

A befolyásolás hatalma a gazdasági életben 5. rész

PROBLÉMÁS ESETEK 1.

Jelen írásomban olyan tárgyalópartnerekkel szembeni taktikákról ejtek néhány szót, akikkel nem szívesen ülünk le egyeztetni. Ők azok, akiktől az esetek nagy részében tartunk, akiket a hátunk közepére nem kívánunk.

Természetesen, mint azt már korábban láttuk van megoldás, ők is emberek, ők is befolyásolhatóak, velük is lehet egyeztetni.

Az előző írásomban a leértékelésnél már tettem említést a kellemetlen partnerről, így az olvasó kaphatott némi ízelítőt abból, amire most mélyebben kitérek

NE REAGÁLJON!

■ Rossz reakciók

Civilizált társadalmunkban olyan tanult szokásokat követünk, melyek nem mindig felelnek meg érdekeinknek. Szót kell ejtenünk az otthonról hozott, az iskolában tanult, és az élet más szegmenséből hozott magatartási mintákról. Reakcióink mindig, legalábbis az esetek nagy részében ezeknek felelnek meg.

Nézzük egy példán át, hogy mire gondolok. Az átlag tárgyaló, az esetek nagyon nagy részében a támadásra védekezéssel válaszol. Jó ez? Álláspontom szerint sok esetben nem. Ezt várja el a tárgyalópartnerünk, fellehetőleg tudatosan, vagy ösztönösen erre építi a tárgyalás alappilléreit. Abban az esetben, ha belemegyünk a játékba, melyet felkínáltak, mely az érzelmeinkre, esetleg az önértékelésünkre hat, akkor valóban pozícióhátrányba kerülünk.

Hagyjuk figyelmen kívül a támadást, mint azt már előző írásomban említettem, vagy hozzuk a tárgyalópartner tudomására, hogy álláspontunk szerint ez a magatartás egy kommunikációs játszma, amiben nem kívánunk részt venni, nem ez a célunk, nem ezért ültünk egy asztalhoz.

■ Társadalmi berögződések

Hasonlóan a rossz reakcióhoz itt is egy tanult, hozott magatartási formáról esik szó.

Hagy illusztráljam ismét egy példán keresztül, hogy mire gondolok. Az emberek túlnyomó többsége, és meglátásom, hogy

Őn is került már olyan szituációba, mikor rosszul pozicionálta a saját helyzetét, adott pillanatban. Az emberek többsége mikor belép a főnöke irodájába, mikor hivatali helységbe lép, akkor felvesz egy visszahúzódozó, „csak ne bántsanak” pozíciót. Kérdés, hogy másod, vagy harmadrendű állampolgárok, emberek vagyunk-e akár egy hivatali helységben? Természetesen nem, ezért ne is viselkedjünk úgy, mintha azok lennénk.

■ Konfrontáló stílus

A konfrontáló stílusú partner viselkedésére adott reakcióink legyenek olyanok, mint azt már korábban írtam. Hagyjuk figyelmen kívül. Tegyük nyilvánvalóvá, hogy nem vezet eredményre.

■ Mit, miért, hogyan kérdései

A mit, miért, hogyan kérdéseit, mint arról már írtam a tárgyalás előtt tisztán, és határozottan kell tudnunk megválaszolni. Azonban fontos, hogy ezzel tárgyalópartnerünk is legyen tisztában. Mindig, már a tárgyalás elején konkretizáljuk le a kérdésekre adott választ, így később erre visszatérhetünk, hivatkozhatunk.

■ Ismerje fel, hogy mivel áll szemben

Ismerjük fel a tárgyalási stílust, azt az esetleges manipulációs játszmat, melybe a tárgyalópartner megpróbál belevinni. Mindig ennek megfelelően reagálunk, ha szükséges hozzuk partnerünk tudomására, hogy felismertük a taktikáját, és nem kívánunk benne résztvenni.

FEGYVEREZZE LE!

■ Aktív figyelés

Sajnos mai világunkban nem, illetve az esetek nagy részében nem jellemző. Apró gesztus, azonban nagy sikert hozhat, ha megfelelő figyelmet, és tiszteletet adunk partnerünknek. Figyeljük, hallgassuk aktí-

van. Lássuk, halljuk, érezzük, hogy figyelünk rá, érdekel amit mond. Olyan apró dolgokra gondoljunk, mint a hallgatás közbeni arcimimika, fejbiccentések, egyszerű visszakérdezések.

■ Kérje, hogy javítsa ki, ha rosszul értette

Ne mondjuk partnerünknek, hogy rosszul látja, hogy nem igaz, hogy nem jó. Abban az esetben, ha partnerünk tenne hasonló megjegyzést, akkor ne szálljunk vitába – ne adjunk rossz reakciót –, kérjük, hogy javítson ki, mondja el, hogy ő hogyan látja, hogyan gondolja, és így adjunk teret a problémamegoldó tárgyalásnak.

■ Ismerje meg nézőpontját

Mindig hagyjuk, partnerünket kibontakozni, ismerjük meg álláspontját, gondolatait, elképzeléseit. Mindig kérjük ki a véleményét, legyünk tisztában vele, hogy mit, miért, és hogyan képvisel, mint most már az előző írásokból tudjuk, erre fogunk épíkezni.

■ Tudja megválasztani mikor kell elnézést kérni, és mikor magabiztosnak lenni

Tárgyalásainkban pillanatról pillanatra változhat az adott helyzet, amihez alkalmazkodnunk kell. Fontos, hogy viselkedésünk is ennek megfelelően változzon, hogy helyes reakciót adjunk. Tudnunk kell eldönteni, hogy mikor kell magabiztosnak lenni, és mikor szükséges lazítani, visszahúzkodni, esetleg elnézést kérni. Ne engedjük az indulatainkat, az önértéketünket diktálni.

■ Álljon ki magáért, de ne legyen provokatív

Mindig álljon ki saját magáért, mint az már kiderült, ennek tárgyalástechnikai okai is vannak, azonban saját önbecsülésünk érdekében is fontos. Jó munkát csak kiegyensúlyozott, higgadt, személyiség képes végezni. A munka elvégzésével pedig hazamegyünk, a családukhöz, párunkhoz, gyermekeinkhez, és a napi frusztráció, stressz nem ütközhet ki rajtunk, nem tehetjük meg szeretteinkkel.

*

A következő részben még maradunk a problémás eseteknél, beszélni fogunk többek között az új keretbe foglalásról, az aranyhid építéséről, és a gondolkodásra kényszerítésről.

Asztalos Tibor

kommunikációs szaktanácsadó