

# Software Engineering (Ingineria Sistemelor Soft)

## Seminar 2

### Tehnici de negociere și manipulare

Lector dr. Pop Andreea-Diana



# O mie și una de nopți

- Povestea tânărului cel galben

# Negocierea

- = procesul prin care sunt îndeplinite cerințele unui proiect pe calea obținerii unei înțelegeri ori a unui compromis cu alte părți interesate
- Poate fi considerată un mini-proces
- Elemente negociate:
  - resurse,
  - programe sau grafice de lucrări,
  - priorități,
  - standarde și condiții de calitate,
  - proceduri,
  - costuri
  - aspecte legate de forța de muncă.

# Pregătirea negocierii (1)

- CINE?
  - Cine mai este implicat în negociere?
  - Ne adresăm persoanelor potrivite?
  - Care sunt problemele pe care le au persoanele implicate (motive, preocupări, temeri, interese ascunse, stări de spirit, etc.)?
  - Avem nevoie de ajutorul sponsorului?
  - Nu cumva ar fi mai potrivit să conducă negocierea un alt membru al echipei?

# Pregătirea negocierii (2)

- DE CE?
  - Care este scopul negocierii?
  - Scopul e interpretat la fel de cei implicați?
  - Negocierea este considerată importantă?
- CE?
  - Care sunt obiectele negocierii? Pot fi stabilite dinainte?
  - Ce trebuie să obțină fiecare parte?
  - Ce anume trebuie convenit?
  - Câtă flexibilitate avem la dispoziție?
  - Există vreun conflict?

# Pregătirea negocierii (3)

- UNDE?
  - La "ceilalți", la noi sau pe un teren neutru?
  - E nevoie de o persoană independentă și obiectivă care să arbitreze?
  - Se poate negocia într-un cadru informal?
- CÂND?
  - Cât timp avem la dispoziție?
  - Cum ne-ar afecta o amânare?
- CUM?
  - Ce documente trebuie pregătite în prealabil?
  - Avem nevoie de discuții preliminare?
  - Aptitudini de ascultare, strategii de comunicare, obiectivitate, răbdare, independență, încredere, capacitatea de influență.

# Rezultatele negocierii

- ceea ce se dorește este acceptat de cealaltă parte, astfel că nu mai trebuie duse tratative.
- se poate satisface dorința, total sau parțial, în condițiile acceptării unor modificări sau *compromisuri*
- cealaltă parte oferă unele *opțiuni*, este nevoie de  *timp* pentru a stabili dacă acestea pot fi acceptate, drept pentru care negocierea trebuie continuată mai târziu.
- *cererea este respinsă* (în mod normal, cealaltă parte se comportă cu obiectivitate și nu este de așteptat să apară ostilitate).

# Ce e negocierea?

- Un proces de comunicare între două părți cu scopul de a ajunge la un acord comun asupra diferitelor nevoi sau idei
- Un proces prin care încercăm să-i convingem pe oameni să ne dea ceva de care avem nevoie în schimbul a altceva
- Un proces de interacțiune oportunistă în care două părți aflate într-un aparent conflict încearcă să ajungă la o înțelegere mai bună



# Despre negociere

- Managerul negociază continuu
- Negociere integrativă și distributivă (o parte vrea tot, dar trebuie ambele părți să primească ceva)
- Managerul joacă rolul de negociator, mediator, arbitru
- Managerul furnizează un cadru pentru negociere (planifică, este implicat în, încheie)
- Capacitatea de negociere a managerului are impact asupra succesului proiectului

# Tehnici de manipulare

- Superstiția (manipulatorul se folosește de astfel de simboluri pentru a alterna decizia în favoarea sa)
- Tehnica Frică și Salvare (sau polițistul rău și cel bun – persoana manipulată e speriată, iar apoi i se cere ceva ce va accepta mai ușor față de o situație normală)
- ”A fi dator”
- Tehnica piciorului în ușă (inițial se cere ceva nesemnificativ, iar apoi urmează adevărata cerere)
- Argumente rele (se folosesc argumente neutre pentru a obține cele dorite)
- Manipularea limbajului (se imită persoana ce urmează să fie convinsă – gesturi, formulări, etc.)
- Tehnica compasiunii (manipulatorul mimează o problemă sentimentală)

# Tehnici de negociere

- <https://www.marian-rujoiu.ro/35-tehnici-de-negociere/>
- <https://www.slideshare.net/BoneaCrina/tehnici-de-negociere>
- <https://www.traininguri.ro/21-tehnici-de-negociere/>

# Exercițiu practic

- Se împart cursanții după punctele cardinale
- Fiecare grup va asocia o tehnică de negociere cu un proces concret din cadrul dezvoltării unui produs soft (5-10 min.)
- Se va prezenta (practic – joc de rol) negocierea respectivă (2 min./grup)