

«Понять и простить» или как работать с возражениями при внедрении изменений

Попова Мария Олеговна,
Научный консультант
Исследовательского центра ООО «ЦФА»

Почему возникают возражения?

- Страх перед чем-то новым
- Страх потерять работу
- Нежелание что-либо менять
- Плохая коммуникация и взаимодействие
- Недостаток доверия
- Несогласие с наличием проблемы
- Несогласие с масштабами проблемы
- Несогласие с подходом к решению
проблемы
- Проблемы в отношениях с коллегами,
внедряющими изменения



Как работать с возражениями



- Заручитесь поддержкой руководства
- Приводите ссылки на нормативную документацию
- Не устанавливайте нереалистичные дедлайны
- Проблема не устранена – припишите это к недостаткам изменения
- Недостатков больше, чем преимуществ – а необходимо ли в этом случае изменение?..

Возражение №1: «Это слишком сложно»

Решение: Внедряйте изменения поэтапно.

Возражение №2: «Это слишком дорого»

Решение: Необходимо оправдать затраты. Попробуйте разбить общую стоимость на более мелкие суммы, оцените текущие реальные затраты.

Возражение №3: «Зачем менять то, что и так работает?»

Решение: Необходимо дать понять, что нужно смотреть на свою зону ответственности не только сквозь призму собственных профессиональных интересов, а учитывая общие интересы компании.

Возражение №4: «Это будет источником дополнительной нагрузки»

Решение: Выясните, что конкретно будет служить для сотрудников источником нагрузки, совместно разработайте подходы к решению проблемы, если дополнительная нагрузка неизбежна, минимизируйте ее.

Возражение №5: «Вы не понимаете, как это работает»

Решение: Дайте понять, что «домашняя работа» по изучению процесса/функционала выполнена, заполучите доверие персонала.

Возражение №6: «Аудиторов устраивает текущий подход»

Решение: Объясните, что, прислушиваясь только к одной заинтересованной стороне и игнорируя другие, есть риск потерять результативность СМК.

Возражение №7: «Пусть этому следуют подчиненные, а не руководство»

Решение: Донесите мысль, что принципы должны соблюдаться всеми без исключения, иначе на практике их будет невозможно внедрить.

Возражение №8: «Давайте обсудим это позже»

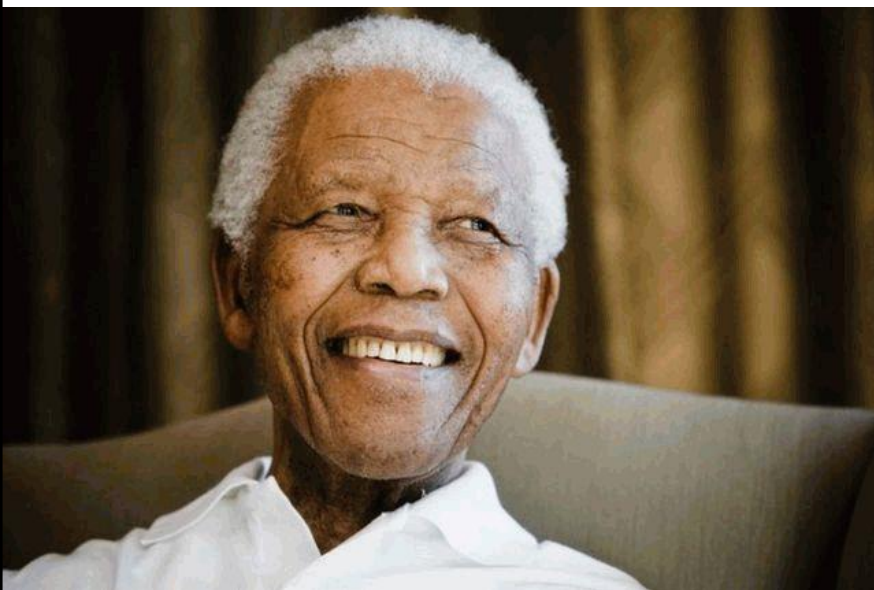
Решение: Поясните, что инициация изменения не отнимет много времени, а процесс внедрения будет постепенным.

Возражение №9: «Заказчикам это не понравится»

Решение: Обсудите, что конкретно может не устроить заказчиков, предложите способы минимизации рисков.

Возражение №10: «Это сейчас у нас не в приоритете»

Решение: Сконцентрируйтесь на объяснении того, что изменение поспособствует выполнению приоритетных задач.



«Если вы разговариваете с человеком на языке, который он понимает, вы обращаетесь к его разуму. Если вы разговариваете с ним на его языке, вы обращаетесь к его сердцу»

Нельсон Мандела

Спасибо за внимание!