

Yes....  
Yes....

## SETIRANJE KOMUNIKACIJE U PREGOVORIMA

Otvaranje razgovora,  
setiranje komunikacije  
za razgovor i rješavanje  
problema

**P**rije navođenja onog **što** želite reći, važno je postaviti **okvir komunikacije** i **“setirati” (podesiti filtere)** sugovornika u željenom smjeru, odnosno reći (redosljed sastavnih dijelova nije ključan):

- općenito zašto je važno ono što govorite
- koji je cilj Vašeg obraćanja
- na koji način želim da se sugovornik postavi, kako da čuje ono što ćete mu reći/kaže ono što ćete od njega tražiti i
- zbog čega je za njega/nju važno da se tako postavi (što time dobiva)

Primjer s članom tima, kada smo involvirani u interno pregovaranje:

• “Prije nego vidimo koje su nam sve opcije u ovoj situaciji, važno je da točno vidimo što se dogodilo. Da bih ti mogao najbolje pomoći, trebam informacije od tebe, pa te molim da mi odgovoriš na nekoliko pitanja.

• Siguran sam da je i tebi, baš kao i meni, vrlo važno da ovaj nesporazum riješimo što prije, pa idemo onda zajedno vidjeti što mo-

žemo napraviti. Slažeš se s tim?» - tu u 95% situacija sugovornik odgovara sa «da»

- ...pa ide konkretan sadržaj, navođenje opcija, postavljanje još pitanja itd.

### «YES SET» tehnika

Korisna je za ostvarivanje utjecaja i poticanje željenog pristupa sugovornika u razgovoru o problemu. Široko je primjenjiva, a **posebice u situacijama napete komunikacije u pregovorima**, ili kad morate prenijeti i neke neželjene poruke ili spominjati neugodne teme.

Sastoji se od postavljanja **3 pitanja/tvrdnje na koje sugovornik logično odgovara s “da”**. To ga **emocionalno umiruje, vraća po-**

**vjerenje te čini «bližim»** za daljnju komunikaciju, otvorenijim za konstruktivni razgovor.

- Na taj način stvaramo usklađenost s drugom stranom, opet postajemo dio «istog tima».

Npr. drugi pregovarač uopće ne želi čuti vaše argumente:

- Vjerujem da Vam je važno da se ovu situaciju riješimo što prije.

- I siguran sam da pritom želite što prije pronaći dogovor koji vam odgovara.

- I vjerujem da želite imati što manje poteškoća oko ostvarivanja svog prava na ...

... i upravo zbog toga Vam predlažem da me sada trenutak saslušate do kraja, kako biste dobili sve potrebne informacije i onda točno znali što izabrati i odlučiti za sebe.

### Motivacijski «YES-SET»

Moguće je djelovanje u dva smjera - motivacija od neželjenog ili pak poticanje prema željenom, tj. ili motivacija navođenjem opasnosti ili pak navođenjem benefita od nekog ponašanja ili reakcije. Ključno je koristiti pitanja ili izjave na koje nužno dobivate potvrđeno «da» od sugovornika/klijenta, kako biste nakon toga, nakon ostvarenog slaganja s njim i podizanja i njegove svijesti o važnosti vlastitog konstruktivnog pristupa situaciji/razgovoru, imali lakši put za slanje one ciljane poruke koju trebate poslati.

Općenito je važno - **stalno naglašavati i podsjećati na područja slaganja, zajedničku svrhu i ciljeve** (“Svima nam je tu u interesu da ovaj nesporazum bude riješen što prije i na Vaše zadovoljstvo, zar ne? E pa onda, idemo vidjeti koje su nam opcije pa da tako i bude...”)

Mladen Jančić



**AngloAdria**  
MANAGEMENT CONSULTING

**Trening programi:**

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

Poslovni centar Almeria, Ulica grada Vukovara 284, Zagreb  
Informacije: 01 463 7437 ili [www.anglo-adria.com](http://www.anglo-adria.com)