

Business
behind
Business.



Απρίλιος 21/2

Η διαπραγμάτευση στο χώρο των επιχειρήσεων

Οι διαπραγματεύσεις αποτελούν βασική ανθρώπινη δραστηριότητα με στόχο την προσέγγιση και από κοινού μετακίνηση δύο ή περισσότερων μελών/μερών από αρχικά αντιτιθέμενες θέσεις σε άλλες κοινώς αποδεκτές. Η διαπραγμάτευση χαρακτηρίζει όλες τις μορφές ανθρώπινων σχέσεων και αποτελεί χρήσιμο μέσο βελτίωσης και εξέλιξης αυτών, όταν πραγματώνεται σωστά και με σεβασμό όλων των εμπλεκόμενων μερών. Όπως γίνεται αντιληπτό η διαπραγμάτευση είναι μια καθαρά επικοινωνιακού χαρακτήρα διαδικασία όπου δύο ή περισσότερα μέρη, με δεδομένες προ της διαπραγμάτευσης συγκρουόμενες θέσεις και στάσεις, επιχειρούν να επιτύχουν λύση αμοιβαίου οφέλους.

Η διαπραγμάτευση, ιδιαίτερα στο χώρο των επιχειρήσεων, αλλά όχι μόνο, και στο πλαίσιο της επιχειρησιακής επικοινωνίας, αποτελεί μια ζωτικής σημασίας διαδικασία. Θα μπορούσαμε να ισχυριστούμε ότι **το επιχειρησιακό περιβάλλον είναι κατά το μεγαλύτερο μέρος του ένα διαπραγματευτικό περιβάλλον**, όπου τόσο στο εσωτερικό της επιχείρησης όσο και στις σχέσεις με τον οικονομικό, πολιτικό και κοινωνικό της περίγυρο εξελίσσονται διαρκώς σύντομες ή μακροχρόνιες διαπραγματεύσεις με αποτελέσματα άλλοτε επωφελή και άλλοτε επιζήμια.

Η διαχείριση μιας κρίσης με τους πελάτες, η αγορά υλικών, οι πωλήσεις, η εφαρμογή ενός επιχειρησιακού σχεδίου, η πρόσληψη ενός στελέχους ακόμη και οι σχέσεις με τους ανταγωνιστές «απαιτούν» διαπραγματεύσεις

Το πρώτο βήμα στην ανάπτυξη της στρατηγικής διαπραγμάτευσης είναι ο **καθορισμός των αντικειμενικών σκοπών**. Οι αντικειμενικοί σκοποί θα πρέπει να είναι **μετρήσιμοι, συγκεκριμένοι, εφικτοί και ρεαλιστικοί**. Μετά από την διαμόρφωση των αντικειμενικών σκοπών της διαπραγμάτευσης είναι η **επιλογή και η ανάπτυξη της κατάλληλης στρατηγικής**.

Υπάρχουν πέντε διαφορετικές στρατηγικές διαπραγμάτευσης:

- Συμμαχική
- Ανταγωνιστική
- Συμβιβαστική
- Παραχώρησης
- Αποφυγής

Η **Συμμαχική** είναι δύσκολη διότι και οι δύο πλευρές πρέπει να βρουν δημιουργικές λύσεις που να εξασφαλίζουν τα συμφέροντά τους. Είναι η γνωστή win-win. Χρειάζεται εξυπνάδα, ανοιχτή επικοινωνία, και δημιουργικές προτάσεις. Για να εφαρμοστεί όμως αυτή η στρατηγική πρέπει να το θέλουν και οι δύο πλευρές.

Η **Ανταγωνιστική** είναι δύσκολη διότι χρειάζεται γνώση αμυντικών τακτικών. Συνήθως λένε ότι σε αυτή τη στρατηγική χάνουν και οι δύο πλευρές. Χάνουν αυτοί που δεν ξέρουν να διαπραγματευτούν σε ανταγωνιστικές διαπραγματεύσεις.

Η **Συμβιβαστική** είναι η στρατηγική που εφαρμόζεται όταν οπωσδήποτε πρέπει να γίνει μία συμφωνία. Συνήθως την ακολουθούμε σαν δεύτερη επιλογή στρατηγικής.

Η στρατηγική της **Παραχώρησης**, σημαίνει ότι παραχωρείς για αργότερα. Παραχωρείς διότι, η άλλη πλευρά έχει δύναμη που πρέπει να την αναγνωρίσεις. Παραχωρείς διότι δεν έχεις διερευνήσει εναλλακτικές λύσεις, οπότε δεν έχεις άλλη επιλογή από την παραχώρηση. Αλλά και η παραχώρηση έχει 'έξυπνες' τακτικές που μπορούν να μειώσουν τις απώλειες.

Η στρατηγική της **Αποφυγής** είναι στρατηγική που αν την αποφασίσεις δεν αρχίζεις τη διαπραγμάτευση.

Πάντως το πιο δύσκολο πράγμα, κατά τη διάρκεια μιας διαπραγμάτευσης, είναι να αποβάλλεις πλήρως το συναίσθημα και να αντιμετωπίσεις τα γεγονότα.

Η έννοια της διαπραγμάτευσης είναι πολυδιάστατη και ακολουθεί τους δικούς της κανόνες. Είναι μια έννοια που συνδέεται με βαθιά ανάλυση και ερμηνεία της συμπεριφοράς του άλλου, απαιτεί δεξιότητες και ικανότητες του διαπραγματευτή, οργάνωση της κατάλληλης στρατηγικής. Δεν βασίζεται στην τύχη, αλλά στις ικανότητες.

Αναμφίβολα, η διαπραγματευτική ικανότητα αποτελεί ως ένα βαθμό **έμφυτο χαρακτηριστικό**, το οποίο μπορεί να βελτιωθεί σημαντικά με την κατάλληλη εκπαίδευση και καθοδήγηση. Η κατανόηση της διεργασίας, της μεθοδολογίας και των τεχνικών της διαπραγμάτευσης και η συνεχής προσπάθεια για αναβάθμιση των προσωπικών μας ικανοτήτων, μπορούν να αποτελέσουν ένα θεμελιώδες **συστατικό της προσωπικής και επαγγελματικής μας επιτυχίας**.

Επικοινωνία & Πρόσβαση

Ιφιγενείας 3-5 Μεταμόρφωση, Αθήνα | Τ. 211 0137856 | 211 0137857

