

Tratarea persoanelor dificile

Una dintre întrebările pe care le primim deseori este „Cum negociez când cealaltă parte e agresivă, nepoliticoasă sau pur și simplu se poartă urât?”.

Avem 4 sfaturi esențiale care o să te ajute când se complică lucrurile.

Începe cu începutul

Nu te lăsa angrenat. Emoțiile fundamentale de dragoste, ură, frică, dorință și satisfacție provin din cea mai de bază parte a creierului nostru. Creierul uman are trei straturi: neocortexul, sistemul limbic și trunchiul cerebral. De-a lungul a milioane de ani de evoluție, trunchiul cerebral, deseori denumit și „creierul reptilian”, a fost completat cu straturi de rațiune mai sofisticată care au fost adăugate deasupra acestei fundații, pentru a ne face mai deștepti decât restul regnului animal. Problema e că, atunci când suntem amenințați, speriați, mințiți, insultați, înșelați sau tratați cu răutate, toată această sofisticare dispare și intervine creierul reptilian (sau reactiv). Odată ce se întâmplă asta, pierdem controlul emoțiilor noastre și simțul perspectivei, ne ambalăm, ripostăm ridicând și mai mult temperatura în încăpere, iar negocierea scapă de sub control. Sau, și mai rău, ne retragem în carapace și fugim de problemă, pur și simplu cedând. Este mecanismul fundamental „luptă sau fugi”.

Dacă cedăm, recompensăm în mod greșit comportamentul agresiv și, făcând asta, învățăm cealaltă parte că obține rezultate dacă se comportă așa. Dacă funcționează, vor continua să o facă. De fapt, mulți negociatori agresivi și neplăcuți au devenit așa obținând concesiile după ce au forțat cealaltă parte să capituleze, luând și pielea de pe ei. Deci, păstrează-ți controlul.

Așadar, cum gestionăm situația atunci când suntem puși sub presiune reptiliană?

1. Analiză comportamentul celuilalt.

Prima întrebare pe care să ți-o pui: „Oare este un truc sau așa se comportă în mod natural?”. Răspunsul la această întrebare s-ar putea să depindă și de situația în care negociezi un contract sau o relație. Dacă cealaltă parte încearcă să te necăjească astfel încât să te simți inconfortabil și să cedezi mai ușor, încearcă să-ți dai seama ce face. Dacă răspunzi la provocări, este posibil să încurajezi și mai mult această atitudine din partea adversarului tău. Păstrează-ți calmul și activează-ți sistemele cerebrale mai avansate. Lasă-i să-și joace teatrul. Păstrează liniștea și nu interveni.

Odată ce au terminat, rezumă principalele lor îngrijorări ca să le arăți că ai ascultat și că ți-ai luat notițe; poți chiar să le ceri să repete și ei care le sunt preocupările. Fii profesionist. Este foarte greu pentru cineva să mențină un comportament agresiv pentru mult timp, mai ales dacă tu le răspunzi cu calm. Rezistă tentației de a ține scorul și a puncta. Din experiența noastră, riposta nu te va ajuta să-ți satisfaci interesele imediate și va dăuna relației pe termen lung. Mai mult, dacă ai de a face cu oameni care folosesc des această tactică, probabil sunt antrenați și au devenit pricepuți în a o aplica. Mai bine reîncadrează negocierea în termeni pe care-i considerați mai potriviți.

Contactează-ne pentru mai multe informații

Email info@scotwork.ro

scotwork.ro

2. Dacă e nevoie să faci o mișcare, asigură-te că e condiționată de o mișcare din partea lor.

Negocierea e un proces de schimb. Sigur că va trebui să faci concesii dacă negociezi, dar asigură-te că faci un pas numai dacă și ei fac ceva pentru tine. Și folosește limbajul corect. Condițiile pe care le pui ca să te deplasezi de pe poziția ta, să fie clare, specifice și plasate înaintea ofertei. Este important să te asiguri că ofertele și condițiile tale sunt realiste. Propunerile nerealiste care sunt în avantajul tău, dar nu și al lor, o să provoace un comportament și mai agresiv.

Subliniază faptul că acea concesie pe care o faci se datorează logicii sau conținutului argumentului lor, și nu tonului sau manierei în care acesta a fost livrat. Asta va scoate în evidență faptul că ai observat și ai analizat, și că nu te-ai lăsat influențat de atitudinea lor dușmănoasă.

3. Câștigă timp de gândire.

În traficul unei negocieri grele și agresive poate fi foarte dificil să-ți păstrezi calmul și controlul. Trebuie să creezi timp ca să poți să gândești rațional și să decizi dacă poți negocia sau nu, unde poți fi flexibil și, foarte important, ce poți oferi la schimb. Dacă negociezi într-o echipă, folosește ceilalți coechipieri pentru a câștiga timp, rugându-i să facă un rezumat al poziției în care a ajuns negocierea.

Planificați-vă să luați pauze în negocierile mari și dificile, pentru a vă reanaliza strategia și a vă clarifica obiectivele. Pauzele te pot ajuta să te concentrezi pe ce îți dorești și pe ce ai nevoie și pot să mai calmeze apele într-o negociere dificilă.

4. Să nu

Repet: SĂ NU cedezi, pur și simplu. Să cedezi ar fi cel mai rău lucru pe care l-ai putea face, pentru că, ghici ce se va întâmpla data viitoare? Uneori, vei fi supus presiunilor și vei fi făcut să te simți responsabil de întârzierea obținerii unui acord sau de intrarea într-un blocaj, deci vei fi tentat să spui pur și simplu „da”. Dar te trezești a doua zi și descoperi că e nu. Apoi va trebui să suporti o înțelegere cu care nu ar fi trebui să fii niciodată de acord, iar următoarea negociere va arăta la fel. Deci, câștigă timp. Luați o pauză și discutați cu coechipierii tăi o strategie pentru genul ăsta de comportament. Dar nu vă predați.

Repet: SĂ NU cedezi, pur și simplu. Să cedezi ar fi cel mai rău lucru pe care l-ai putea face, pentru că, ghici ce se va întâmpla data viitoare? Uneori, vei fi supus presiunilor și vei fi făcut să te simți responsabil de întârzierea obținerii unui acord sau de intrarea într-un blocaj, deci vei fi tentat să spui pur și simplu „da”. Dar te trezești a doua zi și descoperi că e nu. Apoi va trebui să suporti o înțelegere cu care nu ar fi trebui să fii niciodată de acord, iar următoarea negociere va arăta la fel. Deci, câștigă timp. Luați o pauză și discutați cu coechipierii tăi o strategie pentru genul ăsta de comportament. Dar nu vă predați.

Însușește-ți cei 3C : control, creativitate și calm – te vor ajuta.

Alan Smith - Managing Director, Scotwork UK

Contactează-ne pentru mai multe informații

Email info@scotwork.ro

scotwork.ro