



ניהול אמוציות במשא ומתן מסחרי

יפית מיטרני, יובל גולדברגר, יגאל בורוכובסקי

יגאל בורוכובסקי ושות', משרד עורכי דין



שיח רגשי במשא ומתן

- האם יש מקום לשיח רגשי במו"מ עסקי מסחרי?



כעס

- האם הכעס ממסך או מבטא צורך? חשיפת האינטרס מאחורי הכעס
- כעס וצעקות – איפה לקבור את עצמי כשכל החדר צועק?
- תגובות אפשריות:

ניסיון להשתלט על חדר (בהרמת קול או ב"אקט חינוכי")

ניסיון לחזור לשיח ענייני תוך התעלמות מהכעס

הכחשה ("אתה סתם כועס לא בצדק")

הפרדה ("בואו נרגע כולנו ונחזור עוד כמה דקות")

הקשבה

שיקוף, חזרה על עיקר דברי הכועס

אמפתיה

הומור

עלבון



- האם עלבון מבטא אינטרס או ממסך אינטרס?
- מה עושים עם עלבון כהצגה, מודעת או לא מודעת?
- דרכים אפשריות להתמודד עם עלבון: הכחשה, שיח ענייני, הפרדה, הקשבה וכו'



העצמת הצד שכנגד

- האם יש מקום להעצמת הצד שכנגד ?
- להעצים את האדם (ולא את העמדה)

הטון והמוסיקה

- להנמיך או להגביר? שיקולים רלוונטיים
- דיבור בטון גבוה וחותך –

מפחית הקשבה של הצד השני ומעורר אנטגוניזם;
מציב גבולות ברורים לצד השני.

- דיבור שקט –

יכול להיחשב כחולשה,

קל יותר להקשיב לעמדתו

”דברי חכמים בנחת נשמעים”



דיבור שקט ורגוע בתגובה לכעס וצעקות בצד השני – נתפס כבעל עצמה אדירה



מו"מ – כשאתה אומר 100 למה אתה מתכוון

- תלוי איפה גדלת

- אנשים בעולם מתחלקים על הספקטרום: אנשי ה fix price, אנשי ה- 10% (ייוקים), אנשי ה- 30% (ישראלים), אנשי ה- 80% (הודים)

שיח רגשי רב תרבותי

- תגובה רגשית מול תרבות שאינך מכיר היא תגובה מסוכנת

- עורך הדין הנעלב

- המועמד הצנוע

- הנוסחים השונים בין ההסכם האנגלי והסיני

- חתימה הסכם – זו רק ההתחלה של מו"מ לקראת חתימה הסכם נוסף

- בעל פה לעומת בכתב

- רמת ההעצמה האפקטיבית תלויה תרבות



תודה על ההקשבה, יגאל בורוכובסקי ושות' – עורכי דין

YIGAL BOROCHOVSKY & Co.
יגאל בורוכובסקי ושות' – משרד עורכי-דין



מרכז עזריאלי 1, הבניין העגול קומה 33 | דרך מנחם בגין 132 תל-אביב | טל. 03-7285555 | פקס. 03-9797365 | office@ybo-law.com
Azrieli Center 1 (round building) | 33rd floor, 132 M. Begin Rd. Tel-Aviv | Tel +972-3-7285555 | Fax +972-3-9797365