

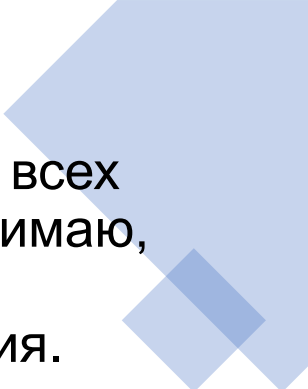
Приемы защиты от некорректны х собеседнико в

Шаньгин Андрей 1-1(2)



- Нередко на деловых беседах и при ведении коммерческих переговоров попадают некорректные собеседники и партнеры. Конфликтовать при такого рода деловых разговорах в мире бизнеса не принято. Значит, надо уметь вежливо и не задевая самолюбие таких людей ставить их «на место». Здесь могут оказаться очень полезными советы, даваемые немецким психологом Н. Энкельманом .





ПРИЕМ ДИЛЕТАНТОВ. Собеседник играет роль недоверчивого человека. Как легко всех нас сбивает с толку, когда оппонент несколько раз подряд заявляет: «Я этого не понимаю, не могли бы вы мне еще раз объяснить?»

Совет: заговорите об этом еще раз позже. Сошлитесь на последующие высказывания.

НАУЧНАЯ ТАКТИКА. Собеседник оперирует мнениями ученых, он цитирует их. Еще опаснее, когда он намеренно цитирует неправильно и спрашивает вас, заметили ли вы, что что-то не так. Но кому же известны в точности все высказывания определенных личностей?

Совет: также цитировать! Хорошо подготовьтесь заранее и утверждайте, что вы ожидали услышать именно эту цитату.

ТАКТИКА ПРЕРЫВАНИЯ. Ваш противник изводит вас постоянными репликами : «Вы повторяетесь»; «И где вы это слышали?»

Совет: сделайте продолжительную паузу и спросите, можно ли вам продолжать свою мысль дальше.



ТАКТИКА ШИРОКОЙ

НАТУРЫ. Если мы обосновываем свое хорошо продуманное мнение при помощи точных цифровых данных, собеседник обвиняет нас в мелочности.

Совет: спросите его, может ли он что-либо противопоставить точным данным. Только на основании этих цифр отчетливо обнаруживается общая линия

ТАКТИКА «ПЕРЕХОДА НА ЛИЧНОСТЬ». Один из известнейших способов некорректного ведения беседы — нападать на личность собеседника.

Причем противник приводит не серьезные аргументы, а задевает достоинство собеседника: «Цвет вашего пиджака (серый) соответствует вашему умственному уровню».

Совет: спросите его, может ли он что-либо сказать по существу вопроса. Действуйте в зависимости от того, кто при этом присутствует, и от силы своей позиции. Дайте самый решительный отпор нападениям, ущемляющим ваше достоинство.



ТАКТИКА ПРИЧИСЛЕНИЯ. Противник причисляет вас к определенной группе и грубо обобщает: «У всех руководителей только одна цель...»; «Все предприниматели одинаковы...»

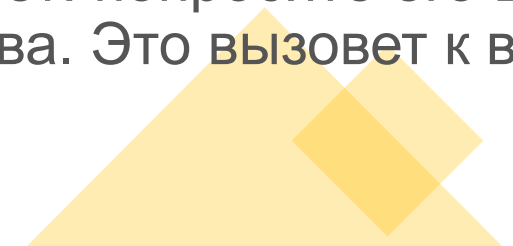
Совет: задайте ему вопрос, а уместны ли эти обобщения?

ТАКТИКА СВЕДУЩЕГО. Верные аргументы более молодых по возрасту партнеров по переговорам отклоняют, ссылаясь на то, что их «жизненный и профессиональный опыт еще слишком ограничен...» Старшим по возрасту партнерам категорически заявляют, что «это мнение просто больше не актуально».

Совет: спросите своего собеседника, что он конкретно может возразить против ваших аргументов. Так вы вынудите его квалифицированно изложить свою точку зрения.

ТАКТИКА ИНОСТРАННЫХ СЛОВ. Противник использует термины, которые вам неизвестны, чтобы показать уровень своих профессиональных знаний, или обрушивает на вас шквал иностранных слов.

Совет: попросите его вежливо, но твердо перевести названные иностранные слова. Это вызовет к вам симпатию у присутствующих.



-

ТАКТИКА ОТСРОЧЕК. Собеседник обещает высказать свое мнение по какому-либо вопросу позже или выигрывает время с помощью встречного вопроса.

Совет: чтобы сохранить за собой инициативу в разговоре, попытайтесь добиться немедленного ответа или высказывания точки зрения. Скажите ему, что это кажется вам особенно важным.

-

ТАКТИКА УМОЛЧАНИЯ. Собеседник внимательно вслушивается и уклоняется от любых высказываний или вдруг впадает в другую крайность: громко возражает, а затем вновь внезапно замолкает.

Совет: выразите удивление по поводу слишком темпераментного высказывания или, наоборот, молчания собеседника. Неразговорчивого партнера можно разговорить при помощи удачно поставленных вопросов.

С шумным партнером не надо соглашаться. Чаще всего он компрометирует себя сам в глазах остальных слушателей.

ПРОПУСТИТЬ МИМО УШЕЙ. Эту возможность вы можете использовать, только если речь идет об одиночных выкриках. После трех-четырех комментариев вслух вы вынуждены как-то реагировать.

НАЙТИ МЕТКИЙ ОТВЕТ. Это наилучший способ ответа на злобные выкрики:

-

СДВИГАТЬ. Очень действенный прием: вы ответите на реплику из зала, но немного позже. Будьте вежливы: «Благодарю за ваше возражение. Я вернусь к нему немного позже». Если возражение серьезное, то сразу его пометьте, чтобы позже на него ответить.

-

ЗАДАВАТЬ ВСТРЕЧНЫЕ

ВОПРОСЫ. Задавайте встречные вопросы, если позволяет время. Попросите еще раз повторить реплику. Еще лучше подействует, если вы попросите подавшего реплику уточнить кое-что.

ИСПОЛЬЗОВАТЬ ПРИЕМ «ДА,

НО». Избегайте длинных объяснений и диалогов. Отвечайте кратко и применяйте тактику «Да, но». Однако не употребляйте слово «да», а используйте какие-либо другие способы мнимого утверждения: «В общем-то я с вами согласен, но вы все же подразумевали...»

ПРИМЕНЯТЬ ПРИЕМ НЕЙТРАЛИЗАЦИИ. Нейтрализуйте выкрики из зала, к примеру так: «Я предполагал, что услышу такое возражение, но, думаю, все-таки другим слушателям интересно выслушать меня до конца». Определенно дайте понять, что в интересах других слушателей вы не желаете вести никаких частных бесед. Если удастся, то предложите подавшему реплику побеседовать по предложенному вопросу после доклада. Это создаст положительную атмосферу.

ССЫЛАТЬСЯ, ЕСЛИ ЭТО ВОЗМОЖНО, НА СЕРЬЕЗНОСТЬ СИТУАЦИИ (или на какие-либо ценности высшего порядка), заметив, что в этой ситуации выкрики — неподходящая реакция. Постарайтесь после ответа снова вернуться в серьезную тональность. И еще один совет: попытайтесь на веселые выкрики отвечать серьезно, а на серьезные — остроумно и шутливо.