



Sociální dialog - vyjednávání

© JUDr. Dana Hrabcová Ph.D.



Komunikace - vyjednávání

!!! TRVALÝ PROCES – NELZE NEKOMUNIKOVAT !!!

Osobní –interpersonální -komunikační rovina

- ***Vztahy rodinné, partnerské***
- ***Vztahy v pracovním kolektivu***
- ***Vztahy a kontakty přátelské, sousedské***
- ***Vztahy společenské***
- ***a další ...***



Profesní komunikační rovina

- ***Kontakt a jednání a s občany a klienty***
- ***Přednášky, prezentace***
- ***Pohovory, zkoušky***
- ***Řízení pracovních týmů***
- ***Kontraktační a ostatní obchodní jednání***
- ***Sociální dialog, kolektivní vyjednávání***



Sociální dialog – kolektivní vyjednávání

Kolektivní vyjednávání je proces komunikace mezi sociálními partnery:

- ***s relativně protichůdnými zájmy (soc.ek.optimum)***
 - ***nevyhnutelně spojený s konfliktem (řízený)***
Názory vycházejí z postojů - změna postoje = změna názoru
 - ***s cílem dosažení trvale udržitelného smíru***
= bez zárodků budoucího konfliktu .
-

Hodnota konsenzu - platný + splnitelný + možný

Selhání vyjednávání = kolektivní spory



Podmínky pro trvale udržitelný smír

Dodržení:

- **Právního rámce** - *právní normy daného právního řádu*
- **Ekonomického rámce** - *průnikový bod zájmů*
Sociálně ekonomické optimum
- **Osobního rámce** :
 - * ***Rovnováha moci*** = *moc (síla, pozice) + rovnováha = konsenz*
 - * ***Osobní předpoklady vyjednávání***
znalosti + dovednosti techniky a taktiky při vyjednávání = konsenz
 - * ***Připravenost ke kompromisu***



Příčiny sporů

- ***Pro dohodu není prostor***
 - *neexistuje průnikový bod zájmů*
- ***Nemožnost personální***
 - *tito partneři se nedohodnou na ničem*
- ***Ujednání jsou právně neplatná***
 - *plnění je nevymahatelné*
- ***Ujednání jsou nemožná či nerealizovatelná***
 - = *změna podmínek, není, kdo by plnil*



Druhy vyjednávání

PODLE ZPŮSOBU

Tvrdé X jemné = výsledek X vztah - změna způsobu jednání

PODLE TYPU

- **Distribuční** (rozdělovací)
 - zájmy relativně protichůdné
 - prostor pro vyjednávání malý
 - řešení: poznávání prioritních zájmů, zvětšení rozdělovaného objektu
- **Manipulativní** (partneři používají svoji moc)
 - řešení: dostat moc do rovnováhy - metody legálního nátlaku
- **Kooperativní** (spolupráce partnerů)



Předpoklady vyjednávání

- **ZNALOSTI A INFORMACE**
právní + ekonomické + další

- **DOVEDNOST VYJEDNÁVAT + ZKUŠENOSTI**
= znát a využívat techniky + taktiky a strategie
 - *Sebepoznávání, empatie, asertivita*
 - *Aktivní naslouchání, feedback - zpětná vazba*
 - *Teorie řízeného konfliktu*
 - *Principy verbální a neverbální komunikace*
 - *Teorie týmové práce*
 - *další...*



Gradace konfliktu – řízený konflikt

- **NAPROSTÁ NEGACE** - ignorování
negace jako strach z ohrožení dominantního postavení - nechci tě vidět, nechci s tebou mluvit, neuznávám tě jako partnera
- **OTEVŘENÝ BOJ O MOC** - válka, rvačka, stávka
snaha o zatlačení partnera do ofenzívy vyjednávání z pozice moci - neexistuje rovnováha sil
- **ROVNOVÁHA a STABILIZACE SIL A MOCI** - studená válka
hrozba stávkou, výhrůžky, obě strany se snaží získat nadvládu, mocenskou převahu
- **VYJEDNÁVÁNÍ O KONFLIKTU** - otevřené měření sil v **DIALOGU**
partneři jednají, tlumí eskalaci konfliktu (spirála) - co máme společného, výhody spolupráce
- **DIALOG O PROBLÉMU** – otevřené vyjednávání **ve věci**
*tvůrcí a věcný dialog s protistranou, snaha se dohodnout - prostor pro **konsenz***



Aktivní naslouchání, empatie, zpětná vazba

- ***Chcete-li být dobrými partnery, buďte pozornými posluchači!***
- ***Chcete-li být zajímaví, zajímejte se!***
- ***Chcete-li být dobrým společníkem, ptejte se na věci, na které partner rád odpovídá - přimějte ho, aby vyprávěl o sobě, o tom, co se mu podařilo – všichni chceme být úspěšní a oblíbení!***
- ***Aktivní naslouchání pomáhá vytvořit atmosféru důvěry***
- ***Vytvoříte pozitivní vztah k partnerovi (vzájemný)***
- ***Získáte víc informací***
- ***Aktivní naslouchání je naslouchání duší - EMPATIE (vcítění),***
- ***Využívat techniky verbální a neverbální komunikace***
- ***POZOR! Nutný soulad úst, očí a celkového postoje***
- ***FEEDBACK - zpětná vazba – pozitivní i negativní zjištění***

***Když se dozvím, že mě okolí vidí jako vola,
JE TO POZITIVNÍ ZJIŠTĚNÍ = MOHU TO ZMĚNIT***



Základy neverbální a verbální komunikace

- ***Stále platí, že „Šaty dělají člověka“***
- ***Komunikační význam hlavy - výrazová pozitivita***
- ***Komunikační význam těla – postoj - gesta***
- ***Veřejná, osobní a intimní zóna – obrana***
- ***Podání ruky jako projev typu osobnosti a postoje***
- ***Gesta – míra - soulad s verbální komunikací***
- ***Prostorová neverbální dominance, oční kontakt, soulad***
- ***Konfrontační tón, emoce při komunikaci***
- ***Souhlasné neverbální projevy jako taktika***
- ***Čas a jeho využití ve vyjednávání, přerušování jednání***
- ***Hlasitost řeči – rychlost – srozumitelnost***
- ***Parazitní výrazy a pazvuky***
- ***Míra porozumění a informační šumy***



Výsledek vyjednávání

- **poražený - poražený (prohra - prohra)**
- nebylo dosaženo konsenzu
- **poražený - vítěz**
- hodnota konsenzu malá - zárodek budoucího konfliktu
- **vítěz - vítěz (WIN - WIN)**
- konsenz s vysokou hodnotou



Fáze vyjednávání

- ***Příprava jednání***
 - *informace, cíle, zájmy, motivace*
- ***Vyjednávání***
 - *manévrování, taktizování*
 - *postupné sblížování pozic*
- ***Závěry jednání***
 - *konsenz - kolektivní smlouva*
 - *prestíž KS = kontrola plnění smlouvy*
 - *příprava pozic pro další vyjednávání*



Příprava vyjednávání - taktiky

- ***Získávání informací o možnostech (priorit. zájmech)***
- ***Výběr cílů + náhradních cílů (optimální míra)***
- ***Zpracování návrhu, konzultace s experty***
- ***Výběr týmu a určení rolí (teorie týmové práce)***
- ***Volba strategie vyjednávání***
- ***Výběr místa jednání, vymezení časového prostoru***
- ***Dohoda o pravidlech jednání***



Průběh vyjednávání

- *Využívat znalosti verbální a neverbální komunikace*
- *Využívat znalost vyjednávacích technik*
- *Využívat znalost prioritních zájmů*
- *Průběžné vyrovnávání moci, dostávat moc do rovnováhy*
- *Měnit postoje protistrany jako klíč ke změně názorů*
- *Využít znalosti teorie řízeného konfliktu*
 - *při eskalaci (spirála) obranné taktiky (přerušení jednání)*
- *Taktika opouštění sporných bodů, nastolování pseudoproblémů*
- *Měnit způsob jednání (využívat role členů týmu)*
- *Připravenost měnit strategii - kooperativnost versus umíněnost*
- *Nepřistoupit na přesun řešení problému do osobních soubojů*
- *Formulovat průběžné závěry*



Závěr vyjednávání

Trvale udržitelný smír bez zárodků budoucích konfliktů

- ***Obsah ujednání stručný a srozumitelný všem účastníkům***
- ***Přeformulování závěrů (překlad z češtiny do češtiny)***
- ***Ve dvojjazyčných (vícejaz.) verzích - přednost znění***
- ***Sjednat způsob realizace a odpovědnost (v příloze)***
- ***Sjednat způsob a termíny kontroly***
- ***Hodnocení vyjednávání, prezentovat zásadu Win-Win***
- ***Sebehodnocení, zpětná vazba***
- ***Formální zveřejnění, uložení, nahlížení***



Zásady úspěšné prezentace

- ***Struktura prezentace***
- ***Časový rozvrh***
- ***Kontakt s posluchači***
- ***Argumentace, logická vazba částí***
- ***Verbální projev***
- ***Neverbální faktory***
- ***Shrnutí, závěry***
- ***Prostor pro reakci a doplnění***