РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ (ЧТО ДЕЛАТЬ?)

Вторая часть статьи посвящена вопросам: Что делать, если клиент не согласен с результатами диагностики? Как работать с возражениями?

В первой части статьи [16] мы обсудили вопросы: как чаще всего люди принимают результат диагностики, по каким причинам не соглашаются, всегда ли прав клиент и почему, всегда ли прав диагност?

В этой части ответим на вопрос:

Так, что же делать, если клиент не согласен с результатом?

Терпение и внимание, рассказывать и слушать, задавать вопросы, вместе формулировать, просить еще раз рассказать, описать, конкретизировать, уточнить. При этом не исключать, что настойчивость клиента может быть обусловлена и вариантом, что диагност ошибся. Это серьезный, но необходимый труд, отношение к которому свидетельствует о профессионализме/непрофессионализме эксперта. Иногда на это уходит 2 часа, иногда 2 дня, а то и до полугода. И в эти полгода люди ведут себя по-разному. Человек ведь убежден, что он прав. И поэтому подчас не стесняется в выражениях. Конечно, лучше все же оставаться в рамках приличий. Но даже и к очень эмоциональным проявлениям мы относимся с пониманием. В том случае, если работа по диагностике была проведена подробно и внимательно, с соблюдением всех правил и требований технологии, диагност многократно проверил свои выводы и уверен в результате, и ведет диалог в соответствии с нормам психологического консультирования вполне реально прийти к согласию клиентом по поводу предложенного ему ТИМа.

Переговоры, направленные на сотрудничество –
это поиск решений,
которые устраивают
обе стороны.

Ниже я планирую рассказать подробно о том, как работать с возражениями клиента.

А сейчас поделюсь *лайфхаком.*

Обычно рассказ о типе осуществляется по модели А. Когда же человек относит себя к одному типу, а мы его к другому, уже на этом этапе рассказа мы показываем, чем и как различаются все 8 функций двух типов. Но если этого недостаточно мы составляем «таблицу альтернатив», подключая к рассмотрению признаки Аугустинавичюте-Рейнина (ПАР) и Малые группы (МГ), по которым есть материалы из протокола и из результатов выполненных проективных методик.

Известно, что любые 2 ТИМа отличаются по 8-ми ПАР, выписываем их в центре таблицы, как показано на примере ТИМов -, (ЭСЭ, ESFJ, «Гюго») и)0 (ИЛЭ, ENTP, «Дон Кихот»). В крайних столбцах таблицы размещаем те МГ. Разбираем подробно и внимательно каждую клетку, поясняя клиенту значения терминов и иллюстрируя собранными материалами. В большинстве случаев это бывает убедительно
.

ЭСЭ

ИЛЭ

Малые группы

Признаки Аугустинавичюте-Рейнина

Малые группы

Социалы

Этика

Логика

Исследователи

Линейно-напористый

Сенсорика

Интуиция

Гибко-разворотливый

Страстный

Рациональность

Иррациональность

Деловой

Настрой на престиж

Динамика

Статика

Настрой на уникальность

«Посохи»

Деклатимность

Квестимность

«Мечи»

Основательный

Предусмотрительность

Беспечность

Восприимчивый

Упрямство

Уступчивость

Результат (левые)

Процесс (правые)

Применение психологических техник

Грамотная консультация требует придерживаться правил взаимодействия с клиентом и профессионально применять психологические

техники:

- Установление и поддержание контакта
- Активное слушание
- Учет потребностей клиента.

Установление контакта необходимо, чтобы создать клиенту комфортную, дружескую обстановку, тем самым, «ослабив психологические зажимы», раскрыть клиента и увидеть его проявления наиболее полно и ярко. Эту атмосферу нужно поддерживать на протяжении всего интервью и рассказа о результатах до полного завершения встречи. Иногда это бывает нелегко, в случае несогласия клиент может дать различные эмоциональные реакции от молчаливого замыкания до явной агрессии. И мастерство консультанта, его психологическая грамотность позволяют принимать человека и в этом случае, поддерживать уважительную и дружелюбную атмосферу.

Активное слушание – это главный элемент психологии диагностики, когда вы, не

просто слушаете, а побуждаете человека говорить. Чем меньше вы сами скажете во время интервью, тем чище будет проявление типа: человек не будет повторять ваших слов, а говорить от себя. Техника активного слушания способствует тому, чтобы человек не замыкался, чтобы он не давал «отлупов» вместо ответов. А во время переговоров о принятии типа эта техника поможет в полной мере услышать возражения клиента и поработать с ними.

Учет потребностей клиента. Обычно запрос на определение типа – это только повод для решения более важных для человека задач: профессиональных, личностных. Выявляя в процессе консультации подлинные причины обращения, мы получаем возможность сформировать определенный тематический коридор ведения беседы и тем самым ускорить решение насущных задач клиента.

Нащупывая и поддерживая темы, интересные для клиента, мы создаем ему ситуацию комфортного общения, даем возможность выговориться. Только те наши рекомендации будут услышаны и взяты на вооружение, которые направлены на удовлетворение его осознанных (может быть даже только что, в процессе консультации) или неосознаваемых потребностей.

Важно работать с возражениями, а не бороться с ними

Как грамотно провести консультацию, чтобы не подавить клиента своим авторитетом, безапелляционным мнением, а предоставить ему

[redacted] из и в результате [redacted] клиента,

[redacted] часто выпадает в случаях, когда [redacted]

[redacted]

[redacted]