



Мастер-класс

Техника работы с сопротивлением

Ведущий: Дмитрий Болдырев

Ведущий



Дмитрий Болдырев

- Организационный психолог
- Помогаю налаживать командные взаимодействия
- 30 лет работы с управленческими, продуктовыми, проектными командами
- В сфере производства, системной интеграции, транспортной логистики, IT





Техника работы с сопротивлением

(отказами, возражениями, уходом от разговора и т.п.)...

...Отсутствием согласия

Формат занятия



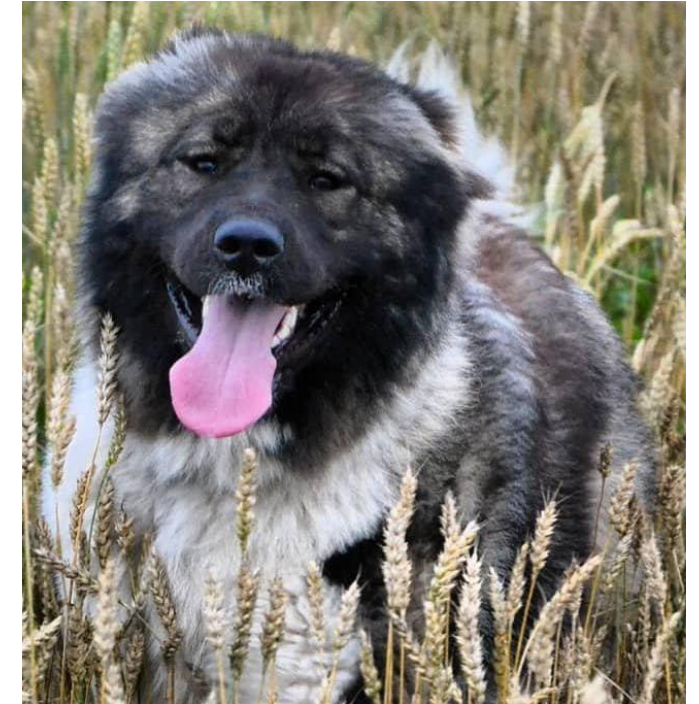
- Моделируем переговорную ситуацию (1-й раунд)
- Разбираем, что происходит и что с этим делать
- Применяем на практике во 2-м раунде переговоров

- Расчёт на интерактивность, диалог
- Понадобятся 8 - 10 активных участников

Переговорная задача «Оставь собаку»



- Вам нужно срочно уехать из дома на 7 дней (горящая путёвка в Таиланд).
- На сборы есть максимум 15 минут.
- Проблема в том, что нужно с кем-то оставить собаку – огромного, доброго «кавказца» по имени Шарик.
- В данный момент есть только единственный человек, который может Вам в этом помочь – Ваш сосед по лестничной клетке.
- Информация о соседе: зовут Дима, студент, живет один в двухкомнатной квартире, аллергии на собак не имеет, с Шариком знаком (приветствуют друг друга при встрече).
- Несколько раз Вы его выручали: одалживали инструменты, принимали посылки, один раз даже заняли 5.000 рублей (которые он вернул)
- У Вас есть максимум одна минута на то, чтобы договориться с соседом взять собаку на 7 дней.
 - Участие по желанию (6-10 человек).
 - **Участвуют только те, кто не знаком с игрой**
 - Включенная камера (нужен визуальный контакт)
 - Вы можете вести себя, как угодно. Студент тоже. Единственное пожелание: **не повторяться**
 - Разговор может быть прерван студентом в любой момент
 - Колдовое слово: «следующий»



Анализ ситуации



- Как вы можете охарактеризовать «студента», как человека? (Опишите его одним прилагательным)
- На ваш взгляд, почему, по какой причине или причинам он не взял собаку?
- Откуда вы знаете об этой причине (причинах)?

Ключевые ошибки при встрече с сопротивлением



- Стремление **сломить** сопротивление (разными способами), а не выяснить и устранить его **причину**
- **Раздражение** отказом с последующей эскалацией
- **Негативное отношение** к собеседнику

- **Приписывание** причин
- **Обесценивание** причин

Техника работы с сопротивлением

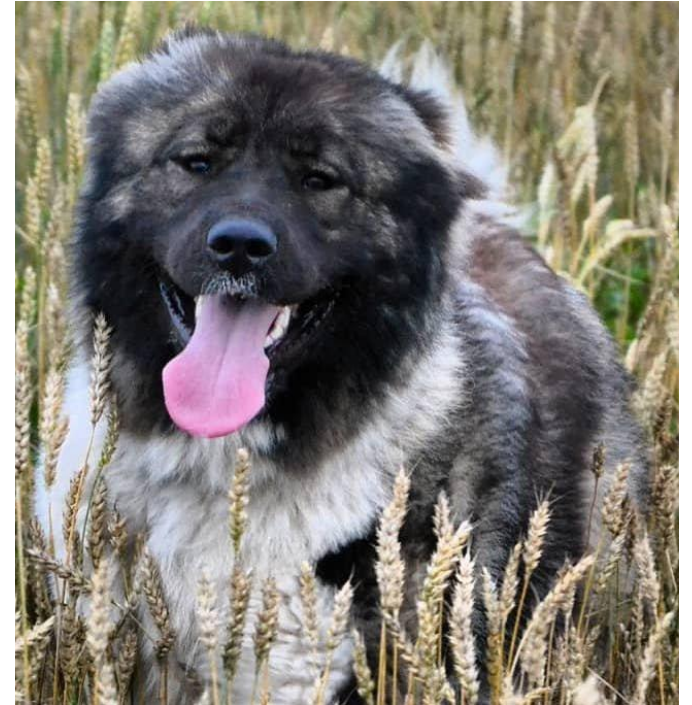


Действие	Пример
0. Перестать злиться!	Внутреннее «Ну, допустим...»
1. При уходе собеседника от ответа констатировать наличие сопротивления	«Я вижу, что ты не готов принять моё предложение»
2. Выяснить причину(ы) сопротивления	«Что тебе мешает принять моё предложение?» (выяснить все причины: «Есть ещё что-то?»)»
3. Расставить приоритеты, выявить главное	«Какая причина, из тех, что ты назвал, является главной?»
4. Проверить истинность причины	«Если бы этой проблемы (назвать причину) не было, ты бы согласился?»
5. Выяснить опасение, стоящее за сопротивлением	«Почему тебя это волнует? Чего ты на самом деле опасешься?»
6. Признать опасение	«Я понимаю и разделяю твоё опасение»
7. Снять опасение	В зависимости от вида причины (надуманная; реальная, но устранимая; реальная и неустранимая): а) показать, что проблемы не существует б) найти вариант, устраняющий или обходящий причину сопротивления в) заинтересовать, показав реальное соотношение рисков и возможностей

Переговорная задача «Оставь собаку»



- Вам нужно срочно уехать из дома на 7 дней (горящая путёвка в Таиланд).
- На сборы есть максимум 15 минут.
- Проблема в том, что нужно с кем-то оставить собаку – огромного, доброго «кавказца» по имени Шарик.
- В данный момент есть только единственный человек, который может Вам в этом помочь – Ваш сосед по лестничной клетке.
- Информация о соседе: зовут Дима, студент, живет один в двухкомнатной квартире, аллергии на собак не имеет, с Шариком знаком (приветствуют друг друга при встрече).
- Несколько раз Вы его выручали: одалживали инструменты, принимали посылки, один раз даже заняли 5.000 рублей (которые он вернул)
- У Вас есть максимум одна минута на то, чтобы договориться с соседом взять собаку на 7 дней.



Второй подход

Техника работы с сопротивлением



Действие	Пример
0. Перестать злиться!	Внутреннее «Ну, допустим...»
1. При уходе собеседника от ответа констатировать наличие сопротивления	«Я вижу, что ты не готов принять моё предложение»
2. Выяснить причину(ы) сопротивления	«Что тебе мешает принять моё предложение?» (выяснить все причины: «Есть ещё что-то?»)»
3. Расставить приоритеты, выявить главное	«Какая причина, из тех, что ты назвал, является главной?»
4. Проверить истинность причины	«Если бы этой проблемы (назвать причину) не было, ты бы согласился?»
5. Выяснить опасение, стоящее за сопротивлением	«Почему тебя это волнует? Чего ты на самом деле опасешься?»
6. Признать опасение	«Я понимаю и разделяю твоё опасение»
7. Снять опасение	В зависимости от вида причины (надуманная; реальная, но устранимая; реальная и неустранимая): а) показать, что проблемы не существует б) найти вариант, устраняющий или обходящий причину сопротивления в) заинтересовать, показав реальное соотношение рисков и возможностей

Резюме



- Столкнувшись с сопротивлением, не старайтесь его **проломить**, а выясните и устраните **причину**



Ответы на вопросы



Спасибо!

<https://stratoplan-school.com/>

[Facebook.com/Stratoplan](https://www.facebook.com/Stratoplan)

[Twitter.com/stratoplan](https://twitter.com/stratoplan)

<https://stratoplan-school.com/blog/>

school@stratoplan-school.com