**Rudi Tavčar**

MBA, univ. dipl. psih., mediator, Imago terapevt

**Psihologija pogajanj z nepoštenimi strankami**

**Verjetno smo bili vsi že kdaj v situaciji, ko je nekdo z nami ravnal nepošteno. Občutki so trpki, lahko občutimo zamero ali bolečino. Tako si večinoma prizadevamo, da bi živeli pošteno življenje, sploh v odnosih z osebami, ki so za nas pomembne in so nam blizu. Na sodišču pa se pogosto srečamo s situacijo, ko imamo občutek, da druga stran nekaj prikriva, zavaja, laže … skratka, ravna nepošteno. Če pogledamo z vidika stranke, je najpogostejši motiv stranke ta, da se ubrani pred nepoštenim vedenjem druge strani ali da nepošteno vedenje druge strani primerno in pošteno kaznuje. Tako se načelno v večini pravd srečamo z nepoštenostjo vsaj na eni strani, pogosto pa na obeh straneh.**

Torej nam je ta situacija nekako domača, čeprav še vedno povzroča neko mero frustracije. Ko pa se znajdemo v situaciji, v kateri želimo nekomu pomagati ali z njim sodelujemo po profesionalni dolžnosti, ga morda celo branimo pred krutimi posledicami njegovih lastnih napak, vendar se naša stranka do nas obnaša nepošteno, nam laže ali prikriva dejstva, nas zavaja … pa je to še bolj frustrirajoče.

Že iz tega opisa lahko sklepamo, da ima poštenost mnogo obrazov in da ni enoznačne razlage, kaj je pošteno in kaj ni, še težje pa je odgovoriti na vprašanje, kako ravnati v situaciji, ko se druga stran do nas obnaša nepošteno.

**Kaj je nepoštenost?**

Če si želimo pojasniti, kaj je nepoštenost, to najlažje storimo tako, da si poskušamo predstavljati, kaj pomeni poštenost. Tako je nepoštenost vse, kar je nasprotno od tega. Če v Slovarju slovenskega knjižnega jezika pogledamo geslo »pošten«, dobimo kar nekaj razlag. Naj citiram samo prve štiri:

*»1. ki ravna v skladu z določenimi normami, priznanimi načeli: pošten človek; sosed je pošten in delaven; predstojnik je bil do vseh pošten; vse življenje je ostal pošten; bodi pošten in priznaj krivdo; zelo je poštena, nikomur ne bi storila nič hudega / ekspr. on je poštena duša / to je revna, a poštena družina / naša hiša je poštena / publ. pošten najditelj naj izgubljeni predmet vrne proti nagradi // nav. ekspr. ki je v skladu z določenimi normami, pravili: poštena igra / poštena obravnava problema / dobiti pošteno plačilo za pošteno delo;*

*2. ki obvladuje moralno negativna nagnjenja in teži k dobremu: poštena ženska; dekle je pošteno / pošteno življenje;*

*3. ki se ne okorišča z oškodovanjem drugega: pošten obrtnik, trgovec; v tej trgovini so zelo pošteni / poštena kupčija;*

*4. ki vsebuje, izraža resnične misli, čustva: pošten obraz; njegovi nameni so pošteni; ekspr. to je poštena beseda; pošteno priznanje.«*

Prebiranje definicij (ne)poštenosti nam sicer nekoliko pomaga pri razumevanju pojma poštenost, bistveno manj pa pri ravnanju ob nepoštenemu vedenju. Če sklepamo po prvi in drugi definiciji, je nepošten nekdo, ki ne ravna v skladu z določenimi normami in ne teži k dobremu. Toda definicija ne opisuje, katere so te norme in kaj je dobro in za koga mora biti dobro. Za pravnika je norma zakon. Toda ali je vse, kar je zakonsko dopustno in formalnopravno dobro, tudi zares pošteno? Če se v tišini svoje sobe to iskreno vprašamo, bo odgovor verjetno negativen.

Morda nam pri razumevanju in razločevanju med nepoštenostjo in poštenostjo nekoliko pomagata tretja in četrta definicija. Iz njiju lahko razumemo, da je nepošteno okoriščati se z oškodovanjem drugega in da je nepošteno, če svojega dejanja (tudi če bomo ob tem utrpeli škodo) ne priznamo. Se naše stranke kdaj okoriščajo z oškodovanem drugega? Naše stranke vedno priznajo svojo krivdo? Odgovori so jasni. Kaj pa mi? Kako bi ravnali, če bi bili sami v stiski, če bi morali prevzeti odgovornost za lastne napake, priznati in razkriti nepoštene namere ali nositi težke posledice lastne krivde? Bi se zlagali, da bi se izognili posledicam in s tem tudi oškodovali drugo stran?

**Osnovna vodila**

Ob tej dilemi se nam postavlja vprašanje: ali smo sami vedno pošteni? V psihologiji, še bolj pa v duhovnih tradicijah je znan termin »notranjega odvetnika«. Vsakega občasno obišče »mali zeleni možiček«, ki nam sede na ramo in nam v uho šepeta, da ni nič narobe, če ne povemo vsega, da je čisto v redu, če poškodbo na avtomobilu, ki smo jo povzročili sami, prijavimo kot »povzročitev poškodbe na parkirišču«, saj zavarovalnice tako ali tako goljufajo in kujejo dobičke na naš račun. Sploh pa še nikoli nismo uveljavili nobene škode. Prav tako ni nič narobe, če stranki kdaj zaračunamo malo preveč, saj ima dovolj denarja. Sploh pa vemo, da je njeno premoženje pridobljeno na nepošten način in je pravzaprav pravično, da jo nekdo malo ogoljufa.

Ali to pomeni, da smo goljufi, barabe in pokvarjenci? Zagotovo ne. Osnovno vodilo sodobnih psiholoških teorij je, da ljudi znamo ločiti od njihovih ravnanj. Vsak človek je v svojem bistvu rojen kot dober človek. In kot dober v svojem bistvu si zasluži osnovno človeško spoštovanje. Toda tudi dobri ljudje ravnajo slabo. Delajo stvari, ki so boleče, ranijo, se okoriščajo na račun drugih in ne prevzemajo odgovornosti za svoja vedenja. Toda ne glede na to, kako zavržno dejanje je nekdo storil kot človek, ki je v svojem bistvu rojen kot dober, si zasluži osnovno človeško spoštovanje. Drugo vodilo pa je zavedanje, da ima vsako vedenje, ne glede na stopnjo (ne)poštenosti, za tistega, ki je to storil, takrat neki smisel in neko logiko. To ne pomeni, da se z njegovo logiko strinjamo, kaj šele, da tako vedenje podpiramo, toda oseba je takrat to svoje vedenje videla kot edino ali najbolj pravilno in morda z vidika njene logike celo najbolj pošteno.

Ti dve vodili nam bosta omogočili, da ne bomo zapadli v maščevanje, da ne bomo prevzeli vloge sodnika in da bomo v odnosu do take osebe sami ostali pošteni. O tem lahko beremo v delih Nelsona Mandele ali v pričevanjih preživelih iz nacističnih ali komunističnih koncentracijskih taborišč, ki so samo na ta način lahko ohranili duševno zdravje in se po fizični osvoboditvi lahko osvobodili notranjih spon.

**Nepoštene taktike in kako ravnati**

Kako pa ravnati, ko nekdo z nami ravna nepošteno? Ali ko ravna nepošteno kot naša stranka? Najprej moramo seveda prepoznati to nepošteno ravnanje.

Nepoštene oziroma t. i. umazane taktike so namenjene temu, da drugo stran zmanipuliramo, zakrijemo posamezna dejstva, ki so nam v škodo, poudarimo dejstva, ki so nam v prid, zavajamo z neresnicami in polresnicami, se pretvarjamo, da nas neka stvar ne zanima, preveč poudarjamo neko (nam v resnici nepomembno) področje, da bi zakrili, kaj nam je res pomembno, se pretvarjamo, da vemo več, kot v resnici vemo, ali pa se delamo nevedne in čakamo na napako druge strani … Vse to so taktike, ki so na meji ali pa celo že čez mejo poštenosti. Z nepoštenimi taktikami tudi manipuliramo s čustvi, poskušamo v drugi osebi vzbuditi občutek krivde ali pa občutek strahu pred izgubo, grozimo, igramo »dobre in grde fante«, se sklicujemo na avtoriteto, postavljamo ekstremne zahteve, najprej udarimo in se nato pogajamo, ko je drugi že v podrejenem položaju …

Vse to so taktike, ki jih moramo najprej prepoznati, da se lahko nato ustrezno odločamo. Namenoma sem uporabil termin odločamo, in ne termina reagiramo. Reakcija je pogosto čustvena in nam lahko celo škoduje. Zato se moramo s poznavanjem nepoštenih taktik pripraviti na dejanja druge strani. Včasih tudi tako, da sami pokažemo moč, da pokažemo, da smo sposobni »ugrizniti«, in da včasih to celo zares storimo. Toda jasno moramo tudi pokazati, da smo nato še vedno pripravljeni na pogajanja, na popuščanje, da ne gojimo zamere. Osnova našega vedenja pa je osnovno spoštovanje, celo takrat, ko to ni vzajemno in ko druga stran tega v odnosu do nas ni sposobna.

Kako pa ravnati takrat, ko se naša stranka do nas, ki jo zastopamo, obnaša nepošteno? Poudarimo zaupnost in transparentnost med odvetnikom in stranko. Lahko jo tudi jasno soočimo s svojim videnjem situacije in stanja sodelovanja. Zgodi se, da po takem »soočenju« stranka odpove sodelovanje. Včasih pa to lahko pomaga in se sodelovanje popravi. Žal pa ne vedno. Tako je v takem primeru najbolj ustrezno vprašanje, ali si sploh še želimo sodelovanja s tako stranko. Na to vprašanje pa si mora seveda vsak odgovoriti sam.