**TYPY TRUDNYCH PRACOWNIKÓW**

|  |  |
| --- | --- |
| CHAOTYCZNY | |
| Cechy charakterystyczne: | Jak postępować? |
| * Zmienia tematy i nastroje * Obecny ciałem, myślami gdzie indziej * Próbuje naruszać już ustalony porządek spotkania * Lekceważy szczegóły, po czym niespodziewanie zmienia wobec nich swoją postawę * Żongluje poruszanymi kwestiami i nie zwraca uwagę na to, co masz do powiedzenia * Nie zwraca uwagi na szczegóły, nie zapamiętuje, co zostało ustalone * Zdarza się, że nagle zmienia zdanie i nie zgadza się na warunki, pod którymi sam się podpisał |  |

|  |  |
| --- | --- |
| NIECIERPLIWY | |
| Cechy charakterystyczne: | Jak postępować? |
| * Okazuje zniecierpliwienie * Jest niespokojny i drażliwy * Niechętnie wchodzi w szczegóły * Chciałby jak najszybciej zawrzeć porozumienie, zostawiając drobne kwestie do rozstrzygnięcia później, w myśl zasady „jakoś to będzie” |  |

|  |  |
| --- | --- |
| NIEZDECYDOWANY | |
| Cechy charakterystyczne: | Jak postępować? |
| * Nie potrafi podejmować jednoznacznych decyzji * Próbuje wycofać się z decyzji już podjętych * Ujawnia gonitwę wątpliwości * Boi się konsekwencji zawieranego porozumienia i pojawienia się niespodziewanych kłopotów |  |

|  |  |
| --- | --- |
| MARUDA | |
| Cechy charakterystyczne: | Jak postępować? |
| * Dokonuje negatywnej autoprezentacji siebie lub firmy, którą reprezentuje * Próbuje wzbudzić litość * Skoncentrowany na własnych interesach, próbuje narzucić swój punkt widzenia * Odwleka moment merytorycznego  i rzeczowego podejścia do negocjowanego problemu |  |

|  |  |
| --- | --- |
| FURIAT | |
| Cechy charakterystyczne: | Jak postępować? |
| * Personalizuje negocjowane sprawy, traktuje rzecz osobiście * Reaguje silnymi nie kontrolowanymi wybuchami emocji * Skoncentrowany na sobie |  |

|  |  |
| --- | --- |
| IGNORANT / WSZYSTKOWIEDZĄCY | |
| Cechy charakterystyczne: | Jak postępować? |
| * Krytykuje propozycje porozumienia i większość słusznych decyzji * Popisuje się wiedzą i zakresem posiadanych kompetencji  (nie zawsze rzeczywistym) * Usiłuje narzucić swój punkt widzenia * Innych traktuje z odczuwaną wyższością i jak ignorantów * Próbuje wywierać nacisk |  |

|  |  |
| --- | --- |
| MANIPULANT | |
| Cechy charakterystyczne: | Jak postępować? |
| * Podejmuje próby ukrycia niewygodnych faktów * Często „mija się z prawdą” * Stosuje szeroki wachlarz technik manipulacyjnych * Uważa się za sprytnego i przebiegłego |  |

|  |  |
| --- | --- |
| ZRZĘDA | |
| Cechy charakterystyczne: | Jak postępować? |
| * Ujawnia ciągłe niezadowolenie, nawet z już poczynionych ustaleń * Przekonany jest o słuszności wypowiadanych przez siebie komentarzy * Uważa, że jest atrakcyjnym partnerem oferującym bardzo korzystne porozumienie, wobec czego oczekuje dowodów wdzięczności * Skoncentrowany na sobie |  |

|  |  |
| --- | --- |
| EGOCENTRYK | |
| Cechy charakterystyczne: | Jak postępować? |
| * Daje duży kredyt zaufania * Usiłuje uchodzić za nowoczesnego, mocno wyluzowanego negocjatora * Ma dobre samopoczucie, które żywi się iluzjami: * A) przewagi – nietrafna zawyżona samoocena własnych możliwości * B) optymizm – przeceniania prawdopodobieństwa wystąpienia pozytywnych zdarzeń, niedocenianie negatywnych * C) kontroli – przecenianie posiadanego wpływu i kontroli na pojawiający się bieg zdarzeń * Nie zwraca uwagi na fakty, jeśli nie są zgodne z jego koncepcją negocjacji |  |