

## 6 situacija kada uživati u tišini

**1. Iznijeli ste ponudu drugoj strani? Zašutite!**  
Kao što je opisano u primjeru na početku teksta, kada kao prodavači nađemo na šutnju, često imamo potrebu odmah objasniti, opravdati ili, ne daj Bože, odmah poboljšati svoj prijedlog. Ne radite to. Iznesite prijedlog i šutke promatrajte i oslušajte reakciju druge strane. Možda osoba s Vaše druge strane razmišlja, važe i razmatra Vaš prijedlog, a možda vješto šuti kako biste Vi otkrili još nešto i dali im više pregovaračke moći. Uživajte u tom nadmetanju u tišini i čekajte povratnu informaciju. Zlatno pravilo glasi: Tko prvi progovori, gubi!

**2. Druga strana Vam je upravo iznijela protu-ponudu? Šutite!**  
U ovom slučaju vrijedi jednak princip kao i u prethodnom slučaju. Ako si **dozvolite nekoliko sekundi pauze** prije nego odgovorite, omogućavate si vrijeme da promislite i osmislite najbolji mogući odgovor na ponudu, te istovremeno jačate svoju pregovaračku poziciju zračeci smirenost i samopouzdanje. Ono što će se vrlo vjerojatno dogoditi je da će Vaš sugovornik osjetiti potrebu nešto reći prije nego stignete odgovoriti i na taj način Vam dati neku dodatnu informaciju, pojašnjenje ili ustupak.

**3. Postavili ste pitanje? Zašutite!**  
Istraživanja pokazuju da 2-3 sekunde nakon što postavite pitanje i ne dobiju odgovor, prodavači odmah postavljaju pitanje na drugi način (*rephrasing*) ili daju pojašnjenja. I što je najbolje, toga najčešće nisu niti svjesni. Vidio sam mnogo prodavača koji postavite pitanje i zatim odmah krenu objašnjavati npr. zašto im je to važno znati ili davati dodatna pojašnjenja. Ako trebate nešto pojasniti, učinite to prije nego postavite pitanje. **Kada pitate, pitajte. I zašutite.**

**4. Izgovorite sugovornikovo ime i zašutite!**  
Malo toga je nama ljudima slađe od trenutka kada čujemo da netko izgovara naše ime. Još od malih nogu naši mozgovi su programirani

nja u zaključku objašnjavaju da je komunikacija okvir za uspostavljanje veza između pojedinaca i pripisuju instantnu pojavu negativnih osjećaja našoj evolucijskoj potrebi za formiranjem grupa i zajedništva.

Prekid tečne komunikacije, tj. šutnja, za nas nesvjesno znači na-

rušavanje odnosa i to je automatski okidač za negativne osjećaje. Imajući to na umu, sasvim je normalno i prirodno da osjetimo želju odmah prekinuti šutnju i tako se osjećati bolje. No, ako nadvladamo svoj prirodni instinkt i mudro iskoristimo tišinu, imamo priliku bolje proći u pregovorima i

da, čim čujemo svoje ime, sva se naša pažnja usmjerava na osobu koja ga je izgovorila i usmjeravamo svu pažnju i fokus na ono što će osoba sljedeće reći. Kratka pauza nakon što izgovorite ime svog sugovornika ima višestruki pozitivan efekt: Kao prvo, "gladite" mu ego izgovaranjem njegovog imena. Kao drugo, kratkom pauzom tjerate ga da usmjeri svu svoju pažnju na ono što ćete reći i na taj način dodatno osnažujete pozitivan efekt izgovaranja imena!

**5. Zašutite prije nego kažete ono najvažnije!**  
Ovo je vrlo moćna tehnika za pridobiti punu pažnju našeg sugovornika onda kada vam je to najvažnije i prenijeti ključnu poruku na najbolji mogući način. Ljudski mozak funkcionira tako da obraća svu pažnju na ono što ga iznenađuje, tj. ono što mu je neobično ili drugačije od onoga što je navikao. Kada bih Vas pitao da se prisjetite kako su izgledali ljudi koji su sjedili za stolovima oko Vas kada ste zadnji put pili kavu u kafiću, vjerojatno se ne biste mogli sjetiti. No, da je jedan od tih ljudi imao npr. napisano flomasterom na čelu „Šutnja je zlato“, tog čovjeka biste se vjerojatno sjećali jer bi Vaš mozak snažno zabilježio razbijanje obrasca navike i jednodimenzionalnosti. Jednak efekt u komunikaciji ima trenutak kada zašutimo: mozak sugovornika primjećuje promjenu i automatski obraća svu pažnju na ono što će biti rečeno. Ovu tehniku možete koristiti kako u pregovorima s jednom osobom, tako i u prezentacijama pred većom publikom.

**6. Zašutite nakon što ste rekli ono najvažnije!**  
Ako ste stankom prije izgovaranja najvažnije poruke pridobili punu pažnju svog sugovornika, barem krakom tišinom nakon izgovorene poruke dajete joj dodatnu važnost i puštate da „odzvanja“ u glavi sugovornika i da poruka sjedne na svoje mjesto. Istraživanja su pokazala da ljudi ne samo mnogo bolje pamte, već i pridaju veću važnost i više vjeruju riječima koje su izrečene nakon kratke pauze i nakon kojih ponovno slijedi pauza!

natjerati vodu na svoj mlin.

### Enjoy the silence

Dakle, kada se sljedeći put nađete u jednoj od opisanih situacija, poigrajte se i pričekajte nekoliko sekundi prije nego nešto kažete – i vidjet ćete kako još malo pregovaračke moći, bez ob-

zira na vašu pregovaračku poziciju, prelazi na vašu stranu. Vrlo brzo možete naučiti uživati u mudroj tišini znajući da ona radi za vas i sjetiti se da stihovi *Depeche Mode-a* iz pjesme *Enjoy the silence* često mogu imati bitan utjecaj na ishod pregovora. Zapamtite, šutnja je moć! ■

# Želite dobiti

- ALATE ZA RAZVOJ SEBE I DRUGIH
- VJEŠTINE UTJECAJNE KOMUNIKACIJE
- CERTIFIKAT AMERIČKE NLP UDRUGE



LIFE  
leadership institute for excellence

— [www.life-training.eu](http://www.life-training.eu) —

Prijavite se sada za Next Level NLP grupu koja kreće 7.10, upiti na 0992690657 i [domagoj@life-training.eu](mailto:domagoj@life-training.eu)