Автор: admin
22.06.2011 14:03 - Обновлено 30.10.2014 02:18

# Как подружиться с возражениями?

Сохранить равновесие и прийти к разумному результату в споре вам мешают возражения собеседника?

Но ведь человек без возражений – это человек без собственного мнения. Замечания означают, что оппонент вас активно слушает, следит за вашей аргументацией и всё обдумывает.

Поэтому доводы собеседника стоит воспринимать не как препятствия к решению вопроса, а как помощь для выстраивания собственной аргументации. Возражения показывают, начал ли собеседник интересоваться темой вообще, в каких вопросах его ещё предстоит убедить и что он думает по существу дела.

Чтобы конструктивнее реагировать на возражения, полезно чётко отличать их разновидности.

**Невысказанные возражения** – это те, которые собеседник не успевает, не хочет или не смеет высказать. Он не произносит ни слова, но явно выражает сомнение и недовольство. Причина – недоверие к вам или невозможность вставить слово в поток вашей речи. Поэтому необходимо обуздать свою разговорчивость и перейти к диалогу с помощью «открытых вопросов»: «Что Вы об этом думаете?», «Какой подход, по-вашему, лучше?», «Какие возможности Вы видите для решения проблемы?».

**Общее сопротивление** возникает, как правило, в самом начале беседы. Поэтому эти возражения общего характера неясны и конкретными быть не могут. Попытаться разобраться в них – значит, свернуть с дороги. Собеседник, скорее всего, ещё толком не познакомился с вашей аргументацией, и направление беседы четко не обозначилось, а если фронтальное сопротивление возрастает, скорее всего, тактика выбрана неверно. Значит, для начала нужно совместно определиться с предметом разговора в соответствии с взаимными пожеланиями и приступить к обсуждению.

**Отговорки** - высказывания, явно не вяжущиеся с предыдущей аргументацией, - могут быть маневром при нежелании продолжать разговор либо сигналом того, что вы не добились контакта с собеседником, и тема его не «зацепила». Причина в слишком быстром переходе к аргументации или же в нерешительности собеседника. Тактика здесь одна: принять замечание к сведению и больше по этому поводу не дискутировать.

**Стремление к получению дополнительной информации** является доказательством заинтересованности собеседника в теме обсуждения. Видимо, недостаточно ясна ваша аргументация, недостаточно уверенно вы себя держите, а может быть, невнимателен и сам оппонент. Придется дать спокойные уверенные разъяснения, вместе разобраться в том, что не ясно.

**Предубеждения** – причина особенно неприятных замечаний. Оппонентом используется «агрессивная» аргументация, рассматриваются только отрицательные стороны предмета беседы, выдвигаются особые требования. В этом случае никакие контрдоводы не помогут, так как эта позиция имеет под собой эмоциональную почву и, следовательно, логика здесь бесполезна. Причиной явился неверный подход с вашей стороны, ошибочно составленная аргументация, резкая антипатия собеседника к вам лично. Необходимо разделить предубеждения и субъективные замечания, выяснить точку зрения и мотивы собеседника, подготовить отступление.

**Ироничные (ехидные) замечания** – следствие плохого настроения собеседника, а иногда его желания проверить вашу выдержку. Замечания носят вызывающий, вздорный и даже оскорбительный характер. Причина в недовольстве вашим поведением, плохое настроение или спортивное изучение пределов вашего терпения и ораторского искусства. Тактика: проверить, имеет возражение под собой серьёзную основу либо это хулиганский вызов в пылу спора. В любом случае нельзя идти на поводу. Реакция может быть остроумной или вообще никак не проявиться – лучше пропустить выпад мимо ушей.

**Стремление продемонстрировать себя** можно объяснить желанием собеседника высказать собственное ценное мнение (иногда неделовое), показать, что он не поддался вашему влиянию и максимально беспристрастен, подчеркнуть, что его вмешательство необходимо. Причина – слишком сильная аргументация с вашей стороны или самоуверенный тон. Выход: не создавать впечатления «истины в последней инстанции», не подчёркивать, что все нити беседы в ваших руках и все выводы делаете вы. Собеседник должен найти подтверждение и своих идей и мнений. Обязательно нужно поддерживать обратную связь, задавать вопросы, уточняющие согласие оппонента и

выявляющие его позицию.

**Субъективные замечания**. Люди чаще всего уверены, что их проблемы уникальны, а дела исключительны, и их никак нельзя сравнивать с делами других людей. Типичная формулировка: «Всё это прекрасно, но мне не подходит». Значит, вы слишком мало внимания уделяете личности собеседника, он не доверяет вашим источникам информации, поэтому она для него малоубедительна. Нужно постараться поставить себя на место оппонента, принять во внимание его проблемы, выявить авторитеты, больше внимания уделить преимуществам и возможностям предлагаемых вами решений.

**Объективные возражения** собеседник высказывает для того, чтобы развеять свои сомнения. Он вполне искренне, без всяких уловок, хочет получить на них обоснованный ответ, чтобы выработать собственное мнение, поскольку у него еще сохранились веские причины против предлагаемого вами конкретного решения. Причина: у собеседника другой, уже обдуманный, подход к решению проблемы, и объяснения преимуществ вашего варианта его пока не удовлетворяют. Не следует противоречить в открытую. Лучше признать приемлемость позиции оппонента и ещё раз совместно обсудить выигрышные стороны вашего предложения.

**Последняя попытка**. Эти замечания очень редко делаются всерьёз. Перед окончанием беседы собеседника охватывает неприятное «ощущение конца». Он уже начинает размышлять о трудностях и препятствиях, связанных с реализацией принятого решения, у него возникают опасения преждевременности принимаемых мер. Это лишь слегка видоизмененный повтор сделанных ранее замечаний, на которые уже получен ответ. Это сигнал к завершению беседы и принятию окончательного решения. Собеседник в последний раз и чаще всего тщетно пытается отсрочить принятие решения для очистки и успокоения совести. Не стоит прямо отвечать на подобного рода замечания, целесообразно привлечь ещё один, припрятанный в рукаве, косвенный аргумент в пользу принимаемого решения и без проволочек определить позиции.

Приятно, когда сложные вопросы решаются спокойно и без эксцессов. Обычно же при столкновении интересов задеваются чувства, и они очень мешают выйти из ситуации с конструктивным результатом.

А ведь можно сделать так, чтобы рассудок не вырубало волной эмоций, а, наоборот, весело раззадоривало! Пусть даже в самом азартном споре господствует логика, а

эмоциональность лишь придает разговору творческий кураж!

Анализируйте ответы оппонентов и разумно их парируйте, выходите из дискуссий без раздражения!

Получайте удовольствие от любого общения!

Автор - **Инна Мажор**

Источник