lipsa atașamentului din partea negociatorului față de discursul său reprezintă de cele mai multe ori cauza



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

insucceselor în procesul de negociere. Discursul, atitudinea negociatorului trebuie să fie convingătoare, astfel încât partenerii de negociere să devină entuziaști la propunerea negociatorului. Din acest punct de vedere, dumneavoastră, în calitate de negociator, trebuie să stăpâniți foarte bine anumite tehnici de comunicare și, în același timp, să dispuneți de cunoștințe în domeniul psihologiei umane.

Exemplu:

Să presupunem că vindeți accesorii de birou, iar unul dintre elementele care vă poate aduce un profit consistent îl reprezintă contractul de asistență tehnică, extinzând garanția. Ca atare, trebuie să încercați să convingeți clientul că are nevoie de asistență tehnică și că dumneavoastră sunteți cel mai bun furnizor de astfel de servicii. În primă fază, clientul va fi tentat să spună „Știm că aceste servicii aduc firmei dumneavoastră profituri importante, dar noi suntem o companie mare și ne permitem să ne asumăm anumite riscuri din acest punct de vedere”. Dacă veți readuce în discuție acest subiect după ce ați semnat cu clientul contractul de vânzare – cumpărare a produselor, veți putea constata că acesta are o atitudine schimbată față de situația inițială. Din acest punct de vedere este important ca înainte de finalizarea întâlnirii cu clientul este important să redeschideți discuția supra serviciilor tehnice pe care i le puteți furniza. Este indicată în acest caz accentuarea avantajelor pe care clientul le poate obține, menționând că dacă accesoriile sunt asigurate, angajații vă pot contacta în orice moment al zilei și veți răspunde cu promptitudine solicitărilor acestora. Trebuie să menționați că sunteți capabili de a identifica problemele înainte ca acestea să se agraveze, iar produsele achiziționate vor avea o viață mai lungă. Bazându-vă discursul pe aceste argumente, aveți șanse mai mari ca finalul întrevederii, să obțineți un răspuns favorabil din partea clientului.

Exercițiul 6

Sunteți responsabilul cu recrutarea și selecția resurselor umane în cadrul unei companii. Unul dintre candidații care au participat la interviu v-a plăcut în mod deosebit și îi propuneți o ofertă concretă de angajare. Acesta ezită să răspundă favorabil propunerii dumneavoastră. Comportamentul candidatului vă ajută să vă dați seama că motivul real al refuzului acestuia îl reprezintă o ofertă venită din partea unei alte companii, la care însă se mai gândește, fapt evidențiat și de prezența sa la interviul cu dumneavoastră. Cu toate acestea, nu cunoașteți detalii. Care sunt principalele argumente cu care veți încerca să îl convingeți pe candidat că oferta dumneavoastră este cea mai bună.

Optimismul



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Optimismul este expresia încrederii negociatorului în viitor și capacitatea de a vedea partea bună a lucrurilor sau cum se spune în limbajul curent „partea plină a paharului. Optimismul denotă încrederea în sine a negociatorului, o atitudine orientată spre depășirea oricăror bariere care apar în procesul de negociere. Voința reprezintă o componentă importantă a optimismului. Optimismul este generat de încrederea negociatorului în propriile forțe și din generozitatea acestuia. Un negociator optimist este generos, prudent, realist. El crede cu tărie că partenerii săi pot obține avantaje reale din oferta pe care acesta le-o propune, dar în același timp este atent la orice semnal emis de către aceștia.

Exemplu:

Le propuneți prietenilor dumneavoastră că un week-end la munte este tot ceea ce le trebuie după perioada foarte aglomerată și dificilă pe care tocmai ați depășit-o. Încercați să îi convingeți de acest lucru, deoarece cei mai mulți dintre aceștia sunt reticenți, motivând că o astfel de acțiune presupune un efort fizic deus pe durata călătoriei și de asemenea, un efort financiar. Pentru a-i convinge faceți o expunere a principalelor argumente care stau la baza propunerii dumneavoastră. Sintetizând, vă bazați discursul pe o serie de cuvinte și expresii cheie: relaxare, distracție, aer curat, plimbări pe munte, sănătate, confort, detașarea față de problemele de serviciu și chiar un volum redus al cheltuielilor. Le oferiți un termen de 3 zile în care fiecare are posibilitatea de a se gândi la propunerea pe care le-ați făcut-o. Sperați ca răspunsul acestora să fie favorabil și să aveți posibilitatea de a-i convinge de existența nevoii de refacere capacității de muncă și a organismului în general.

Inițiativa

Inițiativa reprezintă poate unul dintre principalele atuu-uri ale unui bun negociator. Inițiativa aparține de cele mai multe ori persoanelor active, dinamice, puternice, care nu așteaptă să decidă alții în locul lor. Cel care rămâne pasiv nu poate lua inițiativa de partea sa. Un negociator puternic are nevoie de inițiativă pentru a-și atinge obiectivele.

Exemplu:





Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Pentru a vă convinge prietenii să meargă la munte, puneți în practică o serie de inițiative. Sunați la hotel și faceți rezervările, vă interesați cu privire la modul în care va evolua starea vremii în week-end, faceți unele cumpărături pentru drum, îi sunați și îi țineți la curent cu rezultatele fiecăreia dintre acțiunile dumneavoastră. Pe ansamblu, le prezentați o ofertă concretă care face referire la condițiile de cazare, posibilitățile de relaxare, oportunitățile de a vizita anumite obiective turistice, accesibilitatea zonei montane.

Tactul

Tactul exprimă simțul măsurii și al fineții în comportamentul unui negociator, permițând adoptarea unei atitudini corecte și convenabile în aproape orice situație. Negociatorul cu tact are măsură aproape în tot ceea ce face, are simțul ritmului și al cadenței în care trebuie să se desfășoare evenimentele. De cele mai multe ori oamenii au tendința de a pierde simțul măsurii atunci când sunt pe val și totul le merge foarte bine ori în anumite situații dificile. Răbdarea, calmul, luciditatea de care trebuie să dea dovadă un bun negociator în clipele grele sunt esențiale pentru obținerea succesului.

Exemplu:

Ați participat la un interviu de angajare în cadrul unei importante companii din domeniu serviciilor financiar bancare. Ați reușit să vă puneți în valoare cunoștințele, iar prin comportamentul pe care manifestat l-ați determinat pe interviewer să exprime sentimente de admirație față de dumneavoastră. Sunteți convins că într-un timp foarte scurt veți primi o ofertă de angajare din partea companiei respective. Deși vă bucurați foarte mult pentru succesul avut la interviu, sunteți conștient de faptul că acesta nu este decât începutul deoarece urmează alte două etape, respectiv un interviu cu șeful ierarhic direct și testele de selecție la care trebuie să participați. De asemenea, ați luat în considerare și posibilitate ca unii dintre candidații la cer doresc să se angajeze pe același post și care au parcurs toate etapele procesului de selecție, să fi primit deja o ofertă de angajare. Toate acestea aspecte vă determină să vă bucurați de prezent cu o oarecare reținere și să nu vă pierdeți măsură, abordând procesul de angajare etapizat.

Exercițiul 7



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Sunteți angajat în cadrul unei companii de foarte puțin timp. Trebuie să obțineți din partea colegilor o serie de informații referitoare la echipa din care faceți parte. Constatați că la nivelul acestora nu există foarte multă disponibilitate în a vă furniza informațiile necesare. Cum îi convingeți să vă ajute?

Inspirația

Această calitate îl ajută pe angajator să găsească soluții la probleme dintre cele mai complexe și mai dificile. De asemenea, îi oferă posibilitatea de a adopta unele soluții la probleme cu care se confruntă, în funcție de evoluția evenimentelor, menținând o imagine clară asupra legăturii dintre diferitele etape ale unui proces. Inspirația exprimă un grad foarte mare de concentrare și implicare a unei persoane în procesul de negociere sau activitatea desfășurată. Se spune că omul inventiv sau creativ este cel care schimbă lumea. Implicat este acel negociator care își simte partenerul ca și pe sine însuși. Cel care se implică, trăiește prin relațiile pe care le dezvoltă.

Exemplu:

Cu toții suntem nemulțumiți atunci când echipa noastră de fotbal favorită este condusă pe teren propriu cu scorul de 1-0 de către o altă echipă mult mai cunoscută și mult mai puternică. Meciul pe care cele două echipe îl joacă reprezintă pentru echipa noastră ultima șansă de se califica în faza superioară a competiției la care participă. Deși au existat numeroase ocazii de ambele părți, echipa noastră nu a reușit să fructifice nici una. Aflat într-o situație limită, cu 15 minute înainte de final, antrenorul echipei noastre face o schimbare importantă, introduce pe teren un atacant în locul unui fundaș. Noul jucător reușește să egaleze și este autorul pasei decisive la cel de al doilea gol. Putem spune despre antrenorul echipei noastre că a fost inspirat în momentul în care a făcut această schimbare, având puterea și curajul de risca totul pe cartea atacului și de a le trasa mai multe responsabilități fundașilor din teren. Prin modul de gândire, de implicare în evoluția echipei, antrenorul a contribuit în mod decisiv la succesul echipei.

Voința

Voința reprezintă una dintre calitățile oamenilor puternici, născuți pentru a câștiga. Pentru ei exercițiul voinței devine la un moment dat foarte ușor, încât pare să efortul depuse persoana respectivă



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

este absent. Pentru negociatori experimentați, este importantă de a reuși împreună cu partenerul în realizarea propriilor obiective și nu de a-l distruge pe acesta. Voința este determinată de motivațiile negociatorului de a-și realiza obiectivele, dar nu trebuie confundate cu acestea. Voința este într-o măsură destul de mare diferența dintre succes și eșec. Exprimă puterea acelor persoane care iau decizii interioare ferme și nu dau înapoi în fața obstacolelor. Ea focalizează energiile unei persoane în direcția atingerii obiectivelor.

Exemplu:

Poate că vă mai amintiți spotul publicitar la o anumită marcă de încălțăminte sportivă, difuzată în timpul Campionatului Mondial de Fotbal Italia '90 „Dacă vrei, poți”. Ideea principală a reclamei era că voința fiecăruia este cea mai importantă pentru a reuși.



Credeți că aveți calitățile unui bun negociator? Pentru a răspunde la această întrebare, vă rugăm să completați următorul test.

Autodiagnosticarea capacității de negociere

Pentru care dintre propozițiile sau frazele de mai jos, considerați că răspunsul dumneavoastră este mai curând **A (adevărat)** și la care mai curând **F (fals)**?

1. A da „marea lovitură” este aproape cea mai sigură cale de a pierde ☐
2. În afaceri, clientul nu este răspunzător pentru propriile pierderi..... ☐
3. Dacă am înregistrat un eșec în negociere, nu abandonez afacerile ☐
4. Important este să câștigăm bani și să nu fim subiectivi..... ☐
5. Uneori, într-o negociere, trebuie să știi să ascunzi adevărul ☐
6. Un bun negociator este cel care știe să joace teatru ☐
7. Negocierea implică și manipularea interlocutorului..... ☐
8. Ar trebui, ca adeseori să negociem după cum ne îndeamnă bunul simț, fără a apela la alte tactici distructive..... ☐
9. Un bun negociator trebuie să caute să pună în valoare interesele comune ale ambelor părți..... ☐



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

10. O negociere trebuie minuțios pregătită implicând punerea la punct a unor scenarii și elaborarea tacticilor adecvate..... ☐
11. Nu trebuie să ezitam în a manipula oamenii și informațiile pentru a ne atinge scopurile..... ☐
12. Finalmente sinceritate ne poate costa..... ☐
13. Un bun negociator trebuie să stăpânească perfect empatia, astfel încât să poată înțelege mai bine strategia partenerilor..... ☐
14. Trebuie să știm să profităm de dezacordurile apărute în rândurile părții adverse..... ☐
15. Esențial este să ajungi cât mai repede la scopul propus, indiferent de mijloacele utilizate..... ☐
16. Trebuie să ne respectăm adversarii cu atât mai mult cu cât dorim să ajungem la un rezultat durabil..... ☐
17. Odată așezați la masa negocierilor, orți partenerii au un statut de egalitate..... ☐
18. O atenție maximă trebuie acordată, în negocieri, femeilor, acestea pot fi adeseori mai abile decât bărbații..... ☐
19. A fi corect în cursul unei negocieri, nu înseamnă obligatoriu, că ai șanse majore pentru a pierde respectiva afacere..... ☐
20. Nu este normal ca anumiți negociatori să recurgă la șiretlicuri pentru a reuși, o primă victorie se poate transforma, rapid, în înfrângere..... ☐

RĂSPUNSURI:

20 A – puteți fi un bun negociator;

17 A – 20 A – dispuneți de toate premisele pentru a deveni în curând un bun negociator;

14 A – 16A – este imperios să vă puneți întrebarea: „sunt oare un bun negociator”. Este foarte probabil să aveți principii ferme și nu pre doriți să vi le schimbați.

13A – 1A- este cazul să vă pregătiți temeinic, fiindcă aveți mult și multe de învățat.

PERSONALITATEA NEGOCIATORULUI

Adesea, spunem că nu există doi indivizi identici din punctul de vedere al personalității, ceea ce reprezintă un fapt foarte adevărat, deoarece fiecare dintre noi trăiește într-un anumit fel fiecare clipă sau moment al vieții. În acest sens, vă propunem ca fiecare dintre dumneavoastră să se gândească cum reacționează în cazul în care se confruntă cu refuzul unui prieten care nu este dispus să îl ajute într-o anumită situație. Dincolo de argumentele prietenului, care putem presupune că sunt justificate, unii dintre noi au tendința de a interpreta refuzul acestuia ca pe o ofensă personală sau ca o lipsă de recunoștință ori neprețuire a ajutorului pe care i l-am acordat respectivei persoane în anumite situații.



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

De asemenea, unii dintre noi înțelegem rațiunile și argumentele pe care acesta ni le prezintă și considerăm respectivul refuzul ca fiind ceva normal și justificat.

Exemplu:

Era vineri seara și Robert se afla împreună cu soția sa la restaurant, sărbătorind un eveniment foarte important din viața lor, respectiv faptul că soția sa tocmai aflase că este însărcinată. În timp ce așteptau comanda pe care chelnerul o luase cu ceva timp în urmă, deodată din bucătăria restaurantului iese unul dintre bucătari și strigă „Foc!, Foc!, Foc! Toată lumea să iasă afară!”. Robert era pompier și era obișnuit cu astfel de situații limită, cu care se confrunta aproape în fiecare zi la serviciu. Calm și-a luat soția de mână și i-a spus „Nu alerga și fii calmă! Sunt lângă tine! Te ajut să ieși afară și mă voi duce să văd despre ce este vorba!”. Imediat după ce a reușit să își conducă soția în afara restaurantului, i-a sunat pe colegii săi de la unitatea de pompieri cărora le-a cerut ajutorul. În cel mai scurt timp a intrat în bucătăria restaurantului și încercat să îi calmeze pe bucătari care se străduiau să stingă focul. Între timp, clienții restaurantului intraseră în panică și se îmbulzeau spre ieșirea restaurantului. În tot acest timp, soția lui Robert îl aștepta pe acesta afară, temându-se pentru viața lui.

Iată un exemplu de manifestare a personalității într-o situație limită. Credem, că într-o astfel de situație, fiecare dintre noi ar avea un mod diferit de a reacționa. Robert, fiind obișnuit cu astfel de situații, prin prisma meseriei pe care o avea, manifestă o foarte bună stăpânire de sine, fiind calm și logic în gândire. În primul rând își face griji pentru viața soției sale și a copilului care urma să se nască în viitorul apropiat, salvându-i în primul rând pe aceștia. Prezența de spirit și calmul său sunt decisive într-o astfel de situație, deoarece panica și frica erau cele care dominau comportamentul celorlalți clienți ai restaurantului și bucătarilor. Angajați de la bucătărie preocupați fiind să stingă focul, uitaseră să anunțe pompierii. La baza comportamentului fiecăruia dintre persoanele implicate în scenariul descris anterior, are la bază sentimentele de frică, teamă, panică ale acestora.

Personalitatea unui individ definește cadrul relativ stabil al gândurilor, sentimentelor, comportamentelor care îi conferă acestuia unicitate, făcându-l diferit de ceilalți indivizi.

Personalitatea reflectă trăirile interioare ale individului care se pot manifesta în procesele de comunicare și comportamente. Fiecare dintre noi dezvoltă încă de la naștere un anumit tip de personalitate.



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Fiecare dintre noi dezvoltă încă de la naștere un anumit tip de personalitate, denumit **bază**. Baza nu se schimbă de-a lungul vieții, este acea constantă din personalitatea fiecăruia. În schimb, prima fază se dezvoltă cam în jurul vârstei de 20 de ani, urmând ca pe parcursul vieții, fiecare individ să treacă prin mai multe faze, eventual toate, în afară de bază. Schimbarea de fază are loc la un interval de aproximativ 10 ani sau mai repede dacă în viața individului apar evenimente deosebite (decese, schimbarea domiciliului, a țării etc.). Cu cât un individ a trecut prin mai multe faze cu atât el are o capacitate mai mare de a se adapta la situație, deoarece o fază schimbată nu este o fază pierdută, ci doar integrată. Cu alte cuvinte, individul stăpânește atât de bine instrumentele pe care i le oferă acea fază, încât nu este nevoie să le mai exerseze, el poate trece la antrenamentul fazei următoare. Procesul de trecere de la o fază la alta este unul dificil, dureros și se întinde pe o durată de 1-2 ani, întrucât presupune renunțarea la valorile și principiile care animă o fază și integrarea unor valori noi. Aceasta se traduce prin renunțarea la tot ce era considerat bun până în acel moment și înlocuirea cu ceva nou, despre care individul nu știe încă dacă e bun sau nu. De cele mai multe ori, schimbarea fazei presupune schimbări majore în viața individului, cum ar fi schimbarea carierei, schimbarea prietenilor, uneori chiar schimbarea partenerului. În continuare, vă vom prezenta cele 6 tipuri de personalitate care reprezintă baza și fazele prin care trece fiecare dintre noi.

❖ WORKAHOLIC-UL

Din punct de vedere al percepției, persoanele care se încadrează în acest tip de personalitate, înainte de acționa mai întâi gândesc, identifică și clasifică oamenii și lucrurile în funcție de anumite criterii. Logica, responsabilitatea și organizarea sunt punctele forte ale unor astfel de persoane. Spațiul în care își desfășoară activitatea este foarte bine organizat, are un caracter funcțional, iar premiile, plachetele și diplomele de recunoaștere a rezultatelor muncii depuse sunt ordonate și așezate la vedere. Stilul de management adoptat este unul democratic.

Negociatorii dominați de o astfel de personalitate obțin informațiile necesare despre diverse fapte și situații și identifică nevoile clienților folosind stilul interogativ, adresând foarte multe întrebări. Principala nevoie psihologică a acestora este aceea de a li se recunoaște meritele și realizările. Expresii de genul “un lucru bine făcut”, “bravo, ține-o tot așa” reprezintă factori de motivare cu un impact deosebit asupra unor astfel de negociatori.

Negociatorii workaholic-i urmăresc perfecțiunea și tocmai de aceea de cele mai multe ori aceștia nu încredințează sarcinile lor altor persoane, iar cunoașterea termenelor de finalizare a



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

negocierilor este foarte importantă din acest punct de vedere. De foarte multe ori, astfel de persoane devin foarte critice la adresa altora, mai ales a celor care nu gândesc logic și solicită timp suplimentar pentru adoptarea unei decizii finale. Principalul motiv de stres îl reprezintă lipsa unor planuri de acțiune foarte clar formulate și a unor informații incomplete pe care să le folosească în procesul de negociere.

❖ EMPATICUL

Înainte de acționa, persoanele empatică își analizează propriile sentimente referitoare la o anumită situație, faptă sau chiar aspect al activității. Oamenii și lucrurile sunt analizate și judecate prin intermediul sentimentelor pe care astfel de oamenii le resimt față de ele.

Un rol important în amenajarea biroului îl are familia, fotografiile membrilor de familie fiind așezate în raza vizuală a unei persoane empatică. Biroul are un aer familial, cald, este plăcut, mobilierul este confortabil, culorile clade și mirosurile plăcute fiind prezente la tot pasul. Armonia este cea care domină spațiul de desfășurare a activității.

Principală preocupare a persoanelor empatică este grija față de alții, de a le da altora din ceea ce au. Stilul de management este participativ, fiind caracterizat de generozitatea și înțelegerea superiorilor față de subordonați.

Stilul de comunicare adoptat de către negociatorii care se încadrează în acest tip de personalitate este binevoitor, folosind un ton și un limbaj binevoitor. Principală nevoie psihologică resimțită de către negociatorul empatic este aceea de a fi recunoscut ca persoană, expresii de genul „țin la tine”, sau „arăți foarte bine astăzi”, se recomandă a fi utilizate în negocierile cu astfel de persoane. Negociatorul empatic are nevoie de un mediu care răsfăță simțurile acestuia.

Pe durata negocierilor, persoanele empatică sunt predispuse la greșeli, deoarece au tendința de ale face pe plac celorlalți și a-i înțelege pe aceștia neglijând astfel propriile interese. Practic, ele încearcă să își adapteze interesele și pretențiile la nevoile celorlalți. În situațiile de eșec, negociatorii empatici se simt criticați, reacția cea mai frecvent întâlnită în cazul acestora fiind „Hai, certăți-mă! Am greșit, îmi asum responsabilitate!”. În alte situații, aceștia se simt chiar respinși „Nu mă simt dorit!”, „Cred că dacă aș renunța ar fi cel mai bine pentru amândoi”. În anumite situații, pot părea chiar unele tulburări de comportament, fiind solicitate chiar unele sancțiuni. În astfel de situații, persoanele empatică devin victime, fac greșeli în mod repetat, nu gândesc clar.

❖ PERSEVERENTUL



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Judecata este principala trăsătură a persoanelor perseverente. Oamenii și lucrurile sunt evaluate prin intermediul opiniilor. Delicatețea, atenția și conștiinciozitatea sunt principalele trăsături de caracter.

Locul de muncă este amenajat astfel încât să fie funcțional, mobilierul este clasic, iar piesele vechi sunt așezate la vedere. Stilul managerial este cel democratic. Din punctul de vedere al comunicării, predomină stilul interogativ, astfel că dacă doriți să obțineți unele informații de la astfel de persoane, trebuie să le adresați întrebări foarte clare.

Principala nevoie psihologică a negociatorilor perseverenți este aceea de a li se recunoaște convingerile, ideile sau credințele. Expresii de genul „Îmi place acest lucru la tine” sau „Cred că gândești bine din acest punct de vedere” ori „Țin foarte mult la părerea ta” se recomandă a fi utilizate în negocierile cu astfel de persoane. Recunoașterea muncii și a rezultatelor obținute are un efect motivator asupra negociatorilor perseverenți. „Bună treabă!” este cea care declanșează la nivelul acestora efectele psihologice ale motivării.

Negociatorii dominați de acest tip de personalitate se așteaptă ca și celelalte persoane să fie perfecte, concentrându-se de cele mai multe ori pe corectarea unor aspecte negative sau a punctelor slabe și nu neapărat pe exploatarea și valorificarea punctelor forte. Uneori aceștia se simt frustrați, deoarece partenerii de discuții nu le recunosc credințele sau valorile. În astfel de situații adoptă un comportament parental, considerând că partenerii de dialog trebuie convinși de propriile credințe, iar dacă aceștia nu acceptă acest lucru, de cele mai multe ori negocierile sunt întrerupte. Un astfel de comportament este generat de nevoia de încredere în oameni, organizații și informațiile care îi sunt prezentate.

❖ VISĂTORUL

Factorii de motivare extrinseci, ca de exemplu, salariul, condițiile de muncă, echipa din care face parte, sunt cei care declanșează acțiunea la nivelul persoanelor dominate de acest tip de personalitate. Motivația intrinsecă are o importanță redusă în cadrul mecanismelor de declanșare a acțiunii. Reflecția este principala trăsătură a persoanelor visătoare.

Mediul ambiant în care negocierile se desfășoară are o importanță redusă, simplitatea și caracterul rustic fiind cele care domină atmosfera la locul de muncă. Deși reflecția este trăsătura dominantă a acestui tip de personalitate, stilul managerial dominant adoptat de către persoanele visătoare este acela autocratic. Introspecția și analiza atentă a sarcinilor reprezintă trăsături dominante



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

ale stilului de conducere. În cazul unor negocieri, obiectivele și sarcinile stabilite trebuie să fie foarte clare și exacte, în general negociatorii dominați de acest tip de personalitate sunt foarte buni executanți.

Pentru a realiza sarcinile pe care le-a primit, negociatorul visător are nevoie de timp pentru el însuși și spațiul lui propriu. Oamenii visători trăiesc pentru a fi puternici, deoarece în prezent se simt destul de slabi. Tocmai de aceea, de cele mai multe ori aceștia sunt retrași, temători găsind ieșirea din unele situații delicate invocând argumente de genul „Nimeni nu mi-a spus ce trebuia să fac” sau „Dacă știam de la început, altfel ar fi stat lucrurile”. Pe durata negocierilor se recomandă transmiterea către persoanele visătoare a unor indicații exacte, pentru fiecare dintre etapele procesului de negociere.

❖ **REBELUL**

Reacțiile negociatorilor rebeli, atât la opiniile partenerilor de dialog, cât și față de anumite situații și lucruri, evidențiază simpatiile și antipatiile pe care aceștia le au. Spontaneitatea și creativitatea sunt principalele trăsături de caracter ale acestora. Inventivitatea și soluțiile noi, de moment, sunt principalele auto-uri ale negociatorilor dominați de acest tip de personalitate.

Biroul unor astfel de persoane este decorat cu postere ale unor idoli, luminile și sunetele dominând atmosfera la locul de muncă. În general, personalele rebele se bucură din plin de prezent, motiv pentru care stilul de comunicare adoptat de către acestea este unul jucăuș. Tocmai de aceea, pentru a obține informațiile de care aveți nevoie de la aceste persoane, trebuie să adoptați un comportament ludic, folosind o expresii comune, ca de exemplu: „Ce mașină tare ai”, „Ce faci, te duci să dai ture de cartier?” ori „E super noul tău costum”. Astfel de persoane savurează umorul și preferă un mediu relaxat, vesel, în care elementele clasice și prejudecățile au o importanță foarte redusă. De regulă, negociatorii rebeli au nevoie de ajutorul altor persoane care trebuie să gândească pentru ei. Din punct de vedere al comportamentului, atunci când sunt criticați negociatorii rebeli devin răzbunători și critici, expresii ca de exemplu „Vă arăt eu vouă” sau „Dacă nu erai tu și dacă nu te cunoșteam...”. Asigurările că totul va fi bine au scopul de tempera reacțiile unor astfel de negociatori.

❖ **PROMOTORUL**



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Principalul obiectiv al negociatorului de tip promotor îl reprezintă acțiunea, acesta adaptându-se cu foarte mare ușurință în situații dintre cele mai diverse. Puterea de convingere este principala trăsătură de caracter a acestuia.

Trofee, diplomele și plachetele, ca semn al rezultatelor obținute sunt principalele elemente care domină spațiul de desfășurare a activității. Stilul managerial adoptat este cel autocratic. Negociatorii de tip promotor adoptă un stil de comunicare direct, bazat pe exprimarea clară și fără regrete a opiniilor. În postura de conducători, aceștia le trasează subordonaților în mod frecvent sarcini de lucru.

Perioadele de activitate intensă reprezintă un factor motivator foarte important pentru acest tip de negociatori, deoarece aceștia au nevoie de intensitate, de stimulare într-o perioadă scurtă de timp. se așteaptă ca și ceilalți să se descurce singuri, însă fără a fi susținuți de către superiori sau colegi.

Negociatorii de tip promotor nu îi susțin în mod adecvat pe ceilalți, de foarte multe ori încălcând sau modificând regulile jocului. În situații de eșec aceștia devin răzbunători „Nu poți suporta, nu?”, „Dacă erai atent la ceea ce am spus eu” și „Dacă te străduiai mai mult...”. Din punctul de vedere al comportamentului, în astfel de situații negociatorul promotor este un foarte fin manipulator al oamenilor, deoarece reușește să îi facă să se acuze unii p ceilalți, abandonându-i și exprimându-și astfel nemulțumirea față de insuccesul acestora.

Principalul instrument de evaluare a trăsăturilor personalității oamenilor îl reprezintă testele sau chestionarele de personalitate. În exemplul următor vă vom prezenta un astfel de test. **Testele de personalitate** vă ajută să vă înțelegeți mai bine reacțiile în comparație cu persoanele din jurul dumneavoastră. Parcurgerea lor este un mod excelent de a vă analiza comportamentul "din afara", de a vă vedea așa cum vă văd ceilalți și, de ce nu, poate să decideți că în anumite privințe ar fi nevoie de schimbări.

Exemplu:

Pentru a vă face o imagine cât mai completă asupra propriei personalități, vă vom prezenta *un test cu ajutorul căruia putem ști dacă avem sau nu o personalitate puternică.*



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

SUNTEȚI O PERSONALITATE PUTERNICĂ?

(autori Jeni Sintion, Filaret Sintion)

1. Odată luată o decizie, ești sigur de corectitudinea ei și o menții, chiar dacă procedând astfel pierzi ceva din stima celorlalți?

☒ DA ☐ NU

2. Renunțați relativ ușor la întâlnirea cu un grup de prieteni pentru rezolvarea unei probleme care ar putea fi amânată pentru zilele următoare?

☐ DA ☒ NU

3. Te jenezi când îți cumperi anumite lucruri foarte intime?

☐ DA ☒ NU

4. Crezi că ești un bun prieten?

☒ DA ☐ NU

5. Dacă într-un magazin ești servit necorespunzător, ai curajul să te plângi șefului de raion?

☒ DA ☐ NU

6. Te enervează să vezi în fotografii persoane care îți seamănă?

☐ DA ☒ NU

7. Te deranjează mult privirea unor observații, critici?

☐ DA ☒ NU

8. Ti-e teama să-ți faci publice părerile?

☐ DA ☒ NU

9. Crezi în sinceritatea unei persoane când îți face complimente?

☒ DA ☐ NU

10. Încerci adesea un sentiment de inferioritate față de persoane pe care le întâlnești?

☐ DA ☒ NU

11. Ești satisfăcut de aspectul tău exterior?

☒ DA ☐ NU

12. Crezi că ai capacități egale cu ale altora?

☒ DA ☐ NU



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

13. Dacă te duci la o aniversare și ceilalți sunt îmbrăcați elegant, iar tu într-o ținută informală, te simți încurcat?

☒ DA ☐ NU

14. În general, crezi că ești simpatic?

☒ DA ☐ NU

15. Te-ai descrie chiar ca pe o persoană cu farmec deosebit?

☒ DA ☐ NU

16. Ai simțul umorului?

☒ DA ☐ NU

17. Ești bun în munca ta?

☒ DA ☐ NU

18. Crezi că te îmbraci cu gust?

☐ DA ☒ NU

19. Știi, poți să-ți menții calmul în momente foarte dificile?

☒ DA ☐ NU

20. Te simți bine când lucrezi în grup?

☒ DA ☐ NU

21. Te-ai descrie ca pe o persoană sub medie sau medie?

☐ DA ☒ NU

22. Ți dorești adesea să semeni cu cineva?

☐ DA ☒ NU

23. Îi invidiezi deseori pe cei cu rezultate pozitive?

☐ DA ☒ NU

24. De obicei eviți să ironizezi pe cineva, chiar dacă acest lucru ți-ar face plăcere?

☒ DA ☐ NU

25. Te îmbraci într-un anumit fel numai pentru a face plăcere altor persoane?

☐ DA ☒ NU

26. Pierzi mult timp făcând lucrurile care nu-ți plac?



ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE
DIN BUCUREȘTI





Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

☐ DA ☒ NU

27. *Ii lași pe alții să decidă în locul tău?*

☐ DA ☒ NU

28. *Crezi că ai mai multe puncte tari decât slabe?*

☒ DA ☐ NU

29. *Ți se întâmplă des să-ți ceri scuze?*

☐ DA ☒ NU

30. *Te preocupă mult faptul că ai putea necăji, fără să vrei, pe cineva?*

☒ DA ☐ NU

31. *Iți dorești deseori să ai aptitudini și capacități superioare?*

☒ DA ☐ NU

32. *Ai deseori nevoie să ceri sfatul altora?*

☒ DA ☐ NU

33. *Intr-un grup, aștepti întotdeauna să spargă altcineva gheața?*

☐ DA ☒ NU

34. *Te privești în oglindă de cel puțin trei ori pe zi?*

☐ DA ☒ NU

35. *Crezi că ai personalitate puternică?*

☒ DA ☐ NU

36. *Ești/ai fi un bun lider?*

☒ DA ☐ NU

37. *Ai memorie bună?*

☒ DA ☐ NU

38. *Crezi că placi sexului opus?*

☒ DA ☐ NU

39. *Te descurci bine cu banii?*

☒ DA ☐ NU



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

40. *Ceri sfatul cuiva atunci când cumperi un lucru de îmbrăcat mai deosebit?*



DA



NU

Interpretarea rezultatelor testului:

Ești într-adevăr o personalitate foarte puternică, îți cunoști foarte bine punctele forte și știi ceea ce poți face. Dacă realmente competențele tale se situează la același nivel și dacă sistemul tău de valori și atitudini este social dezirabil, atunci indiscutabil vei avea succese deosebite în plan profesional, recunoscute și acceptate de către ceilalți.

www.rostclub.ro

Trăsăturile de personalitate ale individului negociator pot avea o influență asupra modului în care acesta abordează și se comportă în negociere. Totuși, în cazul unui negociator profesionist, înclinațiile naturale ale personalității sale sunt eclipsate de alți factori. Aceștia pot fi: circumstanțele, pregătirea negocierii, experiența profesională, diferite tehnici aplicate etc.

COMPETENȚA NEGOCIATORULUI

Competența reprezintă capacitatea unei persoane de aplica, transfera și combina cunoștințe și deprinderi în situații și medii de muncă diverse, pentru a realiza activitățile solicitate la locul de muncă, la nivelul calitativ specificat în standard.

Într-o formulare mai simplă, putem defini **competența ca reprezentând capacitatea unei persoane de a realiza o anumită sarcină specificată fișa postului.**

Competența profesională este îmbinarea și utilizarea armonioasă a cunoștințelor, deprinderilor și atitudinilor în vederea obținerii unor rezultate așteptate la locul de muncă.

A fi competent înseamnă:

- a aplica cunoștințe de specialitate;
- a folosi deprinderi specifice;
- a analiza și a lua decizii;
- a fi creativ;



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

- a lucra cu alții ca membru al unei echipe;
- a comunica eficient;
- a te adapta la mediul de muncă specific;
- a face față situațiilor neprevăzute.

Exemplu:

Un absolvent al unei universități cu profil economic, pe domeniul comercial, are punctul de vedere al pregătirii profesionale competența de a negocia contracte de vânzare-cumpărare în beneficiul companiei pentru care lucrează. Trebuie menționat că pentru a putea negocia astfel de contracte, respectiva persoană trebuie să aibă și abilități de comunicare, să fie creativ, să ai capacitatea de a lucra în condiții de stres, abilitatea de a lucra în echipă, o atitudine proactivă etc.

Exercițiul 8

Considerați că dumneavoastră aveți competența de a negocia un contract colectiv de muncă? Argumentați răspunsul dumneavoastră.

Din punct de vedere organizatoric, competența unei persoane este condiționată de repartizarea postului pe care îl ocupă în structura organizatorică a companiei. Practic, competența unei persoane la nivelul postului este condiționată de autoritatea formală de care aceasta dispune.

Autoritatea formală se definește ca fiind puterea oficializată de care titularul postului dispune în raport cu structura organizatorică.

Exemplu:

Claudiu este managerul de vânzări ale unei companii. Unul dintre clienții importanți ai companiei a fost nemulțumit de nerespectarea de către companie a clauzelor contractuale, motiv pentru care a acționat-o în instanță. Claudiu este absolvent al unei universități cu profil economic, având profesia de economist.

Întrebarea la care noi ar trebui să răspundem este următoarea: Are Claudiu competența de a reprezenta interesele firmei în instanță, în calitate de avocat al companiei pentru care lucrează?

Răspunsul la această întrebare este negativ, deoarece în primul rând Claudiu nu are cunoștințe pe domeniul juridic fiind economist. În al doilea, el nu poate reprezenta interesele firmei



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

în instanță în calitate de avocat sau jurist, deoarece, din punct de vedere organizatoric apare o suprapunere în activitatea ce trebuie desfășurată la nivelul postului de manager de vânzări și activitate la nivelul postului de jurist sau avocat al companiei. Singura situație posibilă în care Claudiu poate reprezenta, în calitate de avocat sau jurist, interesele firmei în instanță este aceea în care beneficiază de o împuternicire sau delegare din partea conducerii companiei sale.

Exercițiul 9

Robert are o pregătire profesională atât pe domeniul economic, cât și pe domeniul juridic, fiind absolvent a două facultăți. El ocupă în prezent postul de manager resurse umane al unei companii. În opinia dumneavoastră, Robert are competența de reprezenta interesele companiei sale în instanță, în calitate de avocat sau jurist? Argumentați răspunsul dumneavoastră.

CUNOȘTINȚELE

Cunoștințele de care dispune un negociator pe anumit domeniu de activitate pot fi dobândite atât printr-o pregătire profesională temeinică, cât și din activitatea practică, respectiv din experiență. Pregătirea profesională și experiența reprezintă doi factori importanți care influențează capacitatea și abilitățile de negociere ale unei persoane.

Exemplu:

Vânzătorul este și el un negociator. Prima cerință a unui bun vânzător este să cunoască bine marfa pe care o oferă clienților săi, să explice avantajele procurării acesteia, importanța ei, particularitățile altui produs similar, mai nou, să lămurească clientul de ce un anumit produs este mai scump decât altul, care sunt calitățile și avantajele produsului mai scump comparativ cu cel mai ieftin. Fără cunoașterea calităților produsului, respectiv fără o bună cunoaștere a mărfii, efortul vânzătorului își pierde din eficiență, el devine un simplu amabilator sau casier, care împachetează cumpărătura și, dacă eventual restul de bani, când plata nu se face la casă.

Cunoașterea perfectă produsului este indispensabilă atât pentru vânzător cât și pentru client deoarece:

➤ *dă încredere și siguranță vânzătorului, consecință a faptului că: “nu se vorbește bine decât despre ceea ce e cunoaște perfect”;*



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

➤ *dă încredere clientului care apreciind competență interlocutorului său va reveni deoarece clientul este tentat să revină acolo unde a fost bine sfătuit;*

➤ *permite vânzătorului să găsească rapid produsul adaptat nevoilor formulate de către client și, prin aceasta să evite nefinalizarea actelor de vânzare – cumpărare;*

➤ *asigură conducerea logică a argumentației vânzării, în această acțiune vânzătorul sprijinindu-se pe cunoașterea caracteristicilor mărfii oferite clientului.*

Pentru fiecare articol aflat în colecția sortimentală a magazinului, informațiile care sunt utile a fi cunoscute de către vânzător sunt:

- *identificarea articolului: denumire exactă, marcă, etichetă;*
- *caracteristicile dimensionale: lungime, suprafață, talie, mărime, greutate;*
- *compoziția și procedeele de fabricație: natura materiilor prime componente, modalitățile de fabricație;*
- *avantajele și elementele de superioritate față de celelalte produse similare sau substituibile: diferențe de preț, durata de folosință, comoditate în utilizare etc.;*
- *condițiile de utilizare: cantități de utilizat pentru un anumit scop, precauții de luat, imite de folosire;*
- *localizarea în magazin: cantități disponibile, data de aprovizionare pentru un articol epuizat, produsul ce poate să înlocuiască un produs abandonat.*

Un bun vânzător trebuie să cunoască nu numai articolele pe care le vinde, luate în mod individual. El trebuie, de asemenea, să știe să le situeze în oferta globală de mărfuri care constituie colecția sortimentală a magazinului. Deci, este necesar ca vânzătorul să cunoască:

- *stocul de mărfuri: structura acestuia, perioadele de aprovizionare;*
- *mărfurile expuse în vitrine făcând obiectul campaniilor promoționale, prețurile publicitare, motivațiile reclamelor;*
- *condițiile de vânzare ale magazinului: posibilități de schimb, de credit, condiții de livrare;*

Justificările diferitelor prețuri practicate pentru articolele din aceeași familie de produse: diferențele putând să provină din natura materiilor prime folosite, din procedeul de fabricație, din caracterul de noutate sau exclusivitate, din

Cunoștințele negociatorului acoperă domenii destul de variate. De pildă, negociatorul comercial trebuie să cunoască produsul din punct de vedere tehnic, să aibă cunoștințe juridice,



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

necesare întocmirii contractelor și să fie un bun planificator. Cunoștințele financiare sunt necesare deoarece aproape orice decizie pe care o ia negociatorul are impact asupra performanței financiare a întreprinderii pe care o reprezintă. La acestea se adaugă nevoia unor cunoștințe de psihosociologie, necesare pentru înțelegerea interacțiunilor umane.

Spre exemplu, un agent de vânzări care dispune de abilități de comunicare, dar care are o experiență redusă în relațiile cu clienții, trebuie să compenseze lipsa de experiență printr-o foarte bună cunoaștere a calităților produsului și mai ales a unei pregătiri profesionale temeinice. De asemenea, nivelul de pregătire profesională condiționează într-o oarecare măsură și domeniile în care o persoană are competența de a negocia. De exemplu, o persoană care are o pregătire pe domeniul economic și negociază contracte de vânzare-cumpărare, în interesul unei companii din domeniu privat, nu este recomandat fi implicată în cadrul unor negocieri politice interguvernamentale. Însă poate face parte din cadrul unei echipe a cărei principală sarcină o reprezintă negocierea unui contract de livrare către statul român a unui importante cantități de petrol și gaze naturale dintr-o altă țară, fiind responsabil cu negocierea detaliilor pe domeniul economic.

Exemplu:

De exemplu, managerul de resurse umane al unei companii poate participa la negocierile dintre sindicate și conducerea companiei, derulate în vederea încheierii contractului colectiv de muncă. Însă, managerul de vânzări nu poate îndeplini un astfel de rol, deoarece nu are cunoștințe pe domeniul resurselor umane.

Exercițiul 10

Considerați că dispuneți de cunoștințele și experiența necesară pentru a participa la negocierea unui contract de vânzare-cumpărare a unor produse papetărie, în calitate de reprezentant al companiei cumpărătoare? Argumentați răspunsul dumneavoastră.

APTITUDINILE

Aptitudinile reprezintă înclinația și calitățile psihice ale individului care condiționează îndeplinirea în bune condiții a unei activități.



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Aptitudinile generale ale negociatorului sunt cele care se cer în multe alte locuri de muncă: spirit de observație, memorie, atenție, prezenta de spirit, gândire logică, imaginație etc. Este dificil de negociat cu o persoană care manifestă o aparentă lipsă de inteligență sau memorie, lipsă de atenție sau imaginație, aceasta conducând la obosirea partenerului. Din acest motiv, deficiențele de aptitudine sunt uneori mimate în scop tactic, pentru a câștiga puncte pe seama adversarului.

În categoria aptitudinilor necesare unui bun negociator, pot fi menționate: stăpânirea de sine, răbdarea, flexibilitatea, motivația, gândirea pozitivă și creativitatea.

Stăpânirea de sine contribuie la realizarea unei stări psihice destinsă, a unei bune comunicări intrapersonale și îi permite negociatorului să își valorifice mai bine resursele interne și externe. În acest mod sporește puterea sa personală. Baza consolidării acestui atribut este modul de viață echilibrat, care include desfășurarea unor mici activități plăcute (lectura, muzica, sport), iar o tehnică non-verbală de echilibrare psihică este zâmbetul.

Exemplu:

În general, în situațiile în care suntem criticați pentru rezultatele mai puțin favorabile pe care le-am obținut în activitatea desfășurată, avem tendința de găsi o serie de cauze care să justifice o astfel de situație. În situația în care persoana care ne critică, de exemplu șeful direct, nu acceptă explicațiile pe care i le furnizăm, trebuie să ne menținem calmul și să dăm dovadă de o foarte bună stăpânire a emoțiilor și sentimentelor de nemulțumire pe care le resimțim. Practic trebuie să înțelegem acțiunea factorilor care au favorizat apariția unei astfel de situații și să încercăm să adoptăm o serie de măsuri de îmbunătățire a activității.

De asemenea, în cadrul unei negocieri, abilitatea negociatorului de a-și menține calmul este foarte importantă, mai ales în situația în care obiectivele celor doi parteneri de negociere nu sunt convergente. Aceasta deoarece tensiunea psihică dezvoltată în cadrul unui proces de negociere poate atinge un nivel foarte ridicat, iar negociatorul trebuie să își urmărească în mod sistematic interesul.

Răbdarea este necesară pentru negociator, care trebuie să-și potrivească mișcările (comunicarea, abordarea diferitelor puncte ale agendei negocierii etc.) ritmului sau firesc dar și ritmului partenerului. De altfel, răbdarea este calea cea mai potrivită de luptă împotriva stresului, care, în ultimă instanță, implică o intensificare perturbatoare a cadenței ceasului nostru interior.



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Exemplu:

Negocierile dintre sindicatele din învățământ și guvern reprezintă un exemplu de situație în care negociatorii, mai ales liderii de sindicat trebuie să dea dovadă de o foarte bună stăpânire de sine și răbdare. Deși, sindicatele solicită o creștere a salariilor cu 30 %, guvernul nu le poate oferi decât o majorare salarială cu 16%, în tranșe. O astfel de ofertă nu este pe placul sindicatelor, motiv pentru care acestea amenință cu declanșarea unei greve la nivel național, însă aceasta nu reprezintă decât o încercare a sindicatelor de a își atinge obiectivele. Totuși, înainte de acționa, liderii de sindicat încearcă să își mențină calmul și să își atingă scopurile prin intermediul dialogului.

Flexibilitatea este esențială în negociere, deoarece definește capacitatea de adaptare la multiplele situații și la oamenii diferiți ce vor fi întâlniți. În cursul negocierii, partenerul poate trece de la amabilitate la mânie sau de la generozitate la încăpățănare, iar prin adaptarea la aceste schimbări el poate fi menținut pe terenul unei bune înțelegeri, evitându-se alunecarea spre conflict.

Exemplu:

1 (8-9)

Vă mai amintiți de John și Paul, cei doi parteneri care negociau vânzarea-cumpărarea automobilului pe care John era dispus să îl vândă pentru o un preț a cuprins între 12.500 £ și 15.000 £. Prețul pe care Paul era dispus să îl plătească pentru respectivul automobil varia între 12.500 £ și 13.500 £. În urma negocierilor, ei doi au ajuns la un acord comun, prețul de realizarea a tranzacției fiind de 13.000 £. Însă, John și Paul trebuie să mai negocieze și condițiile de efectuare a plății de către Paul, deoarece acesta nu dispune de întreaga sumă necesară. Ce ar trebui să facă John în acest caz? Să nu îi mai vândă mașina lui Paul? Oare este cea mai bună soluție?

Nu, nu credem, tocmai de aceea, deși își dorește să încaseze întreaga contravaloarea a mașinii pe care tocmai i-a vândut-o lui Paul, trebuie să dea dovadă de flexibilitate și să accepte și varianta de plată pe care acesta i-o propune, respectiv: 9.000 £ vor reprezenta avansul pe care John îl va încasa de la Paul, în timp ce Paul se angajează ca restul de 4.000 £ să îi poată achita în decursul următoarelor trei luni calendaristice, tranșa lunară fiind de 3000£. Astfel fiecare dintre cei doi parteneri își realizează obiectivele individuale.



ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE
DIN BUCUREȘTI





Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Creativitatea este una dintre calitățile negociatorului care constituie totodată o sursă de putere. Aceasta îi permite să descopere perspective noi asupra problemei și să genereze soluții bune, uneori neașteptate, mai ales în momentele de blocaj a negocierii. În măsura în care negociatorul are în vedere atât interesele proprii cât și pe ale partenerului, contribuția sa să vă fi nu numai apreciată dar devine indispensabilă pentru obținerea unor rezultate favorabile.

Exemplu:

Bill este managerul sportiv al echipei de baschet Boston Celtics care joacă în campionatul nord american de basket și s-a confruntat cu o problemă foarte importantă, respectiv diminuarea numărului suporterilor care susțineau echipa la meciurile de pe terne propriu. Comportamentul fanilor era determinat nu numai de rezultatele de slabe ape care echipa le-a înregistrat în ultima perioadă, dar și de prețul abonamentelor care fusese majorat cu 25%. Soluția pe care Bill a găsit-o pentru a readuce suporterii la meciurile echipei favorite a fost următoarea: mai întâi le-a oferit suporterilor o croazieră de 3 zile pe Oceanul Atlantic, la un preț redus cu 40% față de valoarea inițială a biletului. Jocurile cu premii organizate între echipele de suporterii în pauzele meciurilor în pe care echipa Boston Celtics le juca pe teren propriu. De asemenea, suporterilor le erau oferite o serie de materiale promoționale, ca de exemplu șepci, tricouri cu însemnele echipei favorite. Toate aceste inițiative au readus suporterii la meciurile echipei, deoarece aceștia au înțeles aceste acțiuni ca o manifestare a atenției pe care clubul le-o acordă.

Gândirea pozitivă este echivalentă cu “un moral ridicat” și se manifestă prin optimism privitor la rezultatele acțiunilor întreprinse și prin încredere în judecată și acțiunile proprii. Prin aceasta devine o sursă puternică de energie internă Evident gândirea pozitivă trebuie să fie totodată logică și realistă. O tehnică de menținere a tonusului psihic este să nu formulăm gândurile și să nu evaluăm acțiunile noastre în termeni negativi (“nu voi reuși”), adică să gândim în permanență pozitiv. O altă tehnică la care se poate recurge în momentele critice este să întrerupem fluxul negativ al gândurilor, imaginându-ne lucruri plăcute; un set de astfel de imagini ar fi util să-l avem deja pregătit în memoria noastră.

Exemplu:



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Gândirea pozitivă reprezintă una dintre cele mai importante calități pe care fiecare dintre noi trebuie să o exploatăm la maximum în cadrul interviului de angajare. În momentul în care decidem să ne depunem candidatura în vederea angajării pe un anumit post, fiecare dintre noi este conștient de faptul că pentru a-și atinge obiectivul trebuie să facă față și altor candidați concurenți. Tocmai de aceea atitudinea pozitivă este foarte importantă din acest punct de vedere. În acest sens, foarte importante sunt:

- revizuirea propriilor calități și acordarea unei atenții deosebite punctelor mai sensibile;
- fermitatea și siguranța, stăpânirea de sine de care trebuie să dăm dovadă;
- exprimarea cu încredere a punctelor forte;
- realismul etc.

Acestea sunt doar câteva dintre aspectele de care ar trebui să ținem cont fiecare dintre noi în momentul în care participăm la interviu. Cu toate să suntem conștienți de existența concurenților, considerăm că avem șanse foarte bune și că suntem mai buni decât ceilalți competitori. Cu alte cuvinte, gândim pozitiv.

Automotivarea implică conștientizarea intereselor, nevoilor, motivelor care stau la baza acțiunii pe care o întreprinde negociatorul. Aceasta se realizează în mai multe etape. În primul rând este necesar să clarifice interesul, obiectivul, consecințele și miza acțiunii; în al doilea rând să identifice resorturile interioare care îl determină să acționeze (ceea ce are legătura cu atitudinile, valorile sau nevoile sale fundamentale); în al treilea rând, pentru a se menține motivat, să vizualizeze permanent aceste cauze care îi determină acțiunea. Automotivarea are astfel nu numai rolul de a da consistență logică acțiunii dar contribuie la formarea și la întărirea voinței de a reuși.

Motivațiile individuale sunt reprezentate de avantajele, interesele și profitul personal pe care le poate obține un negociator. Motivațiile colective privesc spiritul de echipă și sentimentul de apartenență la o organizație sau comunitate. Motivațiile competitive au la bază spiritul de luptător al unei persoane și dorința de a fi mai bun decât partenerul de negociere.

Exemplu:

Spiritul de întreprinzător al unei persoane care înființează o afacere, reflectă toate cele trei tipuri de motivații. Între motivele care stau la baza dezvoltării unei afaceri, pot fi menționate:

- dorința de independență financiară (motivație individuală);
- spiritul de întreprinzător, de a fi managerul propriei persoane (motivație individuală);



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

- *dorința de a crea locuri de muncă într-o anumită regiune (motivație colectivă);*
- *dezvoltarea și aplicarea unor idei privind un produs (motivație individuală și competitivă);*
- *siguranța personală (motivație individuală);*
- *siguranța familiei (motivație colectivă);*
- *realizarea personală (motivație individuală).*

ABILITĂȚILE NEGOCIATORULUI

Abilitatea (sau deprinderea) se referă la îndemânarea, priceperea, iscusința, dobândite de regulă de-a lungul timpului într-o îndeletnicire oarecare. Negocierea, ca sarcină de muncă, reclamă o bună pregătire în câteva domenii critice pentru conducerea și desfășurarea proceselor specifice care o formează. Dintre acestea amintim:

- abilitatea de bun vânzător;
- abilitatea de a colecta și de a prelucra informații;
- abilitatea de comunicare (în special de a pune întrebări, ascultarea activă, prezentarea);
- abilitatea de a convinge și de a influența;
- abilitatea managerială (mai ales a componentelor de planificare, organizare și control);
- abilitatea de creare a unui climat optim de lucru;
- abilitatea de a face și de a primi concesii;
- abilitatea de a trata conflictele.

Exemplu:

Cunoașterea partenerului este una dintre cele mai importante aspecte căruia trebuie să i se acorde o importanță deosebită în cadrul unui proces de negociere. Din acest punct de vedere, negociatorul trebuie să dispună de un volum cât mai mare de informații referitoare la partenerul său., ca de exemplu: pregătire profesională, experiență, rezultatele negocierilor anterioare, comportament, stil de negociere, vârstă, sex, naționalitate, situație familială, hobby-uri etc. De exemplu, dispunând de informații referitoare la situația familială, negociatorul poate face o serie de analogii între viața sa familială și cea partenerului. Opiniile pe această temă au rolul de reduce distanța dintre ei doi parteneri de negociere și a de găsi unele elemente comune, astfel cei doi parteneri încercând să adopte același stil de comunicare. De asemenea, discuțiile referitoare la



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

familie pot reprezenta un moment de aparentă relaxare a partenerilor, aceștia putând beneficia de un moment de gândire la soluția propusă de partener.

ATITUDINEA NEGOCIATORULUI

Atitudinea este un concept util pentru a înțelege legătura dintre planul intim al percepțiilor, convingerilor sau valorilor individului și planul exterior al comportamentelor.

Negocierea prilejuiește întâlnirea unor persoane sau grupuri care au atitudini cel mai adesea diferite referitor la natura problemelor și la modul de abordarea a lor. De aceea înțelegerea acestor aspecte are o deosebită importanță pentru a se asigura succesul negocierii.

În general, în cadrul unui proces negociere, fiecare dintre partenerii de dialog, pot adopta una dintre următoarele atitudini:

- extrovertită;
- introvertită;
- senzorială;
- intuitivă;
- reflexivă;
- afectivă;
- judecativă;
- perceptivă

Negociatorii extrovertit se caracterizează printr-un interes deosebit pentru tot ceea ce înseamnă lumea exterioară. Manifestă o disponibilitate deosebită pentru tot ceea ce înseamnă munca în echipă. De cele mai multe, atunci când sunt singuri, negociatorii extrovertiți se simt singuri, dar au nevoie și de momente de destindere. Negociatorii extrovertiți preferă compania altor persoane, iar în momentele de singurătate își petrec timpul pe care îl au la dispoziție citind. Atitudinea extrovertită a negociatorilor este pusă în evidență prin intermediul relațiilor de prietenie pe care aceștia le dezvoltă foarte repede și de faptul că sunt foarte vorbăreți și prietenoși.

Între trăsăturile persoanelor extrovertite, putem reține:

- interesul deosebit pentru informațiile cu caracter de noutate;
- caracter deschis;
- vorbesc cu ușurință despre ele;
- resimt nevoia de a-și exprima sentimentele;
- cunoaște foarte multă lume;
- manifestă o flexibilitate sporită și o gândire pozitivă etc.

Negociatorul introvertit este opus din punctul de vedere al comportamentului celui extrovertit, fiind orientat și interesat de realizarea unor analize interne și mai puțin de ceea ce se întâmplă în lumea exterioară. De cele mai multe ori preferă momentele de singurătate. Sunt în general persoane stăpânite de principii absolute, categorice, excluzând alte opinii.

Persoanele care afișează o astfel de atitudine în procesul de negociere se adaptează în general foarte greu la contextul negocierii, fiind foarte rigide în concepții și idei. Abilitățile de comunicare nu sunt punctul forte al acestora. În general, nu sunt negociatori de succes, deoarece sunt dispuși să cedeze foarte puțin față de posibilitățile de care dispun. Elementele de noutate le creează o anumită teamă,. Iar schimbările nu sunt momentele lor favorite. Se tem să se afirme, fiind orientare cu preponderență către trecut și se simt legate de obiectele vechi.

Negociatorul senzorial este realist și are un simț practic foarte dezvoltat. În general, persoanele senzoriale se conformează regulilor și instrucțiunilor pe care trebuie să le respecte. Sunt persoane care au capacitatea de a duce mai departe unele lucruri deja începute de către alte persoane. Negociatorii care adoptă o astfel de atitudine în procesul de negociere, acordă o importanță deosebită trecutului, considerând că rezultatele actuale și viitoare trebuie să se bazeze pe experiențele anterioare. Datele concrete sunt foarte importante și se implică în tot ceea ce face. Adesea ei consideră pe intuitivi ca fiind nerealiști și lipsiți de simțul pragmatic.

Negociatorul intuitiv are o bogată imaginație, fiind orientat spre viitor, spre deosebire de cel senzorial care se axează pe evoluțiile înregistrate în trecut. Uneori nu se conformează instrucțiunilor pe care trebuie să le respecte, acționând pe neașteptate. De cele mai multe ori, negociatorii intuitivi nu sunt atenți la detalii. Persoanele intuitive sunt inventive, preferă schimbările și diversitatea. Negociatorii intuitivi sunt orientați spre viitor, considerând că deciziile adoptate trebuie să se bazeze pe posibilitățile și oportunitățile viitoare.

Atitudinea intuitivă a unui negociator poate fi recunoscută și datorită faptului să nu se bazează pe date concrete, ci mai mult pe posibilitățile și oportunitățile viitoare importante. Sunt persoane creative, care au în permanență idei și proiecte noi. Adesea îi consideră pe senzoriali ca fiind plicticoși și incapabili să priceapă o idee.

Negociatorul reflexiv adoptă deciziile sub influența rațiunii, fiind impersonal și obiectiv în procesul de selecție a variantei decizionale optime. Gândirea logică este cea mai importantă calitate a persoanelor care adoptă o atitudine reflexivă. Persoanele reflexive sunt orientate spre realizarea unor analize detaliate înainte de a iniția o acțiune. Principiile le ghidează și le orientează comportamentul. Negociatorii reflexivi sunt persoane devotate companiei pentru care lucrează, participă la realizarea tuturor acțiunilor acesteia, dar fără a se implica emoțional.

Negociatorul afectiv este influențat de sentimente și ține cont de valorile personale și subiective în momentul în care trebuie să facă o alegere. Nevoile umane stau la baza comportamentului negociatorilor dominați de sentimente. Simpatia și armonia cu ceilalți sunt esențiale pentru negociatorii afectivi. Relațiile cu șeful și colegi au o importanță sporită trebuie să se bazeze pe armonie. În numeroase situații, persoanele afective se lasă convinse de doleanțele oamenilor.

Negociatorul judecativ este orientat eficiență și eficacitate, preferând să finalizeze fiecare acțiune pe care a început-o. Termenele au o valoare foarte mare pentru succesul oricărei activități la realizarea căreia participă. Fiecare decizie adoptată semnifică trecerea într-o nouă etapă a evoluției. Amânarea deciziilor îi creează un sentiment de disconfort.

Planificarea reprezintă cheia succesului negociatorilor care adoptă atitudinea judecativă și, în general, nu se pot relaxa atât timp cât au ceva de făcut. În general, sunt văzuți de către negociatorii percepțivi, ca fiind rigizi și încăpățânați.

Negociatorul percepțiv nu intervine în evoluția firească a lucrurilor, iar termenele limită nu îi folosesc decât pentru a se conforma unui program prestabilit, pentru a-și aminti ceea ce trebuie făcut. De foarte multe ori, modifică termenele inițiale și amână luarea deciziilor. Flexibilitatea este principala calitate a negociatorilor percepțivi, de cele mai multe ori preferând să realizeze anumite sarcini sau să lucreze atunci când au dispoziția necesară. Preferă să se distreze sau să se relaxeze chiar dacă au de îndeplinit anumite sarcini. Negociatorii judecativi îi consideră nehotărâți și lipsiți de idealuri sau țel.

Conceptul de **atitudine** include trei componente:

- **componenta cognitivă:** fiecare persoană își construiește imagini despre lume, își formează convingeri proprii, pe bază cunoașterii realității, valorificând experiențele proprii de viață. Forța acestor convingeri este diferită, de la convingeri slabe la convingeri foarte puternice.

- **componenta afectivă:** imaginile despre lume au întotdeauna o încărcătură emoțională; situațiile, evenimentele sau persoanele pe care individul ajunge să le cunoască nu rămân fără ecou în plan afectiv.

- **componenta comportamentală:** convingerile și sentimentele asociate acestora determină o anumită tendință de exteriorizare a persoanei față de o situație, eveniment sau persoană (de exemplu.: “ascult cu respect opiniile partenerilor de discuție”).

Se presupune că aceste trei componente coexistă armonios, respectând o logică interioară. De aceea o schimbare la nivelul unei componente este însoțită de o schimbare compensatorie a celei sau ambelor celorlalte componente.

Exemplu:

Negociatorul poate parcurge următoarea suită de acomodări în interiorul atitudinii față de partenerul său: “Știu că este un partener de încredere...” (convingere) “,, dar sunt supărat că nu m-a informat la timp despre întârzierea livrării ultimei tranșe din contractul vechi...” (modificare în plan afectiv) “... și de aceea voi solicita o clauză penalizatoare în noul contract...” (modificare în plan comportamental).

Exercițiul 11

În opinia dumneavoastră, care dintre atitudinile descrise anterior considerați că îl caracterizează cel mai bine pe șeful dumneavoastră?

TIPURI DE NEGOCIATORI

În activitatea practică vă puteți întâlni cu diferite tipuri de negociatori. Tocmai de aceea est importantă cunoașterea trăsăturilor acestora.

În funcție de **temperament**, pot fi identificate patru tipuri de negociatori:

- ❖ negociatorul sangvin;
- ❖ negociatorul coleric;
- ❖ negociatorul flegmatic;
- ❖ negociatorul melancolic.

❖ **Negociatorul sangvin**

Este o persoană puternică și echilibrată, care are în permanență nevoie de schimbare, deoarece trece cu foarte mare ușurință de la o stare sufletească la alta. Principalul său punct slab îl reprezintă superficialitatea, deoarece îi lipsesc tenacitatea și perseverența. Este o persoană foarte sociabilă, care adoptă în general deciziile într-un timp foarte scurt. Manifestă o disponibilitate foarte mare către compromis și folosește o argumentație adecvată. Negocierea cu un astfel de partener presupune prezentarea unor argumente concrete și reale, compromisul fiind posibil doar prin prezentarea avantajelor și dezavantajelor fiecăreia dintre variantele de acțiune.

❖ **Negociatorul coleric**

Negociatorul coleric este o persoană impulsivă, care își iese foarte ușor din fire. Este puternic, dar dezechilibrat. Se enervează foarte repede, dar uită foarte repede. Este impetuos, sociabil și consumă mari cantități de energie într-un timp foarte scurt. Reacționează foarte repede în majoritatea situațiilor, adoptând în general decizii pripite, iar tendința către compromis este redusă. În cadrul unei negocieri cu un astfel de partener, nu este indicat să îl contraziceți, deoarece se supără foarte repede și va accepta foarte greu sugestiile dumneavoastră.

❖ **Negociatorul flegmatic**

Este o persoană puternică, echilibrată, dar este destul de lent în acțiunile pe care le inițiază. Trece cu dificultate de la o stare sufletească la alta și manifestă o rezistență sporită la schimbare. De multe ori este foarte încăpățânat și prezintă riscul de a fi fixist. Este tenace, profund și foarte perseverent. Se supără foarte greu și ține minte. În dialogul cu un astfel de partener de negociere, perseverența și capacitatea de intuiție sunt esențiale. Aveți grijă că nu va adopta decizia într-un timp

foarte scurt, va analiza foarte bine consecințele ofertei pe care i-ați făcut-o. Manifestă o sociabilitate redusă.

❖ **Negociatorul melancolic**

Manifestă o sensibilitate crescută față de stimulii proveniți din mediul înconjurător. Din punct de vedere emoțional, negociatorul melancolic se caracterizează prin instabilitate. Este o persoană care preferă singurătatea. Deciziile au caracter imprevizibil, deoarece și comportamentul negociatorului melancolic este imprevizibil. Atunci când negociați cu astfel de persoane, evitați să faceți compromisuri, deoarece acestea nu sunt dispune către astfel de soluții. Încercați să îi anticipați comportamentul astfel încât să nu fiți surprins de soluția adoptată de către acesta sau comportamentul pe care îl afișează.

În general, persoanele melancolice nu se încadrează, din punctul de vedere al trăsăturilor, în profilul negociatorului de succes.

În funcție de **caracter**, pot fi distinse următoarele tipuri de negociatori:

- ❖ negociatorul nervos;
- ❖ negociatorul activ;
- ❖ negociatorul sentimental;
- ❖ negociatorul pasionat;
- ❖ negociatorul apatic;
- ❖ negociatorul amorf.

❖ **Negociatorul nervos**

Este o persoană foarte emotivă, dominată în general de anumite sentimente. Este impulsiv și nu tocmai foarte activ. Tocmai de aceea se plictisește foarte ușor și se află în căutare de experiențe noi. De cele mai multe ori generează tensiuni în cadrul echipei de negociere. Tocmai de aceea, negocierea cu o astfel de persoană trebuie să se bazeze pe dezvoltarea a unor experiențe noi cu care acesta se poate confrunta.

❖ **Negociatorul activ**

Este o persoană optimistă, exuberantă și emotivă, manifestând o foarte mare vitalitate. Manifestă o foarte mare nevoie de activitate, iar în anumite situații devine violent, tocmai pentru că așteaptă rezultate palpabile. Negocierea cu o astfel de persoană trebuie să se axeze pe prezentarea unor modalități concrete de acțiune și a sarcinilor exacte pe care aceasta trebuie să le realizeze.

❖ **Negociatorul sentimental**

Se aseamănă foarte mult cu negociatorul melancolic, fiind emotiv, sensibil, idealist și inactiv. Este dominat de un puternic sentiment al demnității și este un iubitor de adevăr, dar cu toate acestea

timiditatea este una dintre trăsăturile sale principale. Dacă veți avea ocazia să negociați cu astfel de persoane, trebuie să fiți atenți deoarece pot renunța foarte ușor la discuții atunci când se confruntă cu dificultăți. Pot avea un comportament violent la cea mai mică provocare.

❖ **Negociatorul pasionat**

Are nevoie de independență și manifestă o emotivitate excesivă. Este o persoană insistentă, dar are tendința de a-și neglija și nesocoti interesele. Atunci când negociați cu astfel de persoană, aveți grijă să vă prezentați argumentele într-un timp foarte scurt, deoarece aceste persoane sunt foarte nerăbdătoare. De asemenea, evitați să le contraziceți, deoarece devin pătimase și pot îndepărta discuțiile de la subiectul principal al negocierii.

❖ **Negociatorul apatic**

Negociatorul apatic este lipsit de emotivitate, este inactiv, calm și foarte lent în procesul de adoptare a deciziilor. În cazul negocierilor cu astfel de persoane, trebuie să fiți foarte atenți, deoarece sunt foarte greu de citit din punctul de vedere al comportamentului non-verbal. Sunt persoane foarte secrete, argumentele păstrându-le pentru ei. Nu propuneți niciodată soluții non-conformiste, deoarece vă veți confrunța cu un refuz categoric.

❖ **Negociatorul amorf**

Negociatorul amorf este lipsit de emotivitate, fiind chiar lipsit de ambiție și nepăsător. Neglijența este una dintre trăsăturile sale importante. Poate fi frivol, nonșalant și foarte stabil din punct de vedere psihic. Nu de puține are tendința să braveze și să simplifice lucrurile, motiv pentru care soluțiile pe care dumneavoastră i le propuneți în cadrul unei negocieri trebuie să fie coerente.



Până la o eventuală întâlnire cu dumneavoastră în cadrul programelor față în față, aș dori să revizuiți cu foarte mare atenție tipurile de negociatori prezentate anterior și să menționați care dintre profilurile descrise vă caracterizează cel mai bine.

RESPONSABILITĂȚILE NEGOCIATORULUI

Între cele mai importante responsabilități ale unui negociator, pot fi menționate:

- definirea obiectului negocierii;
- stabilirea obiectivelor negocierii;
- pregătirea documentației de negociere;
- stabilirea locului și momentului de desfășurarea a negocierilor;

- culegerea informațiilor necesare în procesul de negociere;
- organizarea negocierilor;
- stabilirea strategiilor, tacticilor și tehnicilor de negociere ce urmează a fi adoptate în procesul de negociere;
- identificarea soluțiilor ce pot fi acceptate;
- identificarea alternativelor de negociere;
- stabilirea dimensiunii echipei de negociere;
- recrutarea și selecția membrilor echipei de negociere;
- repartizarea sarcinilor și responsabilităților la nivelul fiecăruia dintre membrii echipei de negociere;
- încheierea unor acorduri cu partenerii de negociere;
- diagnosticarea unei negocieri;
- cunoașterea tehnicilor de comunicare verbală și non-verbală;
- împuternicirea membrilor echipei de negociere să negocieze în anumite situații;
- evaluarea contribuției și comportamentului fiecăruia dintre membrii echipei, pe întreaga durată a procesului de negociere;
- cunoașterea diferențelor culturale dintre stilurile de negociere;
- instruirea membrilor echipei de negociere.

SECRETELE UNUI NEGOCIATOR EFICIENT

Recapitulând tot ceea ce ați învățat până la momentul actual, veți constata ați devenit foarte buni cunoscători ai calităților unui negociator, al personalității acestuia și atitudinilor pe care le puteți adopta în cadrul unui proces de negociere. De asemenea, este foarte importantă cunoașterea principalelor trăsături ale fiecăruia dintre tipuri de negociatori și mai mult ca sigur, fiecare dintre dumneavoastră se regăsește într-una dintre categoriile descrise anterior.

Iată de ce, considerăm necesară și familiarizarea dumneavoastră cu câteva secrete ale negociatorului eficient, tocmai pentru a spori șansele de a atinge obiectivele.

Primul secret: Cunoaște-te pe tine însuși

Reprezintă unul dintre elementele de bază ale unei negocieri! Cunoașterea de sine vă va permite obțineți succesul într-o negociere. Într-o negociere trebuie să vă cunoașteți foarte bine obiectivele și interesele, limitele, punctele forte și punctele slabe. Nu trebuie să neglijați oportunitățile și amenințările cu care vă puteți confrunta corelând influențele mediului extern cu propriile cunoștințe, experiențe, trăsături de personalitate și atitudini.

Cunoașterea de sine vă va da sentimentul că sunteți concentrat asupra dumneavoastră, ceea ce vă va face să vă simțiți mult mai puternic într-o negociere. De asemenea, vă va permite să vă

adaptați partenerului de discuții și să fiți mai flexibil în procesul de negociere, fără a pierde din vedere miza și alternativele de care dispuneți.

Negocierea nu este doar un mijloc de comunicare care vă va permite îndeplinirea dorințelor, ci mai ales o activitate care solicită în mod constant o analiză a propriei persoane.

Al doilea secret: Puterea este doar iluzie

Folosirea puterii solicită o anumită înțelepciune, motiv pentru care trebuie să vă cunoașteți foarte bine talentele și stilul pe care îl adoptați în procesul de negociere. Cu cât veți avea mai multă încredere în dumneavoastră, cu atât comunicarea va funcționa mai bine, iar puterea dumneavoastră va crește. Trebuie să fiți atenți că puterea are un caracter efemer! Folosiți-vă puterea în mod rațional, deoarece ea vă va permite economisirea timpului, eforturilor și resurselor de care dispuneți într-o negociere.

Dacă sunteți convins că dispuneți de putere, atitudinea dumneavoastră va exprima siguranță, dar dacă dimpotrivă vă îndoiiți de puterea de care dispuneți, gesturile și comportamentul dumneavoastră vor reflecta cu preponderență anumite slăbiciuni.

Al treilea secret: Identificați esențialul

Pentru a depăși toate obstacolele cu care vă confrunțați, trebuie să identificați motivațiile care stau la baza nu numai a propriului comportament, dar și a atitudinii partenerului dumneavoastră. Aceasta vă va ajuta să nu pierdeți din vedere obiectivele pentru care ați fost mandatat să negociați. Identificarea nevoilor ce trebuie satisfăcute și a temerilor cu care vă confrunțați sunt esențiale în procesul de negociere, deoarece vă vor ajuta să exercitați un control deplin asupra derulării negocierii. A identifica aspectele esențiale ale unei negocieri, reprezintă expresia folosirii strategiilor bine direcționate și a soluțiilor de rezervă.

Al patrulea secret: Culege informațiile necesare

Disponând de informații vă va fi mult mai ușor să vă cunoașteți partenerul, dar mai ales să reduceți diferențele dintre obiectivele și opiniile părților implicate într-o negociere. Premisa care declanșează un proces de negociere o reprezintă nevoile celor doi parteneri de dialog. Informațiile de care dispuneți vă vor ajuta să modificați chiar comportamentul partenerului de negociere, în scopul de a vă atinge obiectivele.

Informația este cea care conduce activitățile și comportamentul partenerilor de discuții. Fiecare informație oferită poate modifica percepția partenerilor de negociere asupra anumitor lucruri sau situații., stimulând astfel anumite reacții în vederea obținerii succesului.

Fiecare partener trebuie să verifice veridicitatea și justetea informațiilor de care dispune. A începe o negociere fără a dispune de informațiile necesare este echivalent cu situația în care mergeți la vânătoare fără pușcă.

Al cincilea secret: Cunoaște-ți partenerul

Negociatorii sunt, înainte de toate oameni și fiecare dintre ei își folosește în procesul de negociere bagajul de cunoștințe de care dispune, abilitățile, aptitudinile și calitățile. Trebuie să aveți grijă într-o negociere, deoarece trecutul dumneavoastră poate fi folosit de către partener pentru a vă destabiliza poziția pe care o ocupați. De asemenea, convingerile, credințele și reacțiile imprevizibile ale partenerului, vă pot crea anumite dificultăți, motiv pentru care ar trebuie, ca înainte de începerea procesului de negociere să încercați să obțineți cât mai multe informații referitoare la partenerul dumneavoastră de dialog.

Încheierea unei negocieri trebuie să consemneze satisfacerea intereselor reciproce. Tocmai de aceea, trebuie să cunoașteți obiectivele, nevoile și dorințele partenerului de negociere. Identificați-i interesele și încercați să îl convingeți de avantajele ofertei dumneavoastră. Adaptați-vă după stilul interlocutorului, tocmai de aceea trebuie să îl ascultați, să fiți receptiv la problemele lui, să fiți rețineți punctele forte și slabe ale acestuia.

Încercând să vă cunoașteți cât mai bine partenerul, veți reuși să identificați cât mai repede calitățile și defectele acestuia și astfel să identificați o soluție care să fie în avantajul amândurora.

RECAPITULAREA MODULUI 2

2.1. În diferite momente și ipostaze ale vieții, fiecare dintre noi este un **negociator**.

2.2. Principala **calitate a unui negociator** este aceea de a înțelege poziția celorlalți parteneri și adevăratele dorințe și nevoile ale acestora, în scopul de obține maximum de profit.

2.3. Negocierea este o **evaluare nescrisă a calităților și abilităților celor care negociază**. Oricât de bine ar fi pregătite negocierile, succesul la masa tratativelor este determinat de, în cea mai mare măsură de calitățile și abilitățile negociatorului.

2.4. Portretul **negociatorului ideal** poate fi sintetizat aducând în discuție următoarele calități:

- onestitatea;
- munca;
- umanismul;
- persuasiunea;
- optimismul;
- inițiativa;
- tactul;
- inspirația;
- voința

2.5. Personalitatea unui individ definește cadrul relativ stabil al gândurilor, sentimentelor, comportamentelor care îi conferă acestuia unicitate, făcându-l diferit de ceilalți indivizi.

2.6. Cele șase **tipuri de personalitate** sunt:

- workaholic-ul;

- empaticul;
- perseverentul;
- visătorul;
- rebelul;
- promotorul

2.7. Competența reprezintă capacitatea unei persoane de aplica, transfera și combina cunoștințe și deprinderi în situații și medii de muncă diverse, pentru a realiza activitățile solicitate la locul de muncă, la nivelul calitativ specificat în standard.

2.8. Competența profesională este îmbinarea și utilizarea armonioasă a cunoștințelor, deprinderilor și atitudinilor în vederea obținerii unor rezultate așteptate la locul de muncă.

2.9. A fi competent înseamnă:

- a aplica cunoștințe de specialitate;
- a folosi deprinderi specifice;
- a analiza și a lua decizii;
- a fi creativ;
- a lucra cu alții ca membru al unei echipe;
- a comunica eficient;
- a te adapta la mediul de muncă specific;
- a face față situațiilor neprevăzute.

2.10. Cunoștințele de care dispune un negociator pe anumit domeniu de activitate pot fi dobândite atât printr-o pregătire profesională temeinică, cât și din activitatea practică, respectiv din experiență.

2.11. Aptitudinile reprezintă înclinația și calitățile psihice ale individului care condiționează îndeplinirea în bune condiții a unei activități.

2.12. Abilitatea (sau deprinderea) se referă la îndemânarea, priceperea, iscusința, dobândite de regulă de-a lungul timpului într-o îndeletnicire oarecare. Negocierea, ca sarcină de muncă, reclamă o bună pregătire în câteva domenii critice pentru conducerea și desfășurarea proceselor specifice care o formează.

2.13. Atitudinea este un concept util pentru a înțelege legătura dintre planul intim al percepțiilor, convingerilor sau valorilor individului și planul exterior al comportamentelor.

2.14. În cadrul unui proces negociere, negociatorii pot adopta una dintre următoarele **atitudini**:

- extrovertită;
- introvertită;
- senzorială;
- intuitivă;
- reflexivă;
- afectivă;
- judecativă;
- perceptivă



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

- 2.15. Conceptul de **atitudine** include trei componente:
- componenta cognitivă;
 - componenta afectivă;
 - componenta comportamentală.
- 2.16. În funcție de **temperament**, pot fi identificate patru tipuri de negociatori:
- negociatorul sangvin;
 - negociatorul coleric;
 - negociatorul flegmatic;
 - negociatorul melancolic.
- 2.17. În funcție de **caracter**, pot fi distinse următoarele tipuri de negociatori:
- negociatorul nervos;
 - negociatorul activ;
 - negociatorul sentimental;
 - negociatorul pasionat;
 - negociatorul apatic;
 - negociatorul amorf.
- 2.18. Între cele mai importante **secrete** ale unui negociator eficient, pot fi menționate:
- cunoașterea de cine;
 - iluzia puterii;
 - identificarea esențialului;
 - obținerea informațiilor necesare;
 - cunoașterea partenerului



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

RĂSPUNSURI LA EXERCITIILE DIN MODULUL 2

Exercițiul 1

Atunci când interlocutorul stă așezat pe scaun cu picioarele și privirea îndreptate către ușă, ne sugerează că întâlnirea noastră se apropie de sfârșit și trebuie să ne încheiem discursul. Din punctul de vedere al interlocutorului, timpul pe care acesta l-a alocat pentru respectiva întâlnire a expirat și este timpul să plecăm.

Exercițiul 4

Într-adevăr, întotdeauna este recomandat să anunțăm imposibilitatea participării la interviul la care am fost programați. În primul rând, procedând de această manieră îi demonstrăm partenerului de dialog că îl respectăm și că manifestăm un interes sporit pentru timpul pe care acesta îl are la dispoziție. Astfel, interlocutorul nostru are posibilitatea de a-și programa alte activități în intervalul de timp în care trebuia să se desfășoare interviul. În al doilea rând, îl atenționăm pe interviuator că suntem în continuare interesați de job-ul pentru care am fost programați la interviu și solicităm reprogramarea respectivei întâlniri. Comunicarea onestă și respectul reciproc sunt două dintre principiile reușitei în afaceri, pe care trebuie să le respectăm. În eventualitatea în care nu îl anunțăm pe partenerul nostru de dialog este posibil ca acesta să nu ne mai ofere o a doua șansă de a ne expune punctul de vedere.

Exercițiul 5

Într-o astfel de situație aveți la dispoziție două variante de acțiune. Prima ar fi aceea să nu vă anunțați prezența și să plecați fără să își dea seama nimeni de acest lucru. A doua variantă să vă obișnuiți cu atmosfera respectivă și să participați la interviul stabilit. Cea de a doua este varianta pe care v-o recomandăm. În primul rând îi demonstrați partenerului dumneavoastră faptul că sunteți un om de cuvânt și că sunteți dispus să faceți față unor situații nu tocmai pe placul dumneavoastră, evidențiindu-vă din acest punct de vedere capacitatea de a persevera. În al doilea rând îi demonstrați interlocutorului că sunteți interesat de job-ul respectiv, că îl respectați și că puteți un accent deosebit pe utilizarea cât mai eficientă a timpului fiecăruia. În al treilea rând situația cu care vă confrunțați poate fi doar aparentă, participând la interviu aveți posibilitatea de a cunoaște realitățile din firma respectivă. Poate că oferta pe care o veți primi va depăși cu mult așteptările dumneavoastră și în aceste condiții, atmosfera nu mai are un rol așa de important în decizia dumneavoastră de angajare. Nu trebuie omis nici faptul că respectiva situație sau atmosferă



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

poate fi creată în mod artificial și intenționat pentru a vedea cum reacționați dumneavoastră în anumite situații.

Exercițiul 7

Aveți nevoie de anumite informații din partea colegilor și trebuie să îi convingeți să vi le furnizeze, deși aceștia nu manifestă o disponibilitate foarte mare? Care ar fi potențialele soluții? Să vedem...:

- le prezentați scopul și condițiile în care veți utiliza respectivele informații;
- le faceți precizarea că acele informații sunt vitale pentru munca dumneavoastră;
- le stabiliți un anumit termen de gândire;
- apelați la spiritul de colegialitate;
- le înaintați o adresă scrisă prin care le aduceți la cunoștință că trebuie să vă furnizeze respectivele informații;
- apelați la sprijinul șefului dumneavoastră sau al șefului lor pentru a obține respectivele informații;
- folosiți amenințarea;
- îi motivați, le oferiți anumite recompense;
- vă oferiți să îi ajutați în diverse situații, atunci când vor avea nevoie etc.

Exercițiul 9

Răspunsul la această întrebare este negativ, deoarece în primul rând Robert nu are cunoștințe pe domeniul juridic fiind economist. În al doilea, el nu poate reprezenta interesele firmei în instanță în calitate de avocat sau jurist, deoarece, din punct de vedere organizatoric apare o suprapunere în activitatea ce trebuie desfășurată la nivelul postului de manager de vânzări și activitate la nivelul postului de jurist sau avocat al companiei. Singura situație posibilă în care Robert poate reprezenta, în calitate de avocat sau jurist, interesele firmei în instanță este aceea în care beneficiază de o împuternicire sau delegare din partea conducerii companiei sale.

TEMA PENTRU ACASĂ 2

1. Principalele caracteristici ale negociatorului flegmatic sunt:

- a) este o persoană foarte activă;
- b) are în permanență nevoie de schimbare;
- c) este tenace, profund și foarte perseverent;



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

d) se supără foarte greu, dar nu țin minte acest lucru.

Răspuns: c

2. Din punct de vedere al comportamentului, negociatorul nervos se apropie cel mai mult de:

- a) negociatorul coleric;
- b) negociatorul flegmatic;
- c) negociatorul melancolic;
- d) negociatorul sanguin.

Răspuns: a

3. Analizând principalele atitudini descrise, identificați care dintre relațiile de corespondență este cea adevărată:

- a) extravertită – reflexivă;
- b) introvertită – judecativă;
- c) perceptivă – reflexivă;
- d) senzorială – intuitivă;
- e) introvertită – afectivă.

Răspuns: d

4. Rezolvați următorul studiu de caz:

Amalia lucrează în compania Universal Drinks Distributor de 12 ani și este o persoană foarte experimentată în vânzări negociind o reînnoire de contract cu o companie cu care a încheiat afaceri de succes ani de zile. Recent, persoana din cealaltă companie care se ocupa de contracte a fost înlocuită de un nou angajat. Amalia îl sună pe Cristi, noul angajat, să stabilească prima lor întâlnire și se lovește imediat de câteva probleme.

“Astea sunt regulile mele” spune Cristi, tăind scurt introducerile amabile. “În primul rând, ne întâlnim în biroul meu. În al doilea, vă voi informa eu în legătură cu ce vom discuta și ce nu. În al treilea rând, vă voi spune nivelul de preț la care vom discuta. Și nu vom pune nimic pe hârtie până nu avem o înțelegere.”

“Nu-i nici o problemă sa ne întâlnim în biroul dumneavoastră”, spune Amalia stânjenită, renunțând la cerințele ei pentru început. “Dar probabil va trebui să includem și unii din oamenii



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

de la producție și pe cineva de la divizia operațiunilor. Trebuie să ne asigurăm că avem în vedere și interesele lor”.

“Nu” spune Cristi. “Nu așa lucrez eu”.

De ani de zile, spune Amalia, predecesorul dumneavoastră a inclus în discuții pe șeful departamentului de operații. Cred că acesta este motivul pentru care totul a mers fără piedici. Trebuie să vorbim despre mult mai multe decât prețul. Trebuie să fim siguri ca produsele noastre satisfac nevoile unice ale companiei dvs.”

“Lăsați-mă pe mine să-mi fac griji în privința asta”, spune Joe.

Cerințe:

1. Sunteți complet luați prin surprindere. Cristi pare imposibil să faci afaceri cu el. Chiar este el irațional sau doar încearcă să dirijeze o tranzacție dificilă? Cum puteți afla sigur acest lucru?

2. Analizând convorbirea dintre cei doi parteneri, încadrați-i pe fiecare dintre aceștia într-unul dintre tipurile de negociatori descrise.

VOCABULAR

- demagogie;
- viclenie;
- onestitatea;
- negociator;
- voință;
- inspirație;
- inițiativă;
- tact;
- empatie;
- proactiv;
- aptitudine;
- aitudine;
- frivol;
- nonșalant;
- a mandata.



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

RECOMANDĂRI BIBLIOGRAFICE

1. Cabana G., Massariol S. – *Cele 10 secrete ale negociatorului eficient*, Editura Niculescu, București, 2006;
2. Chiriacescu A. – *Comunicare interumană. Comunicare în afaceri. Negociere*, Editura ASE, București, 2005;
3. Cohen H. – *Arta de a negocia. Cum să obții ceea ce vrei. Nimic nu se pierde, totul se negociază*, Editura Humanitas, București, 2006;
4. Deaconu A., Podgoreanu A., Rască L. – *Factorul uman și performanțele organizației*, Editura ASE, București, 2004;
5. Jues J., P. - *Characterologia. Cele 10 sisteme de bază*, Editura Teora, București, 2005;
6. Pistol Gh., Pistol L. – *Negocieri comerciale, uzanțe și protocol*, Tribuna Economică, București, 2000;
7. Prutianu S. – *Manual de comunicare și negociere în afaceri*, Editura Polirom, București, 2000;
8. Rascanu O. – *Psihologie și comunicare*, www.unibuc.ro;
9. Vasile C. – *Tehnici de negociere în afaceri*, Editura ASE, București, 2005;
10. www.asecib.ro;
11. www.nonverbal.ro;
12. www.trendconsult.ro.



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138
