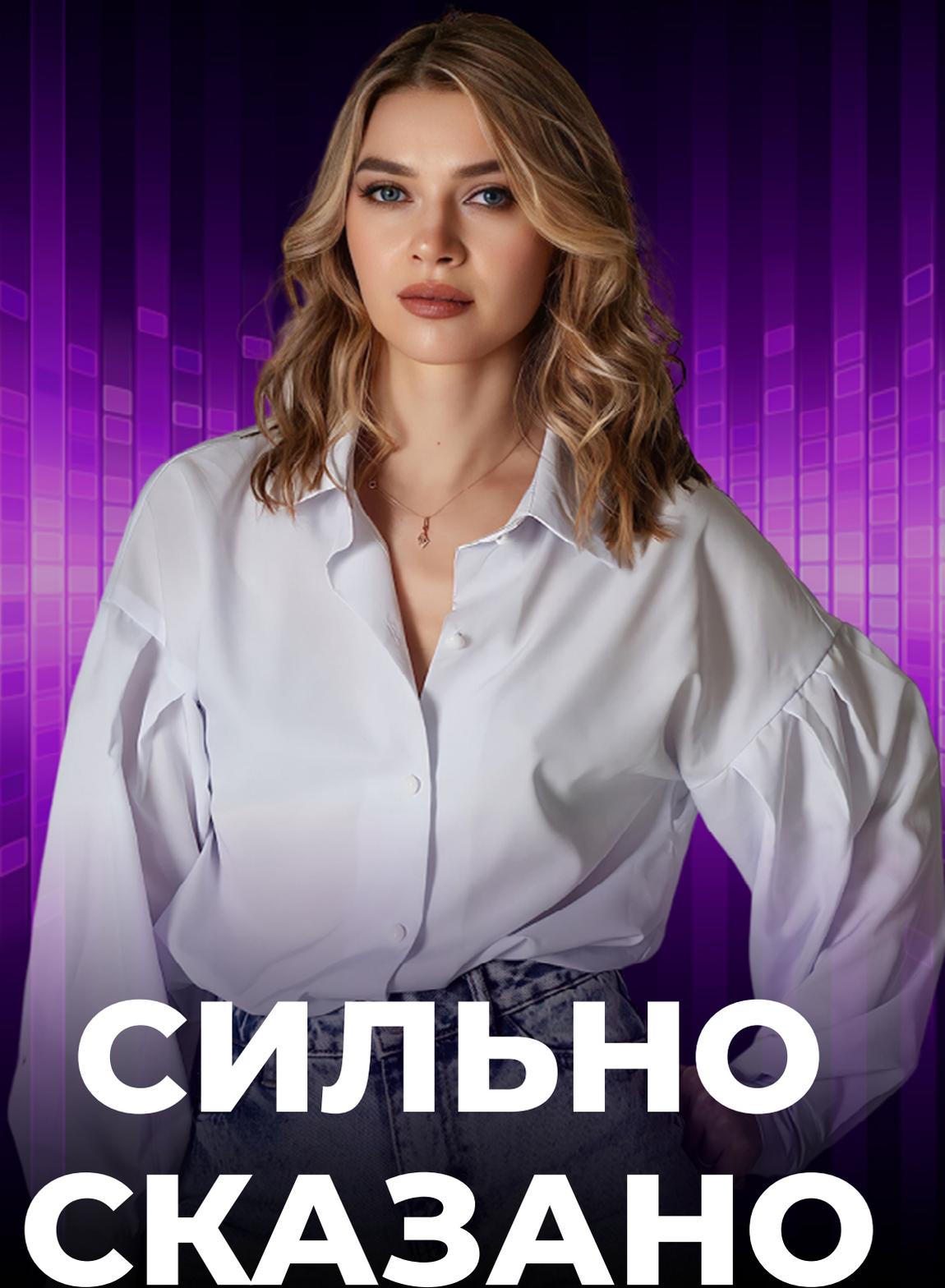


ПРОСТЫЕ ТЕХНИКИ УПРАВЛЕНИЯ РАЗГОВОРОМ



# СИЛЬНО СКАЗАНО

Авторский курс Наташи Широковой

# СОДЕРЖАНИЕ

<b>Урок 1.</b>	
<b>Стратегии управления.....</b>	<b>3</b>
1.1 Эффектное появление.....	3
1.2 Управление ожиданиями.....	4
1.3 Если ожидания формируют у вас.....	5
1.4 Формирование ожиданий с помощью собеседника.....	5
1.5 Управление разговором.....	6
1.6 Завершение разговора.....	8
<b>Урок 2.</b>	
<b>Стратегии неуязвимости.....</b>	<b>9</b>
2.1 Как понять, что происходит атака.....	9
2.2 2 шага, чтобы обезвредить атаку.....	9
2.3 Стратегии защиты.....	10
2.4 Стратегии неуязвимости.....	11
2.5 Жесткие тактики.....	12
2.6 Как реагировать на крик.....	13
<b>Урок 3.</b>	
<b>Стратегии победы.....</b>	<b>14</b>
3.1 О чем мы спорим?.....	14
3.2 4 вопроса для разрешения противоречий.....	14
3.3 Вербальные приемы убеждения.....	15

## Урок 1. Стратегии управления

Как управлять вниманием собеседника и вести разговор к целям, которые перед вами стоят

### 1.1 Эффектное появление

Разговор начинается еще до того, как сказано первое слово. Если вы хотите занять заметную позицию в разговоре, то и начинать встречу стоит с заявления о себе. Это может быть:

#### — Уверенный вход в помещение

Заметный стук в дверь, стук каблуков, приветствие в полный голос, установление зрительного контакта с присутствующими, кивок, улыбка, рукопожатие. Если нужно более активное внимание, можно сделать какое-то громкое действие: хлопнуть в ладоши, передвинуть стул, что-то уронить.

#### — Обращение со временем

Опоздание помогает замкнуть на себе внимание собравшихся и поставить себя в положение человека, без которого не начинают. Однако при сильном опоздании внимание будет, скорее всего, негативным.

Приход раньше всех тоже помогает привлечь к себе внимание и подчеркнуть значимость события для вас.

#### — Просьба или предложение сделать что-то

Просьба поможет вам:

- замкнуть внимание на себе
- «прощупать» собеседника: насколько он лоялен и готов сотрудничать
- сформировать сценарий взаимодействия, при котором собеседник выполняет ваши команды

Какую просьбу можно озвучить: налить воды, открыть окно, что-то подсказать, присесть, разместить вещи и так далее

## 1.2 Управление ожиданиями

В начале разговора полезно задать вектор для беседы, чтобы создать для вас и собеседника единый тоннель, в котором вы будете двигаться.

Пример:

**На свидании:** Хочу показать тебе одно место, которое для меня очень много значит.

**На встрече с клиентом:** Сейчас мне нужно задать вам несколько вопросов, чтобы лучше понять, с чем нужно поработать. Это займет минут 20. Вы готовы?

Ожидания можно намеренно завышать или занижать.

### Завышение ожиданий

Пример:

Это будет лучший курс в вашей жизни, который изменит ваш взгляд на мир

### Занижение ожиданий

Пример:

Не знаю, будет ли вам полезен этот курс, но если хотя бы одна мысль окажется ценной — я буду рада

### 1.3 Если ожидания формируют у вас

Вы можете снизить влияние на вас слов собеседника с помощью следующих приемов.

Прием	Пример
Высказывание мнения или разрешения	— Я уверена, вы будете в восторге от нашего курса. — Спасибо. Надеюсь, что так и будет. Давайте приступим к работе.
Вопрос или просьба	— Я уверена, вы будете в восторге от нашего курса. — А можно мне для полного восторга скидку 20%?
Возврат к фактам и конкретике	— Я уверена, вы будете в восторге от нашего курса. — Это прекрасно, но что конкретно я получу? Покажите, пожалуйста, программу.
Сомнение	— Я уверена, вы будете в восторге от нашего курса. — Посмотрим, на что вы способны.

### 1.4 Формирование ожиданий с помощью собеседника

Люди лучше слышат не то, что мы говорим, а то, что они говорят сами. Поэтому полезно делать так, чтобы собеседники сами сформировали свои ожидания. В этом помогут вопросы, определяющие намерения:

- Что полезного вы хотели бы вынести из этой встречи?
- Какую проблему тебе важно сейчас решить?
- Каким бы тебе хотелось видеть идеальное свидание?

## 1.5 Управление разговором

В здоровом разговоре инициатива переходит от одного собеседника к другому. Если собеседник вас подавляет, уводит разговор в сторону, задает много вопросов — вы можете перехватить инициативу, чтобы уравнять ваши позиции.

Прием	Пример
Вопросы и уточнения	<p><b>На собеседовании:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Кем вы себя видите через 5 лет?</li> <li>— В профессии или в целом в жизни?               <ul style="list-style-type: none"> <li>— В профессии...</li> </ul> </li> </ul> <p><b>В личной жизни:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Ты же видишь, он недостаточно умный.</li> <li>— Что в твоём понимании «умный»?</li> </ul>
Похвала	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Почему ты первая подала на развод?</li> <li>— Хороший ты задала вопрос.</li> <li>Видно, что растешь как интервьюер.</li> </ul>
Разрешение	<p><b>В ответ на дурацкие шутки:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— О, я так и думала, что ты включишь свой комеди-клуб. Продолжай, что там у тебя еще?</li> </ul> <p><b>В ответ на неуместные комментарии о вашей личной жизни:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Давай, рассказывай, как мне жить мою жизнь.</li> </ul> <p><b>В ответ на перебивания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Перебивайте меня, пожалуйста, я подожду.</li> </ul>
Просьба	<p><b>Дома:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Передай мне соль, пожалуйста.</li> </ul> <p><b>С навязчивым продавцом:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Пришлите мне информацию на почту.</li> </ul>

Прием	Пример
Декларация своих правил	<p><b>Дома:</b></p> <p>— У меня есть правило: о политике за обедом не разговаривать. Давай поговорим о чем-то другом.</p> <p><b>На совещании:</b></p> <p>— Я обязательно отвечу на ваш вопрос, но чуть позже. Сейчас я хотела бы сказать вот о чем...</p>
Восхищение, комплимент	<p>— Вы потрясающе рассказываете! Где вы научились так красиво говорить?</p>
Запрос на помощь	<p>— Я столкнулась с интересной ситуацией. Могли бы вы что-то порекомендовать?</p>
Проявление уязвимости	<p>— Я давно хотела попасть в вашу компанию, поэтому сейчас, если честно, очень волнуюсь.</p>

## 1.6 Завершение разговора

Как правило, люди хорошо запоминают начало встречи и конец. Поэтому в конце полезно проговорить важные для вас вещи, чтобы собеседник их запомнил.

<b>Подвести итог разговора</b>	<p><b>На свидании:</b></p> <p>— Я обещал тебе идеальное свидание. Как ты думаешь, у нас получилось?</p> <p><b>На рабочей встрече:</b></p> <p>— Наша встреча прошла напряженно, но для меня ценно, что мы поговорили об этом.</p>
<b>Договоренность о дальнейших действиях</b>	<p><b>На свидании:</b></p> <p>— Если ты не против, я тебе завтра позвоню.</p> <p><b>На встрече:</b></p> <p>— Я обещала вам образцы — завтра попрошу курьера их доставить и позвоню, чтобы узнать ваше мнение.</p>
<b>Благодарность к собеседнику</b>	<p>— Наша встреча пошла не по плану, но я благодарна тебе за этот разговор.</p>
<b>Выражение разочарования</b>	<p>— Я ждала большего от нашей беседы и мне жаль, что мы не нашли общий язык.</p>

## Урок 2. Стратегии неуязвимости

### Как противостоять критике, манипуляциям, вербальной агрессии

Критика, манипуляции и вербальная агрессия — это разные понятия, но в разговорах они часто сливаются. Для нас важно, что во всех случаях происходит атака на личные границы.

#### 2.1 Как понять, что происходит атака

- Возникают бурные эмоции — позитивные или негативные. Например, страх, стыд, гнев, грусть, чувство вины, чувство долга, гордость, воодушевление, восторг.
- Нас склоняют делать то, чего мы не хотим или не собирались.
- Возникает чувство безысходности, замирания.

#### 2.2 2 шага, чтобы обезвредить атаку

**1. Сделать паузу.** Это поможет осознать, что происходит, и выбрать реакцию

- несколько вдохов и выдохов
- контроль движения глаз
- глоток воды
- выход из помещения

**2. Выбрать стратегию защиты**

## 2.3 Стратегии защиты

Стратегии защиты можно разделить на три большие группы:

**1. Пассивная защита** — когда мы не вступаем в открытое противостояние, просто сводим тему на нет.

Пример 1:

- Что у вас не получилось с женой?
- У нас с женой семья не получилась.

Пример 2:

- Ты чего вырядилась как проститутка?
- Да вот, решила денег подзаработать, не хватило до зарплаты.

**2. Активная защита** — когда мы обозначаем свои границы, но не нападаем на границы собеседника

Пример 1:

- А вы не должны как психолог предсказывать поведение людей?
- Я вообще никому ничего не должен.

Пример 2:

- Ты чего вырядилась как проститутка?
- Я оделась так, как мне нравится, и не спрашивала твое мнение.

**3. Контрманипуляция** — когда мы защищаем свои границы через атаку границ собеседника, заставляя его оправдываться, испытывать чувство стыда, гнева, вины и т. п.

Пример 1:

- Вы считаете его мразью?
- Да нет, обычный пропагандист, такой же, как и вы.

Пример 2:

- Ты чего вырядилась как проститутка?
- Мм, теперь я понимаю, почему про тебя так говорят.
- А как про меня говорят?
- Да уже не важно, когда-нибудь узнаешь.

## 2.4 Стратегии

Прием	Пример
<p><b>Проговорить, что происходит</b></p>	<p><i>Жестко:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Либералов надо расстреливать?</li> <li>— Какого же монстра вы пытаетесь из меня сделать.</li> </ul> <p><i>Более мягко: вопросительный вариант</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Разве ты не хочешь помочь компании, когда она находится в трудном положении?</li> <li>— Мне кажется, ты сейчас намеренно на меня давишь. Это так или мне показалось?</li> </ul> <p><i>Еще мягче: акцент на целях и потребностях</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Почему ты так долго делаешь свою работу?</li> <li>— Ты злишься, потому что переживаешь за результат? Волнуешься, что мы не сдадим проект вовремя?</li> </ul>
<p><b>Выдать разрешение на то, что делает собеседник</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Ты не думал, что твои песни на самом деле никому не нужны?</li> <li>— Ну наконец-то острый вопрос! Давно его ждал.</li> <li>— Заранее прошу прощения у всех, кто на меня обидится.</li> </ul>
<p><b>Перенаправить энергию собеседника в другое русло</b></p>	<p><i>Комплимент + переключение внимания:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Твой курс фуфло, это все не работает.</li> <li>— Здорово, что тебя волнует результат обучения. Тут важно отметить такой нюанс: то, что для одного человека фуфло, для другого ценная информация. В моем курсе я предлагаю 30 приемов...</li> </ul> <p><i>Расширение зоны согласия:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Люди и без твоего курса нормально общаются, ты только выкачиваешь деньги.</li> <li>— Согласна, что у многих людей хорошо развиты навыки общения. Но бывает, что мы сталкиваемся с ситуациями, в которых привычные стратегии не работают. Например, конфликт...</li> </ul> <p><i>Возвращение ответственности:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Ну давай, докажи, что твой курс лучший.</li> <li>— Судить о том, лучший он или нет, я предоставлю ученикам. Если хочешь, можешь попробовать и составить собственное мнение.</li> </ul>

Прием	Пример
Самоирония	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Ты специально создала этот курс, чтобы из людей деньги выкачивать.</li> <li>— Ну а как я должна обогащаться?</li> </ul>
Отказ от борьбы	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Почему ты вырядилась как проститутка?</li> <li>— Пойдем в магазин, он скоро закроется.</li> </ul>

## 2.5 Жесткие тактики

Жесткие тактики направлены на то, чтобы унижить и подавить собеседника. Используйте их с умом.

Прием	Пример
Атака на личность	<p><i>Пример 1.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Мне не нравятся ваши песни, это фуфло.</li> <li>— Значит, у вас очень плохой вкус.</li> </ul> <p><i>Пример 2.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Что ты делала, чтобы так похудеть?</li> <li>— А ты что, пытаешься похудеть? Не влезает в костюм?</li> </ul>
«Вы меня разочаровали»	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Вы собираетесь заводить семью, рожать детей?</li> <li>— Вообще-то у меня есть семья. Плохо вы подготовились к нашему интервью, ждал от вас большего.</li> </ul>
Приписать собеседнику какие-то намерения	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Почему ты так долго с этим возишься?</li> <li>— Ты задаешь мне такие вопросы, потому что хочешь поссориться? Пытаешься меня унижить?</li> </ul>
О собеседнике в третьем лице	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Ну что, Наташ, замуж-то когда?</li> <li>— О, дядя Коля начал ток-шоу о моей личной жизни. Собирайтесь все, будем смотреть.</li> <li>— Почему ты опять так поздно пришел?</li> <li>— Ну вот, мне говорили, жена будет обо мне заботиться и во всем поддерживать, а вместо этого каждый раз допрос с пристрастием.</li> </ul>

## 2.6 Как реагировать на крик

Как правило, человек кричит, когда ему кажется, что его не слышат. Чтобы успокоить крикуна, надо показать ему обратное. Вот как это можно сделать.

Прием	Пример
Валидация	— Я вижу, что ты сильно злишься. Расскажи, что случилось.
Активное присоединение к эмоциям собеседника	— Господи, это ужасно! Это просто катастрофа! Что мы теперь будем делать?
Активное подчинение («покажи живот»)	— Я теряюсь, когда ты на меня кричишь. Что я могу сейчас сделать, чтобы тебе стало легче?

### Важно!

Если человек кричит постоянно, систематически унижает вас, проявляет агрессию, то вербальные приемы не помогут. Подумайте, как защитить себя от поведения этого человека. Часто лучшим решением бывает разрыв контакта.

## Урок 3. Стратегии победы

### Как убеждать и доносить свою точку зрения

#### 3.1 О чем мы спорим?

- **О вещах, которые не влияют напрямую на нашу жизнь:** современное искусство, события прошлого, философские концепции и т.п. В этом случае напомните себя, что мысли, мнения, чувства, решения — это сфера личных границ человека, и чем сильнее вы пытаетесь на них повлиять, тем больше собеседник защищается и тем хуже ваши отношения.
- **О вещах, которые действительно влияют на нашу жизнь.**  
В этом случае помогут следующие методы.

#### 3.2 4 вопроса для разрешения противоречий

1. Чего вы хотите и чего НЕ хотите в этой ситуации?  
Какие ваши потребности и страхи лежат за предметом спора?
2. Какие потребности и страхи собеседника лежат за предметом спора?
3. Какие аргументы вы можете подобрать, исходя из его потребностей, но не забывая о своих?
4. Что вы можете сделать, чтобы мнение собеседника не портило вам жизнь, если не удастся его переубедить?

### 3.3 Вербальные приемы

Прием	Пример
Разрешить собеседнику иметь свое мнение	— Я понимаю, что у тебя другое мнение по поводу переезда, и хочу понять, почему ты так думаешь.
Вопросы	<p>— Почему ты так думаешь?</p> <p>— На какой информации ты основываешься?</p> <p>— Есть в этой точке зрения что-то, что тебя смущает?</p> <p>— Видел ли ты обратные примеры?</p> <p>— Есть что-то, что могло бы тебя переубедить?</p>
Перевод собеседника в родительскую позицию	<p>— Всегда относись к девушкам так, как ты хотел бы, чтобы относились к твоей дочери</p> <p>— У меня вот такая проблема возникла. Как думаешь, что можно сделать?</p>
Я-сообщения + искренность	— Я очень этого хочу, всю жизнь об этом мечтала
Раскрытие своих изъянов / недостатков аргументации	— Я понимаю, что мой план выглядит рискованным. Скорее всего, нам будет нелегко это сделать. Но я очень хочу попробовать.
Растягивание зоны согласия	<p>— Здорово жить там, где зимы не такие суровые.</p> <p>Здорово жить там, где любят свежую выпечку.</p> <p>Здорово жить там, откуда можно путешествовать по всей Европе. А может быть, нам переехать в Париж?</p>
Признание прошлых заслуг + навешивание ярлыка	— Помнишь, как мы с тобой после свадьбы стартанули автостопом по Европе? Ты у меня такой легкий на подъем!
Отказ от борьбы	— Мне жаль, что мы не сходимся во мнениях, но я больше не хочу тебя переубеждать.

### Важно!

Не соглашаться — нормально. Спорить — нормально. Обсуждать важные вещи несколько раз — нормально. Помните, что мы можем не соглашаться с собеседником, но все равно любить, уважать его и быть вместе.

Однако, если речь идет о критически важных для вас вещах, главная задача — позаботиться о себе.