

## Modul 3.

### 7 vrsta “teških” ljudi i kako uspješno pregovarati s njima?

(pregovori s problematičnim i zahtjevnim ljudima)

U našoj natjecateljskoj kulturi pregovaranja, nažalost prepunoj sukoba i nedostatka kontrole, te slabe tolerancije na sve negativne emocije, konflikt je česta posljedica pregovaranja i odbijanja.

Koliko klijenata ste izgubili zbog neriješenih sukoba!? Koliko je to izgubljenih prilika i tisuća/milijuna kuna? U konfliktnim situacijama obično i nas obuzmu jake emocije i više nismo u stanju konstruktivno misliti i razgovarati.

Cilj ove edukacije je postizanje izvrsnih pregovaračkih rezultata i sa “teškim” ljudima kroz detektiranje:

- Tko su i što je cilj “teških” pregovarača?
- Taktike “teških” pregovarača
- Kako upravljati svojim reakcijama i kontrolirati bijes za vrijeme verbalnog napada?
- Kako neutralizirati “agresora” i kanalizirati razgovor prema win-win ishodu?
- Od protivnika izgraditi suradnika – iluzija ili...?

#### **Sadržaj:**

#### **Tko su teški pregovarači i kako ih prepoznati?**

##### **Nastanak ljutnje**

- Uzroci i posljedice konflikata
- Neverbalni pokazatelji ljutnje
- Svrha ljutnje
- Funkcionalni i disfunkcionalni konflikt

##### **Vještina komunikacije s „teškim“ ljudima**

- Učinkovite tehnike slušanja sugovornika
- Verbalni obrasci kod visokog stupnja ljutnje
- Rečenice koje stabiliziraju situaciju

- Tehnike čuvanja psihičkog i fizičkog zdravlja

### **Reakcije na ljutnju**

- Odabir adekvatnih reakcija
- Neverbalna komunikacija s ljutitim osobama
- Strategija „integracije“ kao jedini način koji dugoročno rješava konflikt

Trening obuhvaća **tri osnovne cjeline** koje uključuju niz tehnika i vještina koje su lako primjenjive u svakodnevnim kriznim poslovnim situacijama sa „teškim“ ljudima: **što je ljutnja i kako ljudi manipuliraju ljutnjom, self management, words management**. Dio self managementa uključuje vještine upravljanja vlastitim stanjima, a words managementa - jezične obrasce na verbalni napad koji nam omogućuju efikasnu komunikaciju u svakodnevnim pregovaračkim situacijama. Nakon ovog treninga reći ćete točno ono što ste željeli reći, na miran i stalozen način, te pomoći sugovorniku da prebrodi trenutni impuls uz nekoliko komunikacijskih trikova kojima se služe svi veliki „gasitelji požara“. Svrha ovog treninga je podizanje osobne kompetentnosti svakog polaznika u kontroli svojih stanja, emocija i postupaka, **te kako od protivnika stvoriti suradnika**.