

## **JAK RADZIĆ SOBIE ZE SPRZECIWEM**

### **- METODA PIĘCIU ZDAŃ**

**Czy po zakończonej dyskusji często masz refleksję, że mogłeś zareagować bardziej błyskotliwie na zarzuty oponenta, że mogłeś podać mocniejsze argumenty lub niepotrzebnie dałeś się sprowokować i zareagowałeś zbyt emocjonalnie? Faktycznie wiele osób przeżywa duży stres w obliczu zarzutów kierowanych do nich w trakcie wygłaszania swoich poglądów lub prowadzenia dyskusji. Jeśli taka sytuacja rozgrywa się w obecności osób trzecich przeżywane emocje jeszcze bardziej się potęgują. Opanuj technikę „Pięciu zdań”, aby zwycięsko wychodzić z takich opresji.**

To, czego często się obawiamy podczas prowadzenia prezentacji czy publicznego zabierania głosu w dyskusji, to sprzeciw wobec wypowiedzanego poglądu.

Szczególnie trudne może to być w sytuacji, kiedy rozwijająca się dyskusja jest „asymetryczna”, czyli tylko my mamy obowiązek przedstawienia argumentów na potwierdzenie swojej opinii, natomiast druga strona niczego nie twierdzi, ale ma prawo do zadawania pytań, wypowiedzania swoich wątpliwości czy sprzeciwu (występuje w pozycji przypominającej sędziego). Może domagać się dodatkowych uzasadnień do naszej tezy, może podważać argumenty czy podawać swoje kontrprzykłady.

Pobudki takich zachowań oponentów są oczywiście różne. Bywa, że sprzeciwiający się ma inne dane, odmienne doświadczenie, czy poglądy i w taki sposób demonstruje swoje stanowisko. Bywa też tak, że sprzeciw pojawia się tylko po to, aby obniżyć twoją pewność siebie poprzez zakłócenie opracowanego przez siebie toku rozumowania.

Pozostawianie tego typu wypowiedzi naszym słuchaczy bez odpowiedzi nie jest dobrym rozwiązaniem, ponieważ może przyczynić się do powstania oporu u pozostałych uczestników dyskusji, poza tym może szkodzić naszemu wizerunkowi jako mówcy. Warto zatem stawić czoła tym zastrzeżeniom i zareagować w sposób przemyślany.

## JAK RADZIĆ SOBIE Z ATAKIEM OGÓLNYM?

Możesz usłyszeć zarzuty ogólne: „Te argumenty są nieprzekonujące”, „Nie ma pan racji”, „To jest dobry moment na wdrażanie proponowanych przez Pana pomysłów?”. Dobrą reakcją w takich przypadkach będzie uszczegółowienie zarzutu, poprzez takie na przykład pytania: „Skąd taka opinia?”, „Z czym konkretnie się Pan nie zgadza?”, „Co ma Pan na myśli, mówiąc, że nie jest to dobry moment?”. Jeśli masz obawy przed zadaniem tak bezpośredniego pytania, możesz je nieco złagodzić, poprzedzając krótkim przedstawieniem swoich intencji, mówiąc np.: „Chciałabym dobrze Pana zrozumieć, proszę powiedzieć/ wyjaśnić ....”

Poprzez zadanie pytań uszczegóławiających domagasz się od oponenta uzasadnienia jego zarzutów, tym samym próbując nadać dyskusji pewną równowagę i przekształcić ją z dyskusji asymetrycznej w symetryczną (gdzie obie strony uzasadniają swoje opinie). Czyli nie dźwigasz już całego ciężaru dyskusji na sobie, ale dzielisz się nim z drugą stroną. Wykształca się wówczas relacja partnerska, co oznacza, że tworzysz warunki sprzyjające temu, by przestać się bronić i nabrać trochę dystansu do rozgrywającej się wymiany zdań.

## METODA PIĘCIU ZDAŃ

Wyłapanie konkretnego zarzutu to już połowa sukcesu, przynajmniej wiesz, do czego masz się odnieść. W celu odparcia zarzutu skorzystaj z opracowanej przez Helmuta Geissnera metody pięciu zdań:

- 1. Wprowadzenie** – krótko opisz sytuację, jaka zaistniała. Dzięki temu zabiegowi nie tylko zyskujesz na czasie, ale także poprzez odpowiednie sformułowania możesz wpływać na postawę rozmówcy. Staraj się budować, nie walczyć.
  - np. chcąc wyrazić zrozumienie dla pojawiających się zarzutów, możesz powiedzieć: „Rozumiem, że zatrudnienie trenera wewnętrznego może budzić kontrowersje”.
  - np. chcąc opanować eskalację emocji, możesz docenić zaangażowanie słuchacza: „Dzięki Pana wnikliwości rozwija się nam ciekawa dyskusja”
- 2. Sformułowanie zastrzeżenia** – teraz powtórz swoimi słowami zarzut oponenta: „Zwrócił Pan uwagę na fakt, że obecna sytuacja finansowa nie pozwala nam na zatrudnienie dodatkowych pracowników”.
- 3. Pierwszy kontrargument:** „Muszą jednak Państwo wiedzieć, że to z powodu braku społecznych kompetencji naszych doradców straciliśmy w ciągu ostatniego półrocza kilkudziesięciu dobrych klientów, co znacznie odbiło się na naszych wynikach finansowych”.
- 4. Drugi kontrargument:** „Oprócz tego nasza kadra menedżerska nie jest wystarczająco przygotowana do tego, aby prowadzić dobre rozmowy rozwojowe ze swoimi pracownikami.”

## 5. Zakończenie (zdanie docelowe)

„Dlatego właśnie teraz musimy postarać się o odpowiedniego trenera, który wesprze zarówno kierowników jak i doradców w doskonaleniu umiejętności komunikacyjnych. Tylko w ten sposób możemy pomóc doradcom w budowaniu długofalowych relacji z klientami, co przełoży się na osiągnięte przez nas wyniki”.

## DLACZEGO AŻ 5 ZDAŃ?

Aby wyjść zwycięsko z pojedynku na słowa, nie można ograniczyć się jedynie do odpowiedzi na zastrzeżenie, jak to się zwykle dzieje w czasie codziennych sporów. Rozmowa przypomina wtedy grę w ping-ponga, a wynik wynosi zaledwie 1:1. Konieczne jest dodanie jeszcze jednego argumentu, stąd zdanie zaczynające się od słów „Oprócz tego...” (i inne o podobnym znaczeniu: „Ponadto...”, „I dodatkowo ...”, „Poza tym...”). Koniecznie zakończ swój wywód mocnym zdaniem docelowym „Dlatego (właśnie)....”. Wówczas ostateczny wynik rozgrywki słownej wynosi 1:2 + zdanie docelowe.

Pierwszy kontrargument powinien być dokładną reakcją na sprzeciw i eliminować go całkowicie (w naszym przypadku zarzutem jest: słaba sytuacja finansowa nie pozwala zatrudnić trenera – a kontrargumentem: słaba sytuacja finansowa jest spowodowana brakiem trenera). Drugi argument może być słabszy – odgrywa on rolę wspierającą w kontrargumentacji.

Szczególną funkcję pełni zdanie docelowe, jako wypowiedziane w ostatniej kolejności, ma wyjątkową moc perswazyjną – jest wyeksponowane i przez to lepiej zapamiętywane. Sformułuj je tak, aby było kwintesencją twojego wyводу.

## JAK ZACHOWAĆ SPOKÓJ?

Oczywiście treść to tylko jedna strona medalu. Według Alberta Mehrabiana to tylko ok. 7% siły oddziaływania wypowiedzianego komunikatu. W celu uzyskania satysfakcjonującego efektu zadbaj także o elementy pozawerbalne. Pamiętaj, że w sytuacji, kiedy słyszysz sprzeciw nie wolno ci nigdy (ale to przenigdy) się irytować, czy w jakikolwiek sposób okazać dezaprobaty rozmówcy. Nie przejmuj od niego napastliwego tonu głosu, zaciętej mimiki czy wojowniczej postawy ciała. Istnieje bowiem duże ryzyko, że negatywny nastrój się spotęguje i w rezultacie może dojść do konfliktu.

**Aby powstrzymać swoje automatyczne reakcje - zupełnie naturalne w takich sytuacjach:**

1. Weź głęboki przeponowy oddech.
2. Przywołaj w pamięci zdanie/ obraz, który cię uspokaja.
3. W sposób rzeczowy i opanowany sformułuj odpowiedź według schematu pięciu zdań.

Pamiętaj, że odpowiednim tonem można powiedzieć wszystko, bo najczęściej rani nas nie to, co zostało powiedziane, ale sposób, w jaki zostało to przekazane.