

goj strani možete pristojno pristupiti i uvjeriti je da potvrde tražite kako biste na početku pregovaranja uspostavili povjerenje. Na taj način (iskreni) partner shvatit će ovu gestu kao pozitivnu, odnosno usmjerenu prema uspostavi višega stupnja povjerenja. Niti jedna strana u pregovaranju nije obvezna zakonom dostaviti sve materijale, posebice ako ih smatra tajnima. No, moguće je uvesti i fazu prije početka samih pregovora gdje se strane obvezuju na uspostavu visokih standarda pregovaranja. Tako se strane mogu obvezati da će dostaviti sve materijalne informacije, suzdržati se od nerazumnoga otezanja u pregovorima te se odreći uvođenja bilo kakvih teškoća drugoj strani kako bi ishodile povoljan ishod za sebe. Ako jedna strana na neku od ovih točaka ima primjedbe, to je znak da u pregovorima neće biti iskrena, odnosno da će pokušati sakriti važne informacije.

U tijeku pregovaranja važno je tražiti moguće znakove obmanjivanja ili laži. Posebnu pozornost treba posvetiti promjeni ponašanja. Ako vesela osoba odjednom postane povučena ili smirena osoba nervozna, treba obratiti pozornost što govore i poduzeti mjere zaštite. To može biti postavljanje pitanja. No, na izravna pitanja možete dobiti izravan odgovor koji jest istinit, ali ne u potpunosti. Tako, umjesto da pitate može li druga strana ispuniti neki dio dogovora i dobijete potvrđan odgovor, možete upitati: postoje li prepreke da se taj dio dogovora ispuni. Tada možete uvidjeti postoje li neke prepreke i je li iskaz istinit. Isto tako, ako osoba kaže da nikada nije kažnjavana za neko nedjelo to ne znači da možda nije bila optužena. Stoga je važno pitanja postavljati što šire te postavljati potpitanja. Drugi pristup može biti ispitivanje partnera u pregovoru na način da odgovori samo s da ili ne. Ako osoba ne odgovori izravno, može se pretpostaviti da ima neki skriveni interes te je potrebno provesti daljnja ispitivanja. U pregovaranju drugu stranu treba navesti da iskaže razlog svojih namjera. Iako osoba navodi „komercijalne

motive“ kao razloge neke transakcije, može je se upitati postoji li još neka informacija o transakciji koju ne otkriva. Ukoliko osoba negira posjedovanje takve informacije, a kasnije se utvrdi da je ona postojala i osobi bila poznata, moguće je poduzeti pravne korake kako bi se nadoknadila šteta zbog asimetrije informacija. Poželjno je također postavljati pitanja na koja su nam odgovori već poznati. Ukoliko osoba negira ono što zbog posjedovanja dokumenata znate da je istina, znat ćete da u pregovorima nije bila iskrena. Osim toga, treba postavljati specifična pitanja te različite verzije istoga pitanja u različitim intervalima kako bi se utvrdila konzistentnost odgovora. U pregovorima je također važno voditi zabilješke kako bi se izbjegla dvosmislenost u tijeku ili nakon pregovora. Nakon sastanka drugoj strani možete pročitati svoje zabilješke i zatražiti potvrdu vjerodostojnosti. U tome može pomoći i dovođenje treće osobe kao svjedoka. No, pregovaranje se rijetko odvija samo licem u lice. Česta je i pisana komunikacija, posebice elektronskom poštom. Važno je utvrditi kakvi su u tom slučaju obrasci ponašanja. Budući da pisani zapis ostavlja traga te predstavlja osnovicu za detaljniju analizu, osobe u pisanoj komunikaciji lakše otkrivaju laž, nego što u tome uspijevaju u izravnoj komunikaciji licem u lice.

Priprema i opet priprema!

Ukoliko postoje načini provjere vjerodostojnosti izjava druge strane, partneri će iskazivati i veću vjerojatnost uzajamnoga povjerenja. Stoga je temeljno pravilo u pregovorima – vjerujte, ali provjerite. No, priprema je također važna. Uvijek dođite na vrijeme, budite spremni na raspravu o svakoj temi, budite organizirani, imajte sve potrebne materijale, prisjetite se detalja prethodnoga sastanka, odgovarajte na upite na vrijeme i argumentirano. Tako ćete poslati signal drugoj strani da cijenite iskrenost i poslovnost, takvo ponašanje očekujete i od partnera koji svojim lažima kod vas može izgubiti kredibilitet i mogućnost poslovne suradnje.