

У. Д. Якименко

СТРАТЕГИИ И ТАКТИКИ ВОЗРАЖЕНИЯ В МЕЖЛИЧНОСТНОМ ОБЩЕНИИ

Общение – важная часть жизни, в которой часто возникает необходимость возражать, то есть выражать несогласие. При правильном подходе возражение может стать инструментом для достижения взаимопонимания. Существуют разные стили поведения в конфликтных ситуациях: уклонение, противоборство, уступчивость, сотрудничество и компромисс.

Возражения могут быть сознательными (из-за аргументов) или бессознательными (реакция на вторжение в личное пространство). Они бывают ложными (неудобно озвучить истинные причины), истинными (логически обоснованными) и условно-объективными (требующими времени для принятия решения).

Для преодоления возражений полезны методы: активное слушание, позитивный язык тела и нахождение общих интересов. Для закрытия возражений – внимательное выслушивание, понимание точки зрения собеседника, логическая аргументация и получение обратной связи.

Конфликтный тип общения при возражениях характеризуется доминированием негативных эмоций и речевой агрессией. Участники отстаивают свои позиции и стремятся к инициативе. Используются стратегии информирования и самопозиционирования, упрека, сарказма и угроз.

Неконфликтный тип общения направлен на поддержание хороших отношений. Участники ведут себя вежливо, используют вежливые маркеры и юмор для смягчения несогласия. Применяются стратегии информирования и самопозиционирования с акцентом на эмоциональную поддержку.

Основной текст

Общение является неотъемлемой частью жизни каждого человека, в процессе которого часто возникает необходимость проявлять возражение.

Под возражением обычно понимают выражение несогласия или противоположной точки зрения на утверждение, идею или предложение собеседника. Чаще всего, оно может восприниматься как негативный момент, признак несогласия, неудачи или неприятия. Однако, при правильном подходе, оно становится инструментом, который помогает достигнуть взаимопонимания и разобраться с проблемой, продемонстрировать свою ценность, преодолеть внутренние барьеры, достичь коммуникативной цели.

У каждого человека имеется свой стиль поведения во время конфликтной ситуации возражения:

Уклонение (избегание, уход). Исход конфликта не особо важен. Коммуникант не хочет отстаивать свои права, уклоняется от спора, уходит от ответственности за решения.

Противоборство. Конкуренция характеризуется борьбой индивида за свои интересы и достижение своих цели: применением власти и принуждения.

Уступчивость, приспособление. Сохранение или восстановление значимых отношений путем сглаживания разногласий за счет собственных интересов.

Сотрудничество. Человек активно участвует в поисках решения, удовлетворяющего интересы всех участников взаимодействия, но не забывая и при свои. Предполагается открытый обмен мнениями.

Компромисс. Поиски решения за счет взаимных уступок, на выработку промежуточного решения, устраивающего обе стороны, при котором особо никто не выигрывает, но и не теряет.

Возражать коммуниканты могут как сознательно, так и бессознательно. Бессознательные возражения – это реакция на вторжение в личное пространство. Если же собеседника не устраивают приведенные аргументы, пропадает интерес в общении или возникает сомнение, то это сознательное возражение.

Возражения могут быть **ложными**, когда люди специально называют ложные причины, потому что истинные озвучивать неудобно. **Истинными** – это когда человек логически обосновывает свою точку зрения. И **условно-объективные**, когда требуется время для принятия решения, например, чтобы посоветоваться с кем-то или восполнить нехватку знаний.

В преодолении возражения при общении могут помочь:

1. Техника активного слушания. Необходимо задавать субъекту уточняющие или интересующие вас вопросы, что вызовет у собеседника чувство спокойствия и то, что он интересен. Метод «эхо» заключается в том, что, выслушав говорящего, слушающий повторяет несколько слов собеседника, которые отображают суть сказанного им. Этот метод подчеркивает внимание к говорящему, и позволяет уточнить, верно ли усвоен основной смысл предоставленной информации.

2. Использование позитивного языка тела и тона голоса. Язык тела и тон голоса должны передавать уверенность, дружелюбие и открытость.

3. Нахождение точки соприкосновения (хобби, интересы, ценности или опы) + комплименты (личности, достижений, навыков).

Закрыть возражение можно несколькими способами:

1. Внимательно выслушать возражение. В конце фразы собеседника необходимо резюмировать сказанное.

2. Присоединение. Нужно показать собеседнику «чувство плеча», то есть, чтобы он понимал, что суть данного возражения понятна и важна второму коммуниканту.

3. Логическая аргументация. На данном шаге нужно дать аргументированный ответ по сути возражения, т.е. показать собеседнику выход из ситуации.

4. Закрытие возражения. Здесь происходит обратная связь от противоположной стороны.

При работе с ложным типом возражения («Сейчас принять решение я не готов», «Мне нужно все обдумать») основная задача – перевести его в истинное возражение, например:

– Просто игнорировать ложное возражение. Например, собеседник сказал «мне нужно подумать», однако важно продолжить свой рассказ.

– Настроить собеседника на искренность. В ответ на возражение партнера важно максимально мягко, тщательно подбирая слова, сказать:

«Это не причина, расскажите, что на самом деле вас останавливает?».

Коммуникативная ситуация возражения зависит от множества факторов, включая характер и глубину отношений между собеседниками, их эмоции и личностные характеристики. Эмоциональный фон диалога варьируется в зависимости от кооперативности отношений: негативные эмоции преобладают при некооперативных, а нейтральные или позитивные – при кооперативных. Социокультурные параметры и личностные характеристики влияют на выбор лексики и определяют стратегии и тактики общения.

Конфликтный тип общения в ситуации возражения в межличностном общении основан на доминировании негативных эмоций, спровоцированных речевой агрессией. Участники активно отстаивают свою позицию, стремятся владеть инициативой в диалоге, оставить за собой последнее слово. В ситуации конфликтного типа на выбор стратегий возражения большую роль играет социальный статус собеседника: при высоком статусе уровень речевой агрессии ниже. В таких случаях используются стратегии запроса информации, информирования и самопозиционирования, реализуемые через заявления, убеждения и уточняющие вопросы. При общении с низко статусным собеседником стратегии сосредоточены на самопозиционировании и дискредитации партнера, с применением тактик упрека, сарказма и угроз.

Неконфликтный тип общения в ситуации возражения в межличностном общении. Интенции собеседников направлены на поддержание хороших отношений: они ведут себя доброжелательно и вежливо, несмотря на противостояние. При неконфликтном общении в ситуации возражения наблюдается использование вежливых маркеров и краткость диалогов, что помогает избежать негативных эмоций. Люди часто «маскируют» несогласие с помощью юмора, примеров и риторических вопросов. Прибегают к стратегиям информирования и самопозиционирования, открыто заявляя о своей позиции и оказывая эмоциональную поддержку партнеру по общению.