Речевые стратегии седьмого модуля

Работа, партнёрство и разговоры

Три речевые формулы, подобранные под темы седьмого модуля. Каждая — спокойный способ ответить, когда вас задевают или обвиняют, не вспыхнув в ответ и не проглотив. Не заучивайте дословно: важно понять, как формула устроена, и сказать это своими словами. У каждой — пример: сначала «крючок», которым вас цепляют, потом ответ по формуле.

Три формулы на одном листе

- **Стратегия 1. «Расскажите, как видите вы. Потом расскажу я. И договоримся».** «[Амортизация]. Расскажите, как вы видите ситуацию. Потом я расскажу, как вижу её я. И думаю, мы договоримся о наилучшем решении. + Вопрос?»
- **Стратегия 2. «Разрешите, я объясню, а вы сами решите».** «[Амортизация]. Разрешите, я расскажу, в чём тут дело, а дальше вы сами примете удобное для вас решение. + Вопрос?»
- **Стратегия 3. «У меня есть мысль. Но сначала расскажите мне об…».** «[Амортизация]. У меня есть одна мысль на эту тему. Но сначала расскажите, что именно [уточнить запрос]. + Вопрос?»

У каждой стратегии десять крючков для тренировки. Ответьте на каждый по формуле, вслух или письменно, на обороте листа. Ещё лучше вдвоём, по очереди.

Вспомните разговор, где вы спешили с советом. Запишите, как бы он начался со слов «Расскажите, как видите вы».

Стратегия 1. «Расскажите, как видите вы. Потом расскажу я. И договоримся»

> **Формула:** «[Амортизация]. Расскажите, как вы видите ситуацию. Потом я расскажу, как вижу её я. И думаю, мы договоримся о наилучшем решении. + Вопрос?»

Это прямо «Приглашение к диалогу» из двадцать пятого занятия. Большинство конфликтов — не столкновение мнений, а столкновение двух разных картин одной реальности: каждый видит ситуацию со своей стороны и уверен, что его картина верна. Формула предлагает обменяться этими картинами до того, как начнётся спор: сначала слушаете вы, потом говорите вы, и только потом ищете решение вместе. «Расскажите, как видите вы» — это подарок собеседнику, право голоса первым, а именно этого человек в конфликте обычно и хочет. А финальное «думаю, мы договоримся» работает как мягкое пророчество — люди склонны двигаться туда, куда указывает спокойное ожидание.

Крючок: «Вы работаете слишком медленно, это никуда не годится».

Ответ: «Спасибо, что обратили внимание. Давайте так: вы расскажете, какие именно моменты кажутся вам медленными, а я покажу, как мы видим процесс со своей стороны. Думаю, вместе мы найдём решение. Что скажете?»

Частая ошибка: только сделать вид, что слушаете чужую картину, а на деле ждать своей очереди, чтобы возразить. Формула держится на настоящем слушании; если первый шаг фальшивый, собеседник это чувствует, и обмен картинами не происходит.

Потренируйтесь: десять крючков из разных сфер жизни

1. **Работа.** «Если ты не останешься сверхурочно, я скажу шефу, что ты не командный игрок.» *Кто говорит: коллега, который пытается перекинуть работу на вас.*
2. **Семья.** «Неужели трудно принести цветы хотя бы раз в месяц? Другие мужья каждый день дарят!» *Кто говорит: супруга, ждущая романтических знаков внимания.*
3. **Друзья.** «Если ты не поддерживаешь мою идею, значит, ты не настоящий друг.» *Кто говорит: близкий товарищ, увлёкшийся сомнительным проектом.*
4. **Деньги.** «Ты не вкладываешься, значит, не веришь в наше общее дело, так зачем нам такой партнёр?» *Кто говорит: партнёр по потенциальному бизнес-проекту.*
5. **Здоровье и спорт.** «Если ты не можешь поднять эти веса, зачем вообще ходить в тренажёрку?» *Кто говорит: более продвинутый посетитель спортзала.*
6. **Учёба и саморазвитие.** «Сколько можно учиться? Тебе ведь уже не 20 лет. Смотри, жизнь пройдёт мимо!» *Кто говорит: старший родственник или друг, считающий, что «поздно учиться».*
7. **Отношения в паре.** «Если ты не хочешь официально оформлять отношения, значит, ты не собираешься их продолжать.» *Кто говорит: партнёр, настаивающий на браке или других официальных шагах.*
8. **Соцсети.** «Почему ты не лайкаешь мои посты? Значит, поддержка — не твоя сильная сторона.» *Кто говорит: онлайн-знакомый или друг, придающий большое значение лайкам.*
9. **Творчество.** «Ты всё время занят(а) своими песнями и стихами. Реальную работу найти не пробовал(а)?» *Кто говорит: родственник, считающий, что творчеством не прокормишься.*
10. **Выступления.** «Я смотрю, ты волнуешься. Может, вообще не стоит выходить на сцену, а то опозоришься?» *Кто говорит: недоброжелатель или конкурент перед выступлением.*

Проверьте свой ответ: начали мягко: «слышу», «понимаю», «принял» · пригласили собеседника говорить первым · дослушали, прежде чем говорить своё · предложили договориться о решении · закончили вопросом к собеседнику

Стратегия 2. «Разрешите, я объясню, а вы сами решите»

> **Формула:** «[Амортизация]. Разрешите, я расскажу, в чём тут дело, а дальше вы сами примете удобное для вас решение. + Вопрос?»

Это «Шаг назад» из двадцать пятого занятия и та же добровольность, что в партнёрском разговоре из двадцать шестого. Когда вам дают непрошеный совет или хотят поменять ваше поведение, за этим часто доброе намерение, но форма неудобная — вас ставят перед фактом, что вы что-то делаете не так. Первый порыв — закрыться или начать объяснять без спроса. Формула делает изящное движение: вы просите разрешения объяснить и передаёте собеседнику право на финальное слово. Одно «разрешите» меняет всю динамику — вы не навязываете и не защищаетесь. А «вы сами решите» снимает сопротивление: потребность человека в автономии удовлетворена ещё до начала разговора, и потому он готов слушать.

Крючок: «Ты слишком много работаешь, тебе надо всё это бросить».

Ответ: «Принял твою тревогу. Разреши, я объясню, почему мне сейчас важно работать с полной отдачей, — а дальше ты сама решишь, стоит ли мне что-то менять. Хорошо?»

Частая ошибка: сказать «ты сам решишь», но не быть готовым принять чужое решение, если оно не совпадёт с вашим. Вы обещали человеку финальное слово — если потом продавливаете своё, доверие рушится. Либо свобода настоящая, либо формула не работает.

Потренируйтесь: десять крючков из разных сфер жизни

1. **Работа.** «Все уже разобрались в новой системе, а ты один(одна) до сих пор не освоил(а)?» *Кто говорит: старший коллега или менеджер по обучению.*
2. **Семья.** «Я тебе говорил(а), что это плохая идея, а ты не слушал(а). Теперь расхлёбывай сам(а).» *Кто говорит: родитель или супруг(а), который предупреждал вас о возможных последствиях.*
3. **Друзья.** «Слушай, мы тут все давно взрослые, а ты по-прежнему ведёшь себя как подросток.» *Кто говорит: друг, считающий себя более «зрелым».*
4. **Деньги.** «Зачем тебе лишние накопления? Деньги должны работать, пока ты сидишь без дела.» *Кто говорит: знакомый, пропагандирующий агрессивные инвестиции.*
5. **Здоровье и спорт.** «Ты три дня позанимался(ась) и уже хвастаешься? Это смешно, люди годами трудятся.» *Кто говорит: скептик, не принимающий промежуточных успехов.*
6. **Учёба и саморазвитие.** «Опять не сдал(а) экзамен? Ну, что тут скажешь — способностей нет.» *Кто говорит: жёсткий преподаватель или однокурсник.*
7. **Отношения в паре.** «Когда я сказал(а), что между нами всё кончено, а ты не стал(а) возражать, я понял(а), что тебе всё равно.» *Кто говорит: партнёр, проверяющий вашу реакцию на «угрозу» расставания.*
8. **Соцсети.** «Все делятся сторис, а ты что-то скрываешь. Боишься показать свою реальную жизнь?» *Кто говорит: активный пользователь, постоянно обновляющий соцсети.*
9. **Творчество.** «Если у тебя когда-нибудь и выйдет хороший проект, то это будет чистая случайность.» *Кто говорит: человек, который ставит под сомнение ваш системный талант.*
10. **Выступления.** «Тема, которую ты выбрал(а), уже не актуальна. Зачем тратить время людей?» *Кто говорит: конкурирующий спикер или коллега, планирующий выступать после вас.*

Проверьте свой ответ: начали мягко: «слышу», «понимаю», «принял» · попросили разрешения объяснить · выбор оставили собеседнику и готовы его принять · закончили вопросом к собеседнику

ДЛЯ ЗАПИСЕЙ

Стратегия 3. «У меня есть мысль. Но сначала расскажите мне об...»

> **Формула:** «[Амортизация]. У меня есть одна мысль на эту тему. Но сначала расскажите, что именно [уточнить запрос]. + Вопрос?»

Это «Паук контроля» из двадцать восьмого занятия в миниатюре — там вопросы это ноги паука, и кто задаёт вопрос, тот управляет разговором. Когда на вас давят, схема обычно одна: человек атакует — вы реагируете, инициатива у него. Формула меняет расстановку. «У меня есть мысль» делает сразу два дела: сообщает, что вам есть что сказать, и создаёт интригу — любопытство включается раньше, чем продолжится атака. А «но сначала расскажите мне об...» — это перехват инициативы: вместо оправданий вы просите уточнение и идёте не в сторону, а вглубь. И пока человек отвечает, он сам начинает понимать, чего на самом деле хочет, — общее обвинение выходит из тумана на твёрдую почву конкретики.

Крючок: «Ты совсем не хочешь мне помогать».

Ответ: «Понял. У меня есть идея, как нам это решить вместе. Но сначала скажи, пожалуйста, что именно тебе нужно от меня прямо сейчас?»

Частая ошибка: пообещать «у меня есть мысль» и спрятать за этим пустоту или уход от темы. Интрига должна быть честной, а уточняющий вопрос — углублять разговор, а не уводить от него. Иначе перехват инициативы превращается в уловку, и это чувствуется.

Потренируйтесь: десять крючков из разных сфер жизни

1. **Работа.** «Твои амбиции не соответствуют реальным навыкам. Может, поработаешь над собой пару лет, прежде чем лезть выше?» *Кто говорит: коллега или HR-специалист, с которым вы обсуждаете карьерный рост.*
2. **Семья.** «Ты никогда не замечаешь, как мне тяжело! Наверное, я тебе безразличен(на).» *Кто говорит: супруг(а) в эмоциональном разговоре.*
3. **Друзья.** «Ты перестал(а) брать трубку, наверное, уже считаешь себя лучше нас всех.» *Кто говорит: друг, которому вы давно не перезванивали.*
4. **Деньги.** «Все успешные люди давно инвестируют, а ты так и останешься на мели.» *Кто говорит: коллега или приятель, увлечённый инвестициями.*
5. **Здоровье и спорт.** «О, ты снова на диете? Наверное, опять сорвёшься, как в прошлый раз.» *Кто говорит: тот же знакомый, который уже видел ваши прежние попытки.*
6. **Учёба и саморазвитие.** «Знаешь, умных людей не надо учить, они сами всё постигают. Так что твои курсы — пустая трата времени и денег.» *Кто говорит: самоуверенный человек, уверенный, что знания берутся «из воздуха».*
7. **Отношения в паре.** «Ты хочешь погулять один(одна)? Значит, собираешься от меня что-то скрывать.» *Кто говорит: ревнивый партнёр.*
8. **Соцсети.** «Ты читаешь мои сообщения и не отвечаешь. Игнор — лучший способ показать безразличие.» *Кто говорит: знакомый, ждущий мгновенной обратной связи.*
9. **Творчество.** «Ты говоришь, что хочешь добиться признания? Но посмотри на свои работы, они слишком ученические.» *Кто говорит: коллега, уже добившийся некоторого успеха.*
10. **Выступления.** «Все докладчики — профессионалы, а ты впервые на сцене. Не стыдно лезть к акулам?» *Кто говорит: скептик или соорганизатор мероприятия.*

Проверьте свой ответ: начали мягко: «слышу», «понимаю», «принял» · у вас правда есть мысль, и вы её скажете · задали уточняющий вопрос по делу · вопрос углубляет разговор, а не уводит от темы