KOMUNIKÁCIA · ŤAHÁK

Keď sa druhý nechce dohodnúť

Pripravili ste sa, pýtali ste sa na záujmy druhej strany a ponúkli riešenie, ktoré myslí aj na ňu. A aj tak počujete „nie“. Neznamená to, že ste zlyhali. Znamená to, že ešte nepoznáte celý obraz.

Keď narazíte na „nie“: 4 kroky

1
Zastavte sa
Netlačte a neopakujte argumenty hlasnejšie. Pomôže aj veta: „Dajte mi chvíľu, nech si to premyslím.“

2
Hľadajte dôvod
„Nie“ je väčšinou len začiatok. Zistite, čo za ním naozaj je.

3
Pýtajte sa inak
Namiesto obhajoby svojho návrhu nechajte druhého, nech riešenie navrhne sám.

4
Uľahčite „áno“
Menší krok, skúšobné obdobie, čas na rozmyslenie alebo možnosť zachovať si tvár.

Prečo človek povie „nie“, aj keď ponuka dáva zmysel

Skutočný dôvod	Ako ho spoznáte	Čo môže pomôcť
Nedôvera	Pýta sa na záruky, hľadá háčik, spochybňuje čísla.	Navrhnite menší prvý krok, skúšobné obdobie alebo spôsob, ako výsledok spolu overíte.
Obava zo straty tváre	Pred ostatnými nechce ustúpiť, drží sa pôvodného postoja.	Pokračujte medzi štyrmi očami. Zapracujte jeho nápad, aby riešenie bolo aj jeho.
Nevyslovená potreba	„Nie“ bez jasného dôvodu alebo dôvody, ktoré sa menia.	Pýtajte sa (otázky na ďalšej strane) a pozorne počúvajte, čo opakuje.
Nemôže rozhodnúť sám	Odkladá, „musím sa poradiť“, neodpovedá.	Spýtajte sa, kto ešte rozhoduje a aké podklady bude potrebovať.
Má lepšiu možnosť inde	Je pokojný, neponáhľa sa, porovnáva.	Zistite, s čím vás porovnáva, a ukážte, v čom je rozdiel.
Emócie alebo zlá chvíľa	Podráždenosť, únava, tlak času, nedávny konflikt.	Pomenujte to a dohodnite si nový termín: „Vráťme sa k tomu v pondelok.“
Chce viac	Odmieta, ale z rozhovoru neodchádza.	Spýtajte sa, čo konkrétne by návrh zlepšilo. Ustúpte len výmenou za niečo.

Vety, ktoré pomáhajú

- „Rozumiem, že takto to pre vás nie je prijateľné.“
- „Pomôžte mi pochopiť, čo je pre vás najdôležitejšie.“
- „Skúsme to na mesiac a potom to spolu vyhodnoťme.“
- „Nechcem vás tlačiť. Čo potrebujete, aby ste sa mohli rozhodnúť?“
- „Zhrniem, na čom sa už zhodneme...“

Čomu sa vyhnúť

- „Ale veď je to výhodné aj pre vás!“
- „Buďte rozumný/-á.“
- opakovať tie isté argumenty dookola a hlasnejšie
- ultimátum vyslovené v hneve
- ustúpiť len preto, aby bol pokoj

Dôležité: keď sa dohoda zasekne, nie je to súboj, ktorý treba vyhrať. Ste na jednej strane stola, oproti vám je spoločný problém.

KOMUNIKÁCIA · ŤAHÁK

Otázky, ktoré pohnú rozhovorom

Keď argumenty nefungujú, pomáhajú otázky. Vyberte si 2 – 3 z nich, ktoré sedia na vašu situáciu, a nechajte druhému čas na odpoveď. Ticho po otázke nie je chyba – je to priestor na premýšľanie.

10 otázok, ktoré otvoria zablokovaný rozhovor

1. „Čo by sa muselo zmeniť, aby to pre vás bolo prijateľné?“
   Namiesto „nie“ dostanete podmienky, s ktorými sa dá pracovať.
2. „Čo vám na tomto návrhu najviac prekáža?“
   Zúžite problém na jednu konkrétnu vec.
3. „Čoho sa obávate, keby sme to urobili takto?“
   Otvoríte obavy, o ktorých sa nahlas nehovorí.
4. „Ako by vyzeralo riešenie, s ktorým by ste boli spokojný/-á?“
   Necháte druhého navrhnúť riešenie – ľudia ľahšie prijmú vlastný nápad.
5. „Čo potrebujete, aby ste to mohli obhájiť pred vedením alebo tímom?“
   Pomôžete mu zachovať si tvár.
6. „Na čom sa vieme dohodnúť už dnes, aj keď nie na všetkom?“
   Malé „áno“ pripraví cestu k väčšiemu.
7. „Čo sa stane, ak sa nedohodneme? Čo to bude znamenať pre vás aj pre mňa?“
   Pokojne, bez vyhrážky – obom ukáže, o čo ide.
8. „Je niečo, čo je pre vás dôležité a čo sme ešte nespomenuli?“
   Často až tu zaznie skutočný dôvod.
9. „Ako by ste postupovali vy na mojom mieste?“
   Pozvete druhého, aby sa pozrel na problém z vašej strany.
10. „Kedy by bol lepší čas, aby sme sa k tomu vrátili?“
    Keď dnes nie je správny deň, rozhovor neukončíte, len odložíte.

Keď ani to nepomôže

> Dohoda nie je jediný dobrý výsledok. Ešte pred rozhovorom si ujasnite, čo urobíte, ak sa nedohodnete – vaša najlepšia možnosť bez dohody vám dá pokoj a istotu, že nemusíte pristúpiť na všetko. A rozíďte sa s rešpektom: „Dnes sa nedohodneme. Ďakujem za úprimnosť. Ak sa niečo zmení, dvere zostávajú otvorené.“

Moja najlepšia možnosť, ak sa nedohodneme:

Ako sa pokojne a s rešpektom postaviť za svoje záujmy a dohodnúť sa, sa naučíte v kurze **Asertivita v komunikácii a medziľudských vzťahoch**.

vzdelavame.sk →