



Mladen Jančić

POSTANITE BOLJI PREGOVARAČ – 57. nastavak

KRIZNO PREGOVARANJE UZ KORIŠTENJE POLICIJSKIH PREGOVARAČKIH TEHNIKA

Uznemiren zbog značajnog kašnjenja u isporuci jednog od svojih proizvoda, dugogodišnji kupac prijeti da će slučaj objaviti medijima, osim ako ne pristanete na njegove ekstremne zahtjeve. Ne samo da je dugogodišnji poslovni odnos u opasnosti, već i ugled vaše tvrtke. Što bi ste napravili?

U pregovorima je poželjno koristiti različite perspektive za suočavanje s napetim situacijama i sporovima, kao što je i ovaj. Različiti pogledi na istu stvar pretpostavljaju da se pregovarači ponašaju racionalno i prijateljski, te u skladu sa zakonom.

S druge strane postoji i malo drugačiji «svijet» - onaj koji uključuje ponašanje tj. «pregovaranje» koje koriste otmičari. Upravo u takvim situacijama, gdje se odlučuje o životu i smrti, bitno je razmotriti tri lekcije koje profesionalni pregovarači koriste u pregovaranju s otmičarima.

1. Ograničite kanale komunikacije te time kontrolirajte situaciju

Policijski timovi obično odbijaju dijalog s otmičarima dok ne uspostave kontrolu nad komunikacijskim kanalima (time sprječavajući njihovu komunikaciju s eventualnim pomagačima), te dok ih potpuno ne okruže.

Zašto je kontrola/ograničena komunikacija toliko važna? Informacije koje mogu stići izvana potencijalno mogu ugroziti poruke glavnog pregovarača. Osim toga, ograničavanje interakcije s dvije osobe u pregovorima pomaže u izgradnji povjerenja i suradnje. Nakon što se uspostavi kontrola, policijski pregovarači često navode bazična pravila međusobne komunikacije. Nakon toga policijski pregovarači obično koriste frazu «Želite li da vam lažemo?»

Takvo pitanje naravno da uzrokuje i direktan odgovor – da otmičari žele izravnu komunikaciju s glavnim pregovaračem te da laži nisu prihvatljive. Dodatno, time se postiže viši stupanj povjerenja i respekta. Ukoliko otmičar prepozna da policijski pregovarač govori iskreno i otvoreno, veća je vjerojatnoća da će prihvatiti i «ne» kao mogući odgovor.

Naravno da u svakodnevnim pregovorima nije uvijek pametno pregovarati isključivo s jednom stranom. Međutim u određenim slučajevima upravo dogovor da se komunicira direktno, a ne preko trećih ili uz pomoć trećih strana, pomaže u uspostavljanju boljeg odnosa.

2. Proširite "emocionalnu pitu"

U pregovorima je često bitno osvijestiti postojanje različitih emocija prije sučeljavanja s bitnim stvarima. Ukoliko vas partner na primjer ucjenjuje time da će ostaviti firmu i sa sobom povesti postojeće klijen-

te, bilo bi mudro prvo pitati za, tj. razmotriti trenutne emocije, prije razgovora o mogućim solucijama.

Istraživanja pokazuju da je većina talačkih situacija vođena emocijama ili odnosom između strana. Otmičari mogu zahtijevati novac, prijevoz avionom ili slično, međutim iza takvih zahtjeva se često krije emocionalni okidač, želja za respektom ili pažnjom.

Umjesto upuštanja u racionalnu konverzaciju sa otmičarima (npr. navodeći činjenicu da je cijeli život pred njima), profesionalni policijski pregovarači će radije razmotriti psihološku pozadinu, tj. motive otmičara. Kroz korištenje metode aktivnog slušanja, pokušat će se približiti otmičarima (npr. komentirajući da «zvuče usamljeno»).

Pouka za poslovne pregovarače? Vrijeme provedeno u istraživanju emocija druge strane nikada nije izgubljeno vrijeme.



3. Gradite odnos

Kada policijski pregovarač otmičaru kaže: "U ovome smo skupa", u stvari pokušava izgraditi odnos u kojem obje strane trebaju zajedno pronaći odgovarajuću soluciju/izlaz iz postojeće situacije.

Kako dodatno policijski pregovarači pokušavaju graditi odnos s otmičarima? Uobičajena fraza je «Razgovaraj sa mnom», čime se potiče otvorena i asertivna komunikacija, a istovremeno podsjeća na potrebu stalnog, aktivnog slušanja.

Sljedeći put kada budete imali probleme u pregovaranju s poslovnim partnerima, možda možete razmisliti o korištenju nekih od prethodno navedenih policijskih tehnika. ■



AngloAdria
MANAGEMENT CONSULTING

Trening programi:

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

Poslovni centar Almeria, Ulica grada Vukovara 284, Zagreb
Informacije: 01 463 7437 ili www.anglo-adria.com