

ДІЛОВЕ КОНСУЛЬТУВАННЯ

Сценарій консультації

Практичні психологи

Сухенко Н.В. (ХВПУРГ), Баліна Л.І. (ПМЛ ХДМА)

Психолог (П): Доброго дня, Любов Іванівна!

Клієнт (К): Доброго дня, Наталя Володимирівна!

П: Що стало причиною Вашого візиту до мене? Які у Вас є питання? (про що буде йти мова?)

К: У мене виникла потреба у консультуванні. Справа в тому, що мене обрали координатором у рамках дуального навчання, і зараз я готуюсь до першого етапу переговорів з роботодавцем про співпрацю. В основному, хід майбутньої бесіди я «бачу». Але є моменти, де я відчуваю невпевненість – і тому тривожусь. Якими будуть Ваші рекомендації, щодо подолання тривожності з приводу майбутніх переговорів?

П: Чи правильно я Вас зрозуміла: що, в основному, структура бесіди Вами вже продумана. І якщо, при цьому прояснити і конкретизувати її окремі фази, то Ви побачите картину в цілому, і у Вас з'явиться впевнена готовність до першого етапу переговорів?

К: Так, саме так.

П: Що ж, тоді розкажіть детальніше, *що саме* вас тривожить?

К: Наразі, я продумую основну частину переговорів. Що стосується аргументації - тут немає питань: підбрала достатньо вагомі аргументи на користь співробітництва. А от, що стосується зауважень, сумнівів партнера, якогось протистояння – тут виникають побоювання і потрібні поради.

П: Таким чином, мова піде про нейтралізацію зауважень партнера. Так?

К: Так. Наприклад, піде загальний супротив типу : «Важко починати щось нове». Зараз все відволікає від цього... економічна криза та ін.».

П: У такому випадку краще не розвивати ці думки, не суперечити, а посилити аргументи і переваги. «Так, розумію Вас, але переваги дуальної форми навчання очевидні...». Або: «При переході до нової економічної системи, погодьтесь, криза неминуча. Однак, факт кризи не повинен заважати досягненню наших цілей. Ми продовжимо обговорювати питання».

К: Так, зараз візьму аркуш, занотую. А. якщо співрозмовник мовчить, але я помічаю, що він сумнівається або чимось не задоволений?

П: Можливо, він такий мовчазний за своєю натурою. Можливо, ще не перейнявся довірою. А можливо, ви багато говорите і не даєте йому слова. У такому випадку, переходьте до діалогу, активуйте партнера, за допомогою відкритих запитань: «Які можливості співробітництва ви бачите?», «Що ви про це думаєте?» «Як ви відноситеся до ідеї загальної розробки програми навчання?».

К: Дякую. А як реагувати на відмовки типу: «Щось тут не так», «А в Києві все інакше».

П: А як Ви думаєте, в чому може бути причина таких відмовок?

К: Можливо, він не хоче продовжувати бесіду...

П: А можливо, Ви занадто швидко перейшли до аргументів, тому партнер залишається «холодним», тобто контакт з ним не встановлено, і це ставить під сумнів Вашу аргументацію.

Відмовки приймаються до відома: «Добре, продовжимо! Давайте з іншого боку подивимось...». Спробуємо встановити контакт: «Що для Вас є цінним в проекті дуального навчання?».

К: Мені важко встановити контакт із людьми, що схильні до іронічних зауважень, тому що я не можу відповісти тим же (видати іронію у відповідь).

П: Тоді краще не реагувати і не брати такі зауваження до уваги: «На чому ми зупинились? На аспекті про...».

Якщо є співрозмовники, що бажають проявити себе, і будь-що висловити свою думку, допоможіть йому, запитуючи: «Чи відповідає це Вашій думці?», «Які фактори ще слід прийняти до уваги?».

Якщо це самовпевнені люди, з їх самобутнім, як вони думають, досвідом. Типовими словами таких співрозмовників є: «Все добре, але... (не для нас)». З їх вуст звучать суб'єктивні зауваження. Вони, мабуть, найскладніші співрозмовники. У такому випадку, проявимо повагу до особистості: «Ми з повагою відносимось до вашої позиції», додамо більше деталей: «Можливо, Ви зацікавлені в тому, щоб разом розглянули всі деталі співробітництва».

К: Дякую. Зрозуміло, що слід бути уважною і до особистості співрозмовника. Бо це може виявитись особистість, що блокує переговори своїми зауваженнями.

П: Якщо переговори блокуються, є такий прийом, що має назву «відстрочка» - перенести їх в часі на зручний момент.

А ось що стосується ***часу відповіді*** на зауваження, то це можна зробити:

- *відразу*: зауваження - відповідь;
- *до*: передбачаючи зауваження – відповісти на нього;
- *пізніше*: витримати паузу для ослаблення зауваження, заповнюючи паузу діями і в ослабленій формі м'яко відповісти на нього;
- *ніколи*: ігнорувати та перейти в тему.

К: Я зараз уявила собі таку картину: зауваження – відповідь, зауваження – відповідь, зауваження – відповідь. Схоже на якусь битву... При тому, що це ділові мирні переговори!... Тому те, що ви сказали, дуже важливо для мене: обирати різний час відповіді, змінювати тактику по ситуації. І, по суті, якщо зауваження не принципове і не порушує загальний хід бесіди, то його слід просто ігнорувати. Аж полегшало!

П: При всьому при цьому, зауваження можуть бути коректними, доцільними і професійними. Тоді визнаємо правоту і висловлюємо подяку співрозмовнику: «Це цікавий підхід, який, чесно кажучи, не взяла до уваги. При прийнятті рішення – ми його обов’язково врахуємо» А, взагалі, плюси зауважень в тому, що, по перше, вас уважно слухають, а по друге – чим більше буде зауважень на першому етапі переговорів, тим менше їх буде на наступних етапах. Погоджуетесь?

К: Так, дякую.

П: То ж ми обговорили питання нейтралізації зауважень під час ділових переговорів. Що ви зараз відчуваєте?

К: Більше впевненості з’явилося. Все ж таки, знання розширюють горизонти і дають впевненість. Картина прояснилась і думаю, що врешті-решт все складеться, коли я осмислю сьогоднішню інформацію. Дякую.