

## Utjecaj emocija u pregovaranju – III. dio

# EMOCIONALNA INTELIGENCIJA U PREGOVARANJU



Mladen Jančić



Nekoliko teorija opisuje vještine, osobine i sposobnosti koje obuhvaćaju emocionalnu inteligenciju (EI). EI uključuje sposobnost kako izražavanja emocija u sebi, tako i sposobnost prepoznavanja i ocjenjivanja emocija u drugima. Ono što je za nas možda i najvažnije, prepoznavanje i građenje emocija u sebi i drugima može pomoći navigaciji pregovaračkog procesa.

U jednoj od najutjecajnijih studija u ovom području, **Daniel Goleman** definira EI kao «kompetenciju koja kombinira samosvijest, samo-vođenje, socijalnu svijest i upravljanje odnosima s drugima.»

Isti znanstvenik u svom djelu «Emocionalna inteligencija u poslu» argumentira da je EI za uspješnost poslovanja, a samim time i pregovaranja, puno važnija nego kvocijent inteligencije (IQ). Nadalje, ističe da studija sa MIT-a pokazuje da na vrhu ljestvice IQ-a često postoji nedostatak društvenih vještina. Također ističe da u većini slučajeva postoji sljedeće pravilo; što su ljudi «pametniji» (sa višim IQ kvocijentom), to su manje emocionalno kompetentni i lošije se snalaze s ljudima. *To je kao da je mišić IQ-a ojačao nauštrb mišića osobne i društvene kompetencije.*

Sudionici iste studije s višim EI rezultatima pokazali su se kao bolji komunikatori, te uspješniji u ishodima pregovora.

Strateški, emocionalno inteligentan pregovarač može vremenski podesiti svoje poruke (i verbalne i neverbalne), tako da oni pozitivno ili negativno utječu na ponašanje druge strane. Ljudi imaju tendenciju oponašanja

emocionalnih reakcija koje vide/doživljavaju. Zato primjerice TV producenti koriste smijeh u pozadini da bi potaknuli gledatelje da se i sami nasmiju. Nadalje, ljutnja jedne strane uzrokuje strah, nervozu i ljutnju druge. Nedavna istraživanja otkrivaju postojanje zrcalnih neurona preko kojih se emocije prenose sa jedne osobe na drugu.

Ponekad je sve što je potrebno u stvari dozvoliti drugoj strani da otvoreno iznese svoja razmišljanja i osjećaje do kraja, te da s druge strane ima dobrog slušatelja. Ako druga strana osjeća da se može izraziti smisleno, vjerojatno će se osjećati bolje u pregovorima, kao i općenito.

Istovremeno pažljivo slušanje tuđih razloga za zabrinutost, kao i pažljivije izražavanje vlastitih, kod pregovarača može otvoriti nove mogućnosti za konačno rješenje, koje se na prvi pogled ne vide.

**Albert Einstein** je jednom rekao: *Svaka «inteligentna budala» može napraviti postojeće stvari veće i kompleksnije...međutim potreban je dodir genija - i puno hrabrosti – da bi se krenulo u suprotnom smjeru.*



**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)