

# UTJECAJ EMOCIJA U PREGOVARANJU



Mladen Jančić

Što ima veći utjecaj na naše ponašanje i odlučivanje, pogotovo u pregovorima - "činjenica/razlog" ili emocije? Ovo pitanje datira barem još od starih Grka. Platon spominje da je bog nadario ljude sa moći rasuđivanja, međutim isto tako ih "kontaminirao" sa strašću/emocijama. Po tome, stanje našeg uma je stalna borba između razloga i strasti/emocija.

Stari Rimljani su poistovjetili emocije sa pogreškama u prosuđivanju, tj. vjerovali su da se ništa dobro ne može dobiti ako se u odlučivanje uključe i emocije. Neki srednjovjekovni kršćanski filozofi tvrdili su čak da su emocije povezane sa grijehom pa ih treba potpuno ignorirati pri odlučivanju.

Suprotan pogled na ovu dilemu nastao je krajem 18. stoljeća. Naime David Hume spominje "...da razlog je i treba samo biti rob strasti/emocija". Freud je kasnije poveo psihologiju u pravu "borbu", a tijekom 20. stoljeća dilema "razlog ili emocija" nastavlja zaokupljati razmišljanja znanstvenika.

U proučavanju područja pre-



govaranja, znanstvenici su slijedili sličan napredak: rani istraživači usmjereni su na racionalnost i stratešku analizu, dok noviji radovi prepoznaju emocije kao ključnu determinantu. Kao pregovarač, trebali bi nastojati razumjeti vlastite emocije i osjećaje, i biti svjesni emocija koje druga strana može imati. Učeci kako prepoznati i upravljati emocijama, izvjesno je da ćete unaprijediti mnoge aspekte pregovaranja i tako dobiti bolje rezultate za sebe i druge.

## Emocije i osjećaji

Emocije imaju snažan utjecaj na to kako ljudi vide svijet i reagiraju na svoju okolinu. Sa znanstvenog stajališta, emocije predstavljaju psihološko i fiziološko stanje koje je u interakciji s fizičkim odgovorima na podražaje iz okoline. Jednostavno rečeno, naše emocije proizlaze iz raznih kognitivnih, ponašajnih i među-

emocionalna iskustva. Emocije mogu utjecati na to kako percipiramo i /ili nosimo druge emocije u pregovorima. Na primjer, ljudi koji su trenutno tužni će prije prepoznati tužne riječi i argumente u pregovorima, te im biti skloniji nego argumentima koji su izrečeni s ljutnjom.

Osjećaji su usko povezani s emocijama, a ljudi često koriste dvije riječi kao sinonime. Po definiciji, međutim, osjećaji su mentalne reprezentacije biokemijskih osjetnih signala iz tijela, dok emocije imaju više kognitivni sadržaj. I emocije i osjećaje tumačimo u istom dijelu mozga, ali emocije utječu na ponašanje, kao i sjećanja, dok su osjećaji prolazni. Ipak, osjećaji su bitan izvor informacija o situaciji u kojoj se pregovarači nalaze.

Mapiranje emocionalnih reakcija u mozgu je izuzetno složen proces iz najmanje dva razloga: broja različitih procesa koji su uključeni i učinka određenog iskustva u interpretiranju emocija.

U sljedećem nastavku kolumne ćemo govoriti o utjecaju različitih tipova *raspoloženja i osobnosti* u pregovaračkom procesu.

ljudskih procesa koji signaliziraju naš odnos sa svijetom oko nas. Emocionalne reakcije su najizraženije u interakciji s drugim ljudima.

Ljudi su prirodno nadareni da prepoznaju tuđe emocije. Naša priroda je «ožičena» u našem mozgu, te nas suptilno povezuje s ljudima oko nas. Istraživanja u području neuroznanosti pokazuju da se ljudi prije prisjete onih događaja za koje ih vežu socio-



**AngloAdria**  
MANAGEMENT CONSULTING

**Trening programi:**

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

Ulica grada Vukovara 284, Poslovni centar Almeria, Zagreb  
Informacije: 01 551 0200 ili [www.anglo-adria.com](http://www.anglo-adria.com)