



**Развитие навыков
в убеждении оппонентов
(рекомендации уполномоченным
по охране труда)**

2018 год

ВВЕДЕНИЕ

В условиях современности мы наблюдаем кризисные явления не только в финансово-экономической сфере, но и в социальных отношениях. Длительными десятилетиями в России расслоение общества на богатых и бедных, на олигархов и нищих порождает социальные конфликты в обывательской среде, формирует недовольство простых граждан, и недоверие их к государственной власти и общественным институтам.

Не обошло это явление и профсоюзное движение. В обществе остался неизгладимый след социальных преференций профсоюзов советского периода, в основном он затрагивал материальные блага трудящихся. В постперестроечный период государство взяло курс на капиталистический метод регулирования трудовых отношений и отошло от материальной поддержки профсоюзов в объемах советского периода.

Но веление времени заставляет нас трезво и рационально подойти к сложившейся ситуации, найти пути и механизмы оптимизации работы профсоюзов, восстановить доверие и имидж профсоюзов в широких слоях общества, особенно среди молодежи.

На наш взгляд постоянным и весомым аргументом в пользу профсоюза является работа профсоюза по защите прав работников на охрану труда.

В руках профсоюзного актива имеются весомые инструменты: проведение проверок соблюдения законодательства по охране труда, проведение независимой экспертизы условий труда и обеспечения безопасности работников, предъявление работодателям требования о приостановке работ в случаях непосредственной угрозы жизни и здоровью работников, либо обязательных для рассмотрения представлений об устранении выявленных нарушений трудового законодательства, обращение в соответствующие органы с требованием о привлечении к ответственности лиц, виновных в нарушении трудового законодательства и иных актов, содержащих нормы трудового права, сокрытии фактов несчастных случаев на производстве.

Слабым звеном во взаимоотношениях уполномоченных по охране труда и руководителей организаций разных уровней являются навыки убеждения оппонентов, работы с возражениями и ведения переговоров.

Данные рекомендации предназначены для развития вышеуказанных качеств у законных представителей работников с целью применения их в повседневной жизни.

РАЗВИТИЕ НАВЫКОВ В УБЕЖДЕНИИ ОППОНЕНТОВ

(рекомендации уполномоченным
по охране труда)

Общение с «трудными» людьми

Все люди периодически бывают «трудными». По-настоящему проблемных людей не так много. Гораздо чаще негативное поведение людей вызвано не удовлетворяющей их ситуацией.

В профсоюзной работе в большинстве случаев можно выделить три категории «трудных» людей:

- Руководители и прочие «административные» люди.
- Конфликтные сотрудники и члены профсоюза.
- Мы сами (в ситуациях, обидных для нашего самолюбия или разрушающих наши нереалистические ожидания).

Есть правило: начни с себя, т.е. проанализируйте свое собственное поведение – не могло ли оно вызвать подобную реакцию?

ПРОБЛЕМА ЧАСТО КОРЕНЯТСЯ В ПОВЕДЕНИИ (ВАШЕМ, ДРУГОГО ЧЕЛОВЕКА ИЛИ В ТОМ, И В ДРУГОМ) или НАШИХ СОБСТВЕННЫХ НЕРЕАЛИСТИЧНЫХ ОЖИДАНИЯХ.

Для предупреждения подобных проблем существуют

ЗОЛОТЫЕ ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ

1. **ОБЩАЙТЕСЬ ВЕЖЛИВО И ВНИМАТЕЛЬНО** (холодная, формальная – безличная манера общения вызывает отчаяние или злобу – агрессию).

2. **НЕ РЕАГИРУЙТЕ НА ГНЕВ ИЛИ АГРЕССИЮ** (она направлена не на вас, а на вашу должность, слова или действия; урона вашему самолюбию здесь нет).

3. **СЛЕДИТЕ НЕ ТОЛЬКО ЗА ТЕМ, ЧТО ВЫ ГОВОРите, НО И КАК ВЫ ЭТО ДЕЛАЕТЕ** (жесты, позы, мимика):

- Взгляд в глаза;
- Улыбка, если уместно;
- Приветливое выражение лица;
- Кивайте и поддакивайте;
- Открытые жесты;
- Вежливая, заинтересованная, участливая интонация;
- Время от времени меняйте позу, наклоняйтесь к собеседнику.

4. **ПРОЯВЛЯЙТЕ СОЧУВСТВИЕ** (отнеситесь с пониманием к трудностям человека):

«Это действительно серьезная проблема, я понимаю».

«Да, мне очень жаль, что вы столкнулись с такими трудностями».

«Да, дело очень сложное, я постараюсь помочь».

5. **НЕ ПЕРЕБИВАЙТЕ ДАЖЕ С ИЗВИНЕНИЯМИ** (особенно недовольного человека – после паузы он начнет излагать все с начала).

6. **НЕ ОПРАВДЫВАЙТЕСЬ** (часто выглядит неуклюже и редко принимается благосклонно).

7. **ЕСЛИ ВЫ ИЛИ ОРГАНИЗАЦИЯ ДОПУСТИЛИ ОШИБКУ, ПРИЗНАЙТЕ ЭТО И ПРИНЕСИТЕ ИЗВИНЕНИЯ.**

8. **НЕ ДЕЛАЙТЕ ЗАКЛЮЧЕНИЙ, НЕ ВЫСЛУШАВ ВСЕ, ЧТО ХОЧЕТ СКАЗАТЬ «ЖАЛОБЩИК».**

9. **БУДЬТЕ ТОЧНЫ В ФОРМУЛИРОВКАХ** (но используйте понятный язык).

10. **НЕ ЧУВСТВУЙТЕ СЕБЯ ВИНОВАТЫМ** (каждый имеет право попросить то, что ему надо; ожидать, что вы выполните его просьбу и расстраиваться, если не получает желаемого. Вы обязаны сделать для него все, что входит в ваши обязанности и еще чуть-чуть из чисто человеческого сочувствия, если это не противоречит закону. При этом вы не обязаны мучить себя чувством вины, потому что не обязаны быть для всех хорошим).

11. **ДЕРЖИТЕСЬ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНО, ДЕМОНСТРИРУЙТЕ ЗАБОТУ О ЧЕЛОВЕКЕ.**

МОДЕЛЬ ПОВЕДЕНИЯ

Она у каждого человека своя. Если трудный человек уверен, что соответствующая модель поведения приносит свои плоды или успех, он будет вести себя так без конца.

«Он испугался угроз – надо еще напугать»

«Достаточно ли он обеспокоен моей проблемой, в следующий раз надо будет польстить ему еще больше».

НЕ НАДО ВСТУПАТЬ В СПОРЫ ИЛИ ДЕБАТЫ, ИЛИ ПЫТАТЬСЯ ПОВЛИЯТЬ НА ВЗГЛЯДЫ (доказать его неправоту). ТАКИМ ЛЮДЯМ СВОЙСТВЕННО УПОРНОЕ «ПОСТОЯННОЕ» ЛИЧНОЕ ПРОГРАММИРОВАНИЕ – СВОЕ ОСОБОЕ ВИДЕНИЕ.

Но часто трудности общения бывают связаны с нашими собственными нереальными ожиданиями. Больше хочется изменить привычки других людей, чем найти общее:

«Вы вечно...»

«Вы неспособны...»

Это воспринимается как отрицание иного взгляда на мир.

Тактичный прием одобрения гораздо лучше. Обращение к интересам человека (интересам другого) делает его партнером.

ОБЩЕНИЕ С РУКОВОДИТЕЛЕМ (ИЛИ ДРУГИМ СТАТУСНЫМ ЛИЦОМ)

В любом общении или переговорах с руководителем большую роль играют субъективные факторы. К ним можно отнести:

- Личные отношения, сложившиеся между руководителем предприятия, организации и председателем или членом профкома.
- Точку зрения руководителя на профсоюз, профком и данную проблему в целом.
- Позицию представителей администрации по этим же вопросам.

Представители профсоюза часто испытывают неуверенность в решении спорных вопросов с руководителем, рождаемую опасением показать свою некомпетентность или нежеланием испортить отношения с администрацией.

Важнейшим фактором в таком общении является уверенность в себе, в собственных силах, в правильности принимаемых решений. Под уверенностью в себе обычно подразумевают умение четко определять и ставить цели, не завышая и не занижая собственных возможностей, настойчивость, последовательность и достаточную твердость, но и гибкость при решении поставленных задач.

Уверенность тесно связана с той внутренней речью, т.е. словами, которые мы сами себе говорим. Зачастую ранит нас и вызывает эмоциональную реакцию не столько само событие или конфликт, сколько наше речевое его отражение, т.е. наше отношение к нему, выраженное в словах и оценках.

На основе внутренней речи формируются наши психологические установки, которые непосредственно влияют на наше поведение и речь. Если у вас в голове крутится «мусор», то именно он и станет самоисполняющимся пророчеством.

Работа с установками

Негативная установка	Позитивная установка
Я не смогу этого добиться	
Мне не хватит нужных аргументов...	
Я могу подвести...	
Я боюсь...(например, что у меня не хватит знаний, умений, выдержки и т.д.)	
Мне поручили такое ответственное дело, а я его завалю...	
Они должны меня слушать...	
С этим человеком невозможно договориться...	

Надо учиться быть проактивными - это значит уметь подчинять свое поведение своим решениям и ценностям. Наше поведение зависит от наших решений, а не от нашего окружения или поведения других людей. По природе своей люди проактивны, между ситуацией и реакцией человека на нее всегда остается выбор. Это наделяет людей способностью самим выбирать, как реагировать на определенные обстоятельства, и побуждает нас моделировать сами эти обстоятельства. Проявлять инициативу – означает осознавать свою ответственность за то, чтобы события развивались определенным образом. Проактивные люди не уклоняются от ответственности и не объясняют свое поведение обстоятельствами или непростой ситуацией.

Выбирая свою реакцию на обстоятельства, вы серьезно влияете на сами обстоятельства.

Проактивность при общении с руководителем проявляется в том, что необходимо быть хорошо информированным по текущей проблеме, знать нормативно-законодательную базу лучше его самого и обязательно подготовить возможные предложения по улучшению ситуации (чем больше вариантов, тем лучше).

Кроме этого, надо уметь спорить, доказывать, настаивать на своем без излишних эмоций, путем доказательств, аргументирования, опоры на факты. Уметь быть убедительным и при этом пропускать мимо ушей колкости, а иногда и обидные замечания в свой адрес

ПРИЕМЫ РАБОТЫ С ТРУДНЫМИ ЛЮДЬМИ И РУКОВОДИТЕЛЯМИ

- 1. СЛУШАНИЕ (внимательное, сочувственное).**
- 2. НАХОЖДЕНИЕ ОБЩЕГО.**

Доказательство того, что вы можете смотреть на мир его глазами, понимаете и уважаете его точку зрения.

Найдите общее, чтобы поддержать чужую точку зрения на начальном этапе общения. **«Я ПОНИМАЮ, КАК ЭТО ВАЖНО...».**

ПОЧЕМУ НЕ ДЕЛАЕМ ЭТОГО? (Проявляются наши негативные установки)

- Ничего не выйдет.
- Надо время. А мне не хочется его тратить.
- Я не в состоянии что-то придумать
- Но это же потворство
- Он не станет делать этого для меня
- Подумает, что я спасовал.
- Подумает, что в следующий раз я его снова поддержу.
- Для меня - это пойти на компромисс с собой
- Подумает, что я смеюсь над ним.

3. РЕФРЕЙМИНГ (поиски нового или иного видения проблемы или ситуации).

4. ОБРАЩЕНИЕ (апеллирование) К ЕГО ИНТЕРЕСАМ для чего используем согласительные фразы:

«В ваших интересах....»

«Вы сможете получить (добиться).....»

«Это вам позволит...»

«Это вам даст...»

«Вы будете довольны...»

«Вы сможете улучшить...»

5. КОМПЛИМЕНТ, ПОХВАЛА ЛУЧШЕМУ (тому, чего еще нет). Это помогает разорвать порочный круг стереотипного поведения:

«Спасибо, что разъяснили нам вашу позицию...».

«Интересно (полезно) было познакомиться с вашей точкой зрения.»

6. ЮМОР (но не задевающий человека)

7. ФРАЗЫ ВЫ – ПОДХОДА

«Мы бы хотели.....- Вы получите....»

«Нам надо.....- Вам будет.....»

Немного самокритики, юмора.

«Все знают, что я не говорю ничего, что бы действовало людям на нервы»

8 НАХОЖДЕНИЕ ПОЗИТИВА (ваша задача – найти хоть что-то позитивное и признать это открыто и неоднократно):

«Я знаю, как важно для вас добиться ..., я тоже хочу, чтобы все наши работники были довольны».

«Если бы не наша повторная проверка, то вам пришлось бы...».

АРГУМЕНТАЦИЯ

Аргументация – это важнейшее средство убеждения в любых ситуациях.

Убедительность аргументации зависит от 4 основных факторов:

1. Вы и ваши знания и собственная уверенность в правоте.
2. Владение информацией, ее широта и достоверность.
3. Понимание интересов и потребностей людей и внимание к их нуждам.
4. Навыки и умения убеждать:
 - А) Умение слушать.
 - Б) Задавать правильно вопросы.
 - В) Понимание «языка тела»: жестов, мимики, поз.

Публичное выступление, деловая беседа, переговоры – эти формы делового общения – наиболее благоприятная, зачастую единственная возможность убедить собеседника в обоснованности вашей позиции с тем, чтобы он согласился с ней и поддержал ее.

Умеющий убеждать идет от победы к победе, а не умеющий коллекционирует поражения.

ПРАВИЛА УБЕЖДЕНИЯ

1. Будьте хорошим слушателем:

- А) залог убедительности;
- Б) понимание нужд и интересов людей;
- В) внимательный собеседник располагает к себе.

2. Проверяйте: правильно ли вы понимаете друг друга:

- А) спрашивайте, а не утверждайте;
- Б) задавайте правильно вопросы.

3. Покажите, что предлагаемое вами удовлетворяет какую-либо потребность человека.

При этом сильнейшим аргументом является тот, который удовлетворяет в данный момент какую-нибудь из неудовлетворенных потребностей.

4. Очередность приводимых аргументов влияет на их убедительность.

Наиболее убедителен следующий порядок аргументов:

Сильный – средний – самый сильный

5. Правила 3 «Да».

Для получения положительного решения по очень важному для вас вопросу поставьте его на 3 место, предпослав ему 2 простых вопроса, на которые человек обязательно ответит «да».

6. Убедительность аргументов зависит от вашего авторитета, статуса и имиджа (не снижайте своего статуса неуверенным поведением, излишними извинениями, длинными вступлениями).

7. Следите за мимикой, жестами и позами – своими и собеседника.

Процессу убеждения мешает то, что мы не знаем мыслей собеседника по поводу наших слов. Люди не всегда откровенны, но «язык тела» помогает нам понять отношение людей к тому, что мы говорим, и к нам самим.

8. Не принижайте статуса и имиджа других людей.

Любое проявление неуважения, пренебрежения, торопливость, неумение слушать, конфронтация – воспринимается отрицательно и настраивает человека на сопротивление.

9. Умейте располагать людей к себе.

К аргументам приятного собеседника мы относимся доверительно, а к аргументам неприятного – критически.

Используйте комплименты, имя собственное, фразы "вы-подхода":

«Я бы хотел - Вы хотите»

«Мне представляется интересным - Вам будет интересно»

10. Желая переубедить человека, начинайте с того, что вас объединяет, с чем вы можете согласиться, хотя бы частично, а не с разделяющих вас моментов (даже если вы абсолютно ни с чем не согласны, хотя бы поблагодарите за то, что человек так ясно и четко изложил свою позицию; скажите, что вам было интересно познакомиться с его точкой зрения).

11. Умейте привлечь внимание.

Чтобы ваши аргументы были услышаны, привлекайте к ним внимание (примеры из практики, обращение к личному опыту человека, яркие образные сравнения, неожиданные, необычные повороты, выводы и т.д.).

Классическая схема воздействия на сознание человека:

Внимание - интерес - желание - действие - результат

12. Найдите подход к человеку.

Начинайте с того, что интересно человеку, с его проблем.

Универсальный способ говорить об увлечениях человека – это открытые врата в его душу.

13. Энтузиазм, энергия в передаче информации.

Энтузиазм заразителен, как грипп!

ТЕХНИКА И ТАКТИКА АРГУМЕНТАЦИИ

Важно уметь ответить на вопрос и грамотно аргументировать ответ, парировать замечание и опровергнуть чужие аргументы.

АРГУМЕНТАЦИЯ – это способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов. Чтобы аргументация была успешной, нужно уметь встать на точку зрения (позицию) партнера, понять, к чему он стремится и как склонить его на свою сторону.

НАУКА УБЕЖДАТЬ

ВПЕЧАТЛИТЬ

Чтобы привлечь внимание, используйте парадокс, интригу, интересный факт – сгодится все, что угодно. «Я знаю, как избежать...»

ВНЕСТИ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

Даже после столь захватывающего начала кредит внимания составляет не больше 5 минут. Поэтому, не снижая темпа и не увязая в подробностях, переходите к изложению сути: «Для этого нужно сделать...»

ДОНЕСТИ МЫСЛЬ

В речи должно быть три части. Постройте его по одной из схем:

1. Изложите факты
2. Озвучьте соображения, вытекающие из них.
3. Призовите людей к действию

ИЛИ:

1. Опишите положение, которое нужно исправить
2. Сформулируйте, что следует сделать
3. ... и по каким причинам люди должны в этом помочь

ДОБИТЬСЯ ПОНИМАНИЯ

Смотрите поочередно в глаза каждому, чтобы дать понять, что вы обращаетесь именно к нему.

Используйте слова «ВЫ», «ВАШ» и т.д. Вы дадите понять. Что выступлением сообщаете нечто полезное. Не дайте заскучать. Шутите, задавайте вопросы, но так, чтобы можно было ответить коротко.

УБЕДИТЬ

Заранее вооружитесь аргументами и цифрами.

Изобразите свою идею в виде схемы - многие с трудом воспринимают информацию на слух. Заручитесь поддержкой коллег.

Подчеркните выгоды от реализации ваших идей: и для организации, и для тех, кто принимает решения.

ОПРАВДАТЬСЯ

Если вас несправедливо упрекают, не сердитесь, успокойтесь. А затем докажите правоту, подкрепив ее доказательствами: записи в ежедневнике, цифры отчета.

Но если осознаете вину, признайте ошибки и предложите, как вы можете их исправить. При этом не мямлите: не ошибается тот, кто ничего не делает.

СОВЕТ

Контролируйте жесты, не скрещивайте руки или ноги – это жесты защиты.

Технология снятия возражений

Профсоюзное общение, любые переговоры не обходятся без возражений или замечаний, поэтому профсоюзным активистам необходимо знать, как вести себя в этих ситуациях, что и как говорить.

Алгоритм поведения

1. Понять, какая потребность скрывается за возражением.
2. Показать, что мы понимаем человека, и назвать его явную потребность.
3. Если Вам недостаточно ясно, как в связи с выявленной потребностью приводит свои аргументы по проблеме, то надо задать уточняющий вопрос.
4. Предложить другой (другие) вариант, соответствующий вскрытой потребности, или привести контраргументы в защиту первоначального предложения, продемонстрировав другие, которые перевесят по значимости минусы, приводимые другим человеком...
5. Задать вопрос, чтобы получить подтверждение от человека.

ВОЗРАЖЕНИЯ И ПУТИ ИХ ПРЕОДОЛЕНИЯ

Возражения	Способ преодоления
Голословные утверждения	Какие аргументы можно привести?
Отклонение решения (все равно не получится)	Какое другое решение возможно? Что вы можете предложить?
Обвинения в оторванности от практики	Какие реальные средства, пути решения возможны?
Непродуктивные вопросы, уводящие обсуждение в сторону от основной проблемы.	Как это связано с обсуждаемой проблемой?
Излишнее упрощение проблемы.	Какие сложности могут при этом возникнуть?
Упрощение проблемы (Да, но...)	Как можно решить задачу?
Выдвижение требований (по финансам, материальным средствам)	Как удовлетворить эти требования?
Рутинa (Всегда делали так...)	Чем отличается старый подход от нового?
Многословие (много слов, мало смысла)	Каков смысл вашего высказывания?
Неясность смысла (сложные конструкции)	Попросить говорить яснее.
Уход от обсуждения практических вопросов.	В чем заключается практическая ценность сказанного? Что мы запишем в КД?
Субъективность оценки.	На основе каких критериев сделана оценка?

Способы присоединения к возражениям

Присоединение к возражению осуществляется посредством ряда **согласительных утверждений**, которые вы произносите перед ответом.

Цель – установить атмосферу взаимопонимания, дать возможность клиенту высказать свое мнение.

Согласительные фразы:

- Я вас понимаю, и...
- Я часто это слышу, и в этом есть свой резон....
- Хорошо, что вы об этом сказали, и....
- Да, это действительно – и одновременно
- Вы правы, что привлекаете мое внимание к этому.....
- Можно просто переспросить: «Что?»
- Именно потому, что, я бы хотела рассказать, что она гарантирует.

Уточняющие вопросы:

- По сравнению с чем?
- А как, вы полагаете, это должно.....?

Используйте пословицы, поговорки

Виды замечаний и тактика работы с ними

Замечания с целью проявить себя (субъективные замечания) Эти замечания можно объяснить стремлением собеседника высказать собственное мнение. Он хочет показать, что не поддался вашему влиянию и что в данном вопросе он максимально беспристрастен.

Замечания такого рода могут быть вызваны слишком сильной аргументацией с вашей стороны и, возможно, вашим самоуверенным тоном.

Тактика: необходимо, чтобы ваш собеседник нашел подтверждение своим идеям и мнениям. Проявите внимание к мнению партнера с помощью вопросов, например: «Соответствует ли это вашему мнению?», «Что подсказывает вам ваш опыт решения таких проблем?». Следует поставить себя на место собеседника, принять во внимание его проблемы. Нужно больше внимания уделять преимуществам и возможностям предлагаемых решений.

Объективные замечания. Причина таких замечаний заключается в том, что ваш собеседник имеет другой вариант решения проблемы и не согласен с вашим.

Тактика: следует не противоречить собеседнику в открытую, а довести до его сведения, что вы учитываете его взгляды, а потом объяснить ему, какое преимущество дает ваш вариант решения проблемы. Например: «Мы понимаем ваш подход к проблеме. Поэтому давайте еще раз рассмотрим вместе с Вами этот вопрос»,

Замечания с целью сопротивления. Они не являются и не могут быть конкретными. Причина их чаще всего заключается в том, что ваш собеседник не познакомился с вашими аргументами, а тема беседы четко не определена.

Тактика: если сопротивление увеличивается, пересмотреть тактику, а в крайнем случае изменить и тему беседы. Важно оперативно осуществить анализ замечаний и их настоящей причины и выбрать подходящий прием их «нейтрализации».

Общая тактика работы с замечаниями. (Как высказывать замечания собеседнику).

- ◆ Выслушивайте сразу несколько замечаний, т.к. собеседник раздражается, если его перебивают, да еще на самом главном.
- ◆ Не спешите с ответом, пока не поймете суть возражения или замечания.
- ◆ Выясните, действительно ли возражения вызваны разными точками зрения или, может быть, вы неточно сформулировали суть вопроса.
- ◆ Вопросы задавайте так, чтобы собеседник оказался перед необходимостью выбора между двумя вариантами ответа. Конкретные

вопросы заставляют собеседника высказать то, что нужно сказать, независимо от его собственного мнения (например, «Иван Иванович, одним словом, вы даете добро на нашу инициативу или нет?», если последует «нет», уточните, почему).

- ◆ Выберите подходящий прием «нейтрализации» замечаний. Это могут быть ссылки на авторитет, цитаты, переформулирование, условное согласие, сравнение, отсрочка, метод через поиск частичного сходства и согласия собеседников по отдельным вопросам к достижению полного согласия.

Правила поведения при работе с замечаниями:

Уважение. К позиции и мнению собеседника следует относиться с уважением, даже если они ошибочны и для вас неприемлемы. Ничто так не затрудняет беседу, как пренебрежительное и высокомерное отношение к собеседнику.

Признание правоты. Если вы заметили, что замечания и возражения собеседника являются лишь стремлением подчеркнуть свой престиж, то тактично почаще признавать правоту собеседника. Например: “Это интересный подход к проблеме, который я, честно говоря, упустил из виду. Конечно же, после принятия решения мы его учтем!” После молчаливого согласия собеседника беседу следует продолжить по намеченному плану.

Сдержанность в личных оценках. Следует избегать личных оценок, например, таких: “Будь я на вашем месте...” и т.д. В первую очередь это относится к тем случаям, когда подобной оценки не требуется или когда собеседник не считает вас своим советчиком или признанным специалистом.

Лаконичность ответа. Чем более сжато, по-деловому, вы ответите на замечания, тем это будет более убедительно. В пространных ответах всегда сквозит неуверенность. Чем многословнее ответ, тем больше опасность быть непонятым вашим собеседником.

Контролирование реакций. При нейтрализации замечаний собеседника очень полезно проверить его реакцию. Легче всего это сделать с помощью промежуточных вопросов. Спокойно спросите собеседника, доволен ли он ответом.

Некоторые замечания и возражения лучше предупреждать.

Советы таковы:

- Собеседник не всегда прав, но часто нам выгодно признать его правоту, особенно в мелочах.
- Замечания и возражения - естественные явления в любой беседе, поэтому не следует чувствовать себя обвиняемым, который должен защищаться.
- Можно привести собеседника в хорошее расположение духа, идя на некоторые уступки, но нужно определять границы уступок, прежде чем на них решиться.

- Любое несогласие с замечаниями нужно исчерпывающе разъяснить, так как корректное опровержение замечания может увеличить ваши шансы на успех.

Естественно, предусмотреть все варианты невозможно, так как реальные обстоятельства всегда вносят определенные коррективы.

Анализ альтернатив, поиск оптимального или компромиссного варианта и принятие решения, могут осуществляться либо в стиле сотрудничества, либо в форме авторитарного принятия решения одним из партнеров.

Для формирования творческого подхода к поиску вариантов воспользуйтесь следующими рекомендациями:

- Отделяйте этап поиска вариантов от этапа оценки
- Расширяйте в ходе беседы круг вариантов, вместо того, чтобы искать единственный ответ.
- Ищите взаимную выгоду.
- Изобретайте такие варианты, которые позволят партнеру легче принять решение.
- Не проявляйте неуверенности в фазе принятия решения. Если вы колеблетесь в момент принятия решения, то не удивляйтесь, если начнет колебаться и собеседник.
- Всегда оставляйте в запасе один сильный аргумент, если ваш собеседник в момент принятия решения начнет колебаться.
- Не сдавайтесь слишком легко, пока не испробуете все возможные методы убеждения, либо пока собеседник несколько раз отчетливо не повторит «нет».
- Другими словами, с партнером надо говорить на таком языке, который он понимает, приводить такие доводы, которые могут его убедить.