

Три шага

- 1 Заметить крючок — про себя.** Что меня заставляют думать, чувствовать и делать? Что я выбираю вместо этого?
- 2 Погасить огонь.** Короткая фраза: вы услышали, но не согласились. «Понимаю вас» не значит «вы правы».
- 3 Вернуть разговор к делу.** Открытый вопрос о фактах, причинах или решении: «что», «как», «какие».

Шаги — инструменты, а не правила: иногда хватает одной фразы-амортизации или одного вопроса. Говорите вслух и своими словами.

Погасить огонь

Так · Понимаю вас · Ваша позиция понятна · Это действительно важно · Минутку, пожалуйста · Спасибо за обратную связь · Я понимаю вашу точку зрения · Вы поднимаете важный вопрос · Это полезно для понимания ситуации · Возможно, вы и правы · Интересная мысль · Любопытно · Ваша точка зрения имеет смысл · Я ценю вашу искренность · Спасибо за ваше мнение · Я принимаю ваше мнение · Это заслуживает внимания · Я принимаю вашу точку зрения · Очень интересно · Слышу вас

Вернуть к делу вопросом

- Что привело вас к такому мнению?
- Как конкретно вы пришли к этому выводу?
- Какие последствия вы видите у этого решения?
- Что изменится, если мы выберем этот путь?
- Какие ещё варианты решения вы видите?
- Что ещё можно попробовать в этой ситуации?
- Что для вас самое важное в этой ситуации?
- Какой результат вы хотите получить?
- Что сейчас мешает нам двигаться дальше?
- Что нужно изменить, чтобы избежать таких проблем?

Базовые речевые приёмы 1–12

А — амортизация; X, Y — то, что вы подставляете из своей ситуации. Все 52 приёма — на qscic.ru/t/manip/priemy/

1. «Возможно, вы думаете X, хотя на самом деле Y»
2. «Меньше всего мне бы хотелось X, так как для меня важно Y»
3. «Хорошо, что [подчеркнуть позитивное в словах собеседника]»
4. «Представьте X» / «А что если X»
5. «Правильно ли я понимаю, что вы сейчас сказали X?»
6. «Как я вижу, в нашем общении что-то пошло не так»
7. «Хотите знать, в чём здесь особенность, которую обычно не замечают?»
8. «Это вызов для меня! [Озвучить вызов.] И я принимаю его!»
9. «Вы сейчас сказали это, и мне пришла интересная мысль!»
10. «Правильно ли я понимаю, что [вложить позитивное намерение в слова собеседника]?»
11. «Когда происходит X, я чувствую Y, потому что для меня важно Z»
12. «Как бы вы поступили на моём месте, если бы вам было по-настоящему важно решить эту ситуацию?»

Чего избегать

Оправданий («Это не моя вина, просто...») · встречного нападения · сарказма · капитуляции («Да, со мной всё не так») · допроса из пяти вопросов подряд.

Мои фразы

Две-три формулировки, которые звучат как ваши собственные слова:
