

A befolyásolás hatalma a gazdasági életben

KONFLIKTUS, TÁRGYALÓPARTNEREK

A jó kommunikáció hatalom. A társadalom világszerte, amióta az ember kommunikálni tud kommunikációra, pszichológiára, és manipulációra épül. Feltehetjük a kérdést, hogy szükségünk van-e a tudásra, mellyel befolyásolhatjuk az embereket, megkérdezhetjük, hogy szabad-e, tisztességes-e a manipuláció?

Álláspontom szerint ezeket a kérdéseket már rég megválaszolta a társadalom, a család, a barátok, a közvélemény. A kérdés nem az, hogy ezekben a manipulatív játszmákban részt veszünk-e, vagy sem, hanem, hogy milyen pozíciót töltünk be, befolyásolunk, vagy befolyásolnak?

Van-e arra lehetőség, hogy csökkentsük a kockázatot, hogy biztosítsuk érdekeink érvényesülését a gazdasági életben, a családban, a családjunk érdekében? Természetesen van. Vegyük sorra a kommunikáció, a jog, és a pszichológia adta lehetőségeket. Tekintsük át, hogy kikkel folytatunk nap mint nap játszmákat, kik befolyásolnak, és kiket befolyásolunk. Írásomban nem neveket, vagy tiszttségeket kívánok felsorolni, inkább a gazdasági élet szereplőinek jellemzőit, csoportosításukat, módszereiket, és a velük kapcsolatos működő taktikákat. Tisztázzuk az alapvető kérdést, mely a téma feldolgozásához szükséges, ismerjük meg a konfliktust.

■ Tulajdonképpen mi is az a konfliktus, mi-ért alakul ki, és hogyan kezelhető?

A konfliktus, megglátásom szerint, személyek közötti olyan érzelmi, vagy racionális tényeken alapuló érdekellentét, melynek megoldása szükséges. A hangsúlyt nyugodtan tegyük a személyekre, mert a konfliktus soha nem létesítmények, cégek, szervezetek között alakul ki, mindig személyek a felelősek. Kijelenthetjük, hogy a konfliktus eredeti oka, kialakulása mindig mélyebbre mutat, mint az elsőre látszik. Mindig vizsgáljuk meg az eredeti okot, mely lehet presztízs, félelem, bosszú, egyéb érzelmi alapon nyugvó ok. A valós okok feltárásában segít a megfelelő felkészülés.

■ A szakirodalom által megfogalmazott tipikus megoldáskulcsok, konfliktus esetén az alábbiak:

► **elkerülő** /nem megy bele a konfliktusba,

kitér/ Ilyen tárgyalópartnerrel ritkán alakul ki nyílt konfliktus, tekintettel arra, hogy nem vállalja a szemtől szembeni konfrontálódást. A későbbi flusztráció, gondok problémák elkerülése végett szükséges a probléma tisztázása, azonban nem lehetünk biztosak abban, hogy partnerünk nyíltan, őszintén reagál, tekintettel arra, hogy hazugságra is képes a nyugalom érdekében.

► **versengő** /csak egy nyertes lehet, én/ Győzelemre kell segíteni, a kommunikáció eszközeivel olyan megállapodást kell létrehozni, melynek megkötésével győzelmet könyvelhet el a partner. Hozza meg Ő a döntést, mely számunkra megfelelő.

► **kompromisszumos** /mindenkinek engednie kell/ ügyeljünk engedményeink fokozatosságára, olyan szívességeket tegyünk, melyek a végső célt nem befolyásolják. Daraboljuk apróra kedvezményeinket, és mindig kérjünk cserébe másikat.

► **alkalmazkodó** /behódoló/ Ők azok, akik gyorsan megadják magukat, partnerünk jól tűri a befolyásolást, nem zavarja, ha nyíltan kell vállalnia ezt a szerepet. Elfogadja az irányítást.

► **problémamegoldó** /mindenki győztes/ Korrekt megegyezésre törekszik, nem akar uralkodni, de nem is tűri. Reális megoldásokat fogad el, és a problémára koncentrálni.

■ Csoportosíthatjuk partnereinket egyéb, más jellemzők alapján is, mint azt az alábbiakban látjuk.

► **csaló**: önző • saját maguk is elhiszik amit mondanak • céljuk a játszma, vagy a haszonszerzés /A játszma vonatkozásában elengedhetetlen megemlíteni a játszmák atyját Eric Berne pszichiátert, aki az 1970-es években hunyt el./ • sok esetben profi végrehajtók • jól szerveznek • általában intelligensek • mernek kockáztatni

► **profi**: célorientált • racionálisan dönt, kevés, vagy egyáltalán nincs érzelem • érthető

viselkedési forma jellemzi • csak az anyagi nyereségre, üzleti előnyre koncentrálni • általában nem kockáztat

► **bolond**: önző • néha mint, akik nem a földön járnak • kiszámíthatatlan a viselkedésük • rendszerint megszegik a megállapodásokat • nem tudnak az esetek nagy részében logikus magyarázatot adni tetteikre • értetlenek, okoskodnak olyan dolgokban is, melyekről nyilvánvaló, hogy azokban nem jártasak

■ Abban az esetben, ha nem kizárólag üzleti szempontból vizsgáljuk a partnert, akkor az alábbi csoportosítás is helytálló:

► **depressziós** /rossz hangulat jellemzi, mindig mindenért felelősnek érzi magát/ Örül, ha látja az együttérzést, igényli a támogatást. Érdemes velük lassan, érthetően beszélni.

► **mániás** /indokolatlanul intim, közlékeny, gyorsan beszél, energikus/ Általában szeretnek beszélni, érdemes aktív figyelemmel követni a mondandóját. Jól beválik a velük való tárgyalások alkalmával az új keretbe foglalás, illetve a sok egyetértés.

► **paranoid** /téveszmék gyötrik, üldözött, féltékeny, rosszindulatú/ Általában ügyes játékosok, jól manipulálnak másokat. Igénylik az aktív figyelmet. Sok esetben nem tudnak reálisan gondolkodni.

► **borderline** /számára minden vagy fehér, vagy fekete, nincs középút, nem tud kompromisszumot kötni, megbízhatatlan, magatartása kiszámíthatatlan, változó/ Nehéz partner, szinte lehetetlen érvekkel meggyőzni.

Döntéseink előtt nyilvánvalóan szükséges, a tárgyalópartner tipikus vonásainak megismerése, meghatározása, szükséges az esetleges mögöttes indíték, szándék, meghatározása, tekintettel arra, hogy elengedhetetlen a tárgyalási stílus, stratégia felállításánál, illetve annak eldöntésében, hogy tárgyalunk-e egyáltalán.

Tárgyalópartnerünk megismerésében, felmérésében, a benne rejlő kockázat megismerésében elengedhetetlen szerepet játszik a felkészülés. Tudom nincs mindig idő a hosszas előkészítésre, vannak a gazdaságnak olyan területei, ahol gyorsan kell dönteni, egy adott szerződés megkötéséről. Tapasztalataim azt mutatják, hogy az esetek nagy részében eldönthető a partner komolysága, szándéka, az általa tanúsított viselkedésből, a metakommunikációjából, illetve egy rövid beszélgetésből.

Asztalos Tibor