

Tehnike mapiranja u pregovaranju – MPH MAPIRANJE (2. dio)



Mladen Jančić

Po modelu MPH mapiranja, tri najčešća «filtera» po kojima ljudi doživljavaju svijet oko sebe i na osnovu kojih donose svoje odluke su: važnost, vremenska dimenzija, cjelokupna/potpuna dimenzija. Za svaki od ova tri glavna filtera postoje i tri pod-filtera koji formiraju preferencije za svakog pojedinca. U prošlom broju govorili smo o važnosti, a u ovom nastavku govorimo o drugom i trećem pod-filteru.

2. FILTER: Vremenska dimenzija (*periodicity*)

PAST	PRESENT	PROJECTED
------	---------	-----------

Vremenski filter indicira gdje osoba inicijalno ide da bi prikupila informacije te dobila shvaćanje o pojavama koje je okružuju.

Past: ovakva osoba preferira fokus na stvari koje su se već dogodile da bi eventualno došla do toga što se trenutno dešava, pa tek zatim što će se možda i desiti. Više pažnje i intenziteta u svom razgovoru posvećuju stvarima koje su im se dogodile, svojim iskustvima, vjerojatno zbog toga što vjeruju da je prošlost dobar prognozer za događaje u budućnosti.

Present: osobe kojima je ovo dominantni pod-filter imaju preferenciju fokusiranja na stvari koje se trenutno dešavaju. Ono što se dešava trenutno i sada je njihov glavni fokus. Mogu spominjati to što se desilo i kakve će biti posljedice, međutim to im nije toliko interesantno – bitno je ono što se dešava sada.

Projected (future): Ova vrsta osobe će pokušati «projecirati» ono o čemu se priča u budućnost. Iako su sretni da razgovaraju o tome što se desilo i što se trenutno dešava, ovaj tip će prvenstveno biti zainteresiran na to kako se to sve uklapa u njihove projekcije u budućnosti.

3. FILTER: Cjelokupna, potpuna dimenzija (*holistic dimension*)

HEART	HEAD	HANDS
-------	------	-------

Heart: pod-filter «srce» uključuje emocije, uvjerenja, vrijednosti i generalni smisao o tome što se u stvari radi (npr. zbog čega smo mi danas ovdje?) te je emocionalni «nucleus» osobnog stila. To je sustav uvjerenja koji ljudima pomaže da naprave odluke koje afektiraju sve oblasti života. Osobe kojima je ovo primarni pod-filter će se prvenstveno fokusirati na to kako se osobe s kojima razgovaraju osjećaju, ili što ih motivira, tj. «mekane» aspekte situacije ili problema.

Head: ovaj pod-filter nudi racionalni pogled na svijet te predstavlja «glas razuma». Ljudi koji su primarno «glava» tražit će podršku za svoje odluke u činjenicama, te će tražiti sinergijske efekte u mogućim rješenjima situacije.

Hands: osobe koje su primarno «ruke», se uglavnom interesiraju za ono što se trenutno radi i na akciju. Takva osoba će se baviti praktičnim aspektima situacije, tko će biti uključen, te će ih zanimati pragmatični elementi.

Kada spojimo tri filtera skupa, dobivamo MPH matricu.

META	MACRO	MICRO
PAST	PRESENT	PROJECTED
HEAD	HANDS	HEART

To je kombinacija od devet kvadrata koja predstavlja sve moguće varijacije načina na koji ljudi doživljavaju svijet oko sebe.

Na koji način funkcionira matrica?

Da bi objasnili na koji način matrica funkcionira, zamislite sljedeću situaciju. Vi planirate popodnevnu nedjeljnu šetnju na omiljenom izletištu (npr. Sljeme). Vaše preferencije kao jednog od šetača mogu biti takve da vam nije uopće bitno koju stazu odabrati, tj. ne želite planirati unaprijed (meta osoba), želite odabrati stazu tek onda kada dođete na lice mjesta (present), te ćete odabrati onu koja vam tada izgleda kao najživahnija (heart). S druge strane, vaš kolega/partner možda poželi planirati odabir rute/staze (micro), možda želi raspraviti o tome kojom stazom su prethodno išli (past), te je također zaokupljen(a) sa praktičnim stvarima – npr. opremom koju trebaju ponijeti i slično (hands). Ukoliko ste naviknuti na različitosti, imat ćete divno nedjeljno popodne. Međutim, ako se susrećete po prvi put, postoji rizik izbijanja konflikta jer ćete možda pokušati ubijediti jedan drugog da prihvatite svoj pristup.

Ne postoji dobra i loša kombinacija. Na primjer, jedna osoba može primarno biti meta-present-heart, a druga micro-projected-head. Isto tako, jedna te ista osoba može biti različita kombinacija pod-filtera u ovisnosti da li se radi o poslovnim ili socijalnim situacijama.

Prozori kroz koje osobe gledaju u svijet

Ono što je bitno je da znate koja ste vi primarna kombinacija (bilo na poslu ili kod kuće/s prijateljima). Kvadranti se također mogu predstaviti kao prozori kroz koje osobe gledaju u svijet. Da bi riješili konflikt, neophodno je pokušati izaći iz svojih «prozora» te «ući» u prozore druge osobe. Tada ćete biti u puno boljoj situaciji da o problemu diskutirate iz iste perspektive. Istovremeno, tada je i poželjno «otvoriti» druge prozore tim osobama, tj. one prozore koje ta osoba trenutno ne koristi, a mogu pomoći u rješavanju konflikta.

MPH model je izvrstan alat za mapiranje sugovornika, zaposlenika, klijenata, te se koristi u mnogim velikim svjetskim kompanijama.



AngloAdria
MANAGEMENT CONSULTING

Trening programi:

- poslovno pregovaranje
- prodaja
- leadership
- osobni razvoj
- key account management
- train the trainer

Ulica grada Vukovara 284, Poslovni centar Almeria, Zagreb
Informacije: 01 551 0200 ili www.anglo-adria.com