



Ниже представлены 5 основных техник, как не просто выйти сухим из воды, а отстоять свою позицию, честь и репутацию!

В первых четырех техниках есть описание как ее реализовывать, а также, несколько различных примеров их применения для достижения определенных целей в коммуникации.

Пятая же техника состоит из 5 мини-техник ориентированных на то, чтобы добиться визуального, а затем и внутреннего согласия с вами в групповом диалоге или простом разговоре.

Заранее скажу - каждая эта техника скорее всего вам так или иначе известна. Однако, знать, уметь и мало того, применять - это, как говорят в Одессе, две большие разницы! Самое главное в этих техниках - практика, практика и еще раз практика, что позволит вам применять их в уместных ситуациях, филигранно и элегантно, без особых трудностей и эффектно ставить провокаторов на место.

Техника 1: Заранее заявить свою позицию.

Описание:

Часто в диалогах или выступлении вы четко знаете какие темы или вопросы крайне нежелательны для обсуждения. Один из действенных приемов - заранее занять свою позицию. Как говорится в пословице: "Лучшая защита - это нападение."

Как говорил Дейл Карнеги:

«Скажите о себе все то, что собирается сделать ваш обвинитель, и вы лишите ветра его паруса»

Пример:

Совет предприятия одной крупной фармацевтической фирмы вознамерился использовать очередную производственную конференцию для проведения нескольких пунктов, которые безуспешно навязывались администрации уже в течение долгого времени.

Однако председатель совета директоров компании не поддался на эту провокацию, не замедлив взять слово в самом начале собрания: «В силу невозможности достижения согласия с советом предприятия на разумных условиях прошу вас с пониманием отнестись к тому, что никакой дискуссии по этим нерешенным вопросам сегодня проводиться не будет. В случае непоступления конструктивного встречного предложения от совета предприятия в течение ближайших трех дней мы будем вынуждены обратиться к услугам согласительной комиссии, итоги работы которой, и это можно сказать со всей уверенностью, не принесут вам, уважаемые дамы и господа, ожидаемых вами результатов... тем не менее, позвольте пожелать вам интересно провести время в оживленной дискуссии с присутствующими здесь членами совета предприятия, на которой я, однако, присутствовать не буду. Всего хорошего». Не ожидавший ничего подобного совет предприятия оказался перед фактом полной



несостоятельности избранной им стратегии и был вынужден отбиваться от вербальных атак со стороны участников собрания.

Представитель коллектива, последовательно придерживающегося на протяжении многих недель политики блокады, уже на следующий после конференции день покаянно предложил реально возможную и ориентированную на достижение консенсуса концепцию, с готовностью принятую администрацией.

«Добрый день! Мы вместе с вами уже не один год работаем, и, кажется, прошли через все ошибки, через которые только можно было пройти. Однако наш отдел и я лично умудрились поставить себе шишку на новом месте. Сегодня я расскажу, что это за место, какие уроки мы извлекли, и какие риски нам стоит учесть в будущем...»

Техника 2: Вопросом на вопрос.

Описание:

Как известно, ведет беседу тот, кто задает вопросы. Поэтому, спрашивая спрашивающего, вы восстанавливаете психологический паритет начиная задавать тон диалога. Для этого иногда достаточно спросить у провокатора его имя. Или попросить его версию ответа на его же вопрос (особенно если видно, что ответ у него в глазах светится).

Или определить термин, назвать конкретных людей, обстоятельства места и времени:

- «Кто/Где именно...?»
- «Вы могли бы назвать...?»
- «Простите, как вас зовут...?»
- «Имя, как бы вы ответили на моем месте?»
- «Как вы сами думаете?»
- «Что вы понимаете под...?»

Если ответ последует – хорошо, если нет – зал увидит, что провокатор сам не понимает, о чем спрашивает. Главное – не вступать в перепалку и быстро переходить к повторению нужных вам тезисов или к следующему вопросу.

Пример:

Что такое нация?

Отличный вопрос! Как бы вы ответили на моем месте? Есть предположение?

А вы хотя бы заглядывали в последние исследования, проведенные Массачусетским университетом?

Может быть, вы поможете нам и расскажете, что же все-таки это за исследования и как они относятся к нашей теме? Нам будет любопытно, правда, коллеги? (обращаясь к союзникам в зале).

Техника 3: Доведение до абсурда.

Описание:

Высказанное провокатором обвинение или вопрос, доведенный до абсурда, начинает выглядеть смешно. Пользуйтесь этим. Если провокатор засмеется вместе со всеми, значит, вы освоили этот прием в совершенстве.

Пример:

- Думаю, надо взломать базу Гарварда и добавить туда мои данные.
- Не могу. В эти выходные я занят. Взламываю Форт Нокс. Нужно вернуть украденные дублины.
- Дублины?..
- Абсурдность твоей гипотезы заставила меня использовать нелепое слово.

- Идеальная политическая система должна учитывать мнение каждого!
- Убийц и маньяков, клинических дебилов и иных ценных членов общества?
- Ну, гмъ, нет, конечно, каждого нормального...
- Ага, то есть кто-то как-то таки будет отделять «нормальных» от «каждых»?

Сотрудники компании обратились к руководителю с просьбой установить два небольших перерыва. То есть, чтобы у них, кроме обеда, был один маленький десятиминутный перерыв в первой половине дня и десятиминутный во второй половине дня.

Руководителю почему-то не захотелось соглашаться, и он сказал: «Очень хорошая мысль. Вношу встречное предложение — давайте делать перерывы каждый час. А на работу будем выходить только по вторникам, средам и четвергам, причем во вторник и четверг будет короткий день».

Техника 4: Рефрейминг вопроса. Недостаток равно преимущество.

Описание:

Этот прием основан на смещении контекста с негативного на позитивный. Это как увидеть наполовину пустой стакан наполовину полным. Чтобы освоить этот прием, вам нужно всего лишь подбирать позитивные синонимы для негативных слов: болтливость у вас превратится в общительность, трусость – в осторожность, отсутствие образования – в способность мыслить нестандартно и другие контексты. По сути техника «Доведение до абсурда» тоже является своего рода рефреймингом - сменой масштаба ситуации в большую сторону.



Все что необходимо - вычленив из вопроса или обвинения оппонента ключевое слово и фразу, которую либо помещаете в другой контекст, где она уже играет позитивную роль, либо меняете на позитивную формулировку.

Пример:

Приходит как-то Лиса ко Льву и просит написать характеристику на Осли. Тот, не долго думая, пишет: «Туп и упрям».

– Но это же характеристика на повышение, – возмущается Лиса.

– А что писать?

– Напиши: «Устойчив в своих убеждениях и упорен в их достижении».

Вопрос: Как ты собираешься идти в разведку с твоей болтливостью?! Ты же сам – находка для шпиона!

Ответ: Да, и когда мне нужно будет завербовать нужного человека, я за словом в карман не полезу. Так что тем, у кого язык подвешен, как раз и нужно в разведку!

Техника 5: Стараясь вовлечь собеседника в разговор, заставляйте его кивать головой, соглашаясь с вами

Обычно мы изо всех сил стараемся вовлечь собеседника в разговор или дискуссию. Действительно, это очень важный момент, пренебрегать которым ни в коем случае не следует.

Естественно, проще всего добиться этого, напрямую обратившись к партнеру. Поэтому настоятельно рекомендую вам как в кругу нескольких собеседников, так и на больших форумах использовать этот «посыл к вступлению в разговор», срабатывающий в наших широтах в течение одной — двух секунд. Вот как это делается:

1. Обратитесь к собеседнику по имени.

Поставленное в начале фразы имя привлекает внимание, в конце — вызывает ответный кивок головой. Пример: «...продукт, который вы уже с успехом протестировали, господин Имя!»

2. Задействуйте рефлексии собеседника. Возвращайте ему его же слова.

Рефлексия обеспечивает согласие. Пример: «...это как раз тот пункт, о котором вы, господин Имя, говорили на последнем заседании!»

3. Вплетайте в свои фразы формулировки, ориентирующие на консенсус.

Такие формулировки подчеркивают общность между собеседниками и вовлекают партнера в разговор, одновременно побуждая его кивать головой. Тот, кто этого не делает, исключает себя из общего круга. Пример: «Эта проблема известна каждому, кто активно занимается проектным менеджментом».

4. Используйте визуальный контакт не только для вовлечения в разговор всех присутствующих, но и для выделения одного из них как непосредственного адресата.



Смотрите ему в глаза, пока не закончите фразу и в течение последующей паузы. Это вынудит его кивнуть головой и начать говорить.

5. Используйте уважительные формулировки.

Такие формулировки укрепляют отношения и делают обращение более уважительным. Пример: «Как профессионал, вы, конечно, знаете, о чем я сейчас говорю, а именно о том, что...»