

Трудный разговор



Следующие 90 минут



Кто наш собеседник?

Разговор между двумя людьми и более, где:

01 Ставки высоки

02 Мнения различаются

03 Эмоции накалены

Что нас останавливает?

- Незнание того, как начать беседу
- Страх перед неизвестным ответом
- Опасение показаться слабым
- Страх перед чрезмерно эмоциональным ответом
- Беспокойство по поводу возможного ущерба для отношений
- Страх перед местью или наказанием
- Неуверенность в результате

Два вида

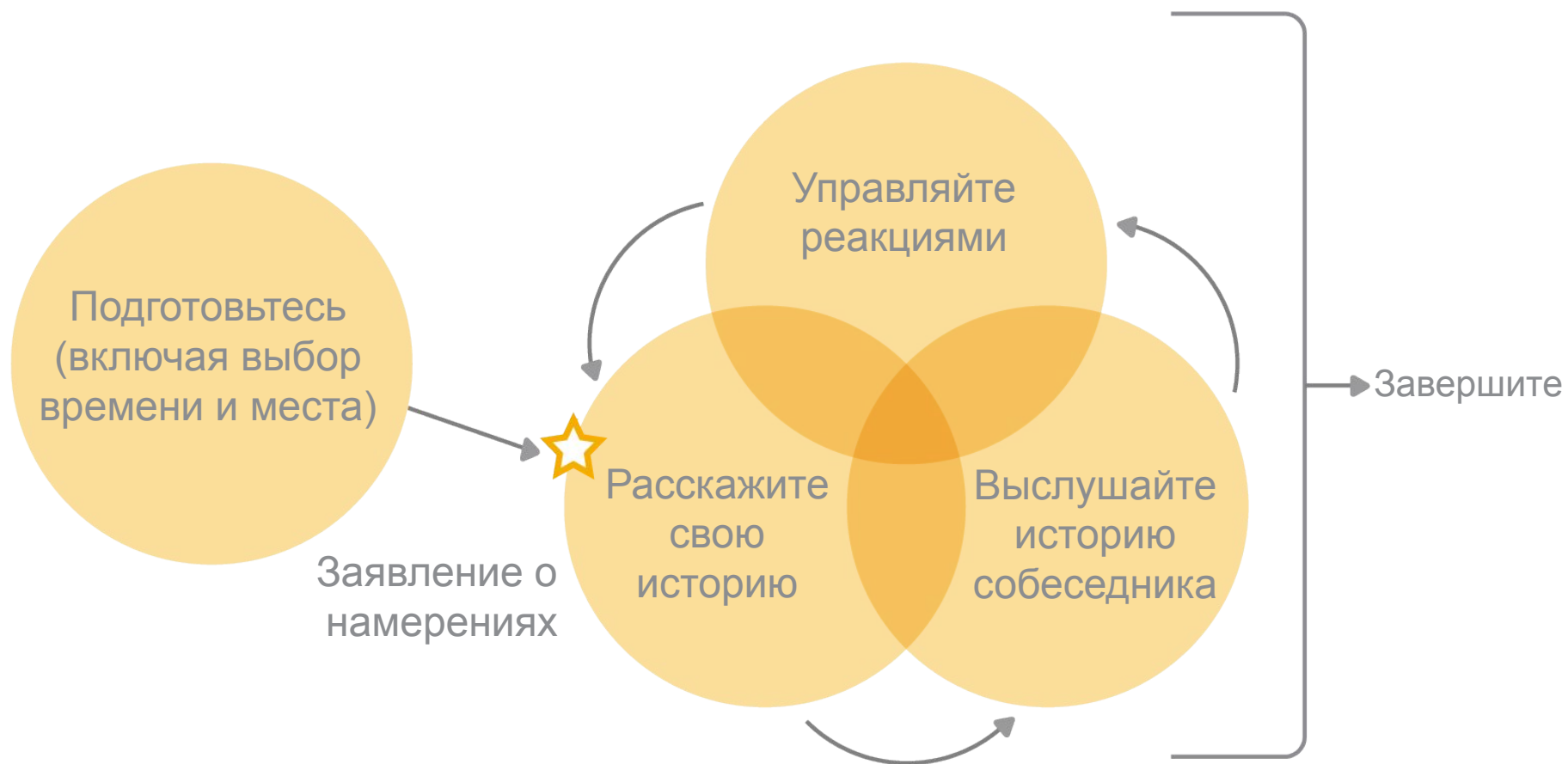
Открытый итог

- Итог разговора заранее не задан: совместная работа для выработки положительного решения
- Предпосылка для переговоров и принятия решений

Заданный итог

- Главный итог уже определен; совместная работа для выработки последующих шагов
- Способ донести неприятные известия

Как это работает



Подготовьтесь

01

Чего я хочу
здесь добиться?

- Для себя
- Для собеседника
- Для отношений

02

Если бы я действительно
хотел этого, как бы я себя вел?

Расскажите свою историю

Используйте ответы на эти вопросы в качестве шаблона:

- Что происходит?
- Что вы чувствуете по этому поводу?
- Каково влияние в более широком смысле?

Выслушайте историю собеседника

Попросите собеседника о помощи и участии. Узнайте:

- Что происходит по мнению собеседника?
- Что собеседник чувствует по этому поводу?
- Каково, по мнению собеседника, влияние в более широком смысле?

Слушайте без предубеждения или критики

- Полностью сосредоточьте свое внимание на собеседнике. Если вы что-то не понимаете, расспрашивайте до полного понимания.

Когда эмоции берут верх

Замереть

Что это значит:

Один из собеседников уходит от или избегает дальнейшего разговора. Связи теряются и возникают барьеры.

Почему это происходит:

Мы чувствуем дискомфорт, хотим избежать конфликта или ощущаем необходимость защитить себя.

Нападать

Что это значит:

Один из собеседников начинает отвечать агрессивно или пытается контролировать дискуссию.

Почему это происходит:

Мы чувствуем, что потеряли контроль, или что нас не слышат. Мы пытаемся навязать собеседнику нашу точку зрения.

Управление реакциями

		Эмоции	
		Нападать	Замереть
Кт о	Собеседник	<ul style="list-style-type: none"> • Будьте великодушны; представьте самую позитивную интерпретацию слов собеседника. • Найдите нейтральную общую основу. • Сосредоточьтесь на том, чего вам обоим нужно достичь. 	<ul style="list-style-type: none"> • Верните собеседника, обратив внимание на то, что он, похоже, выключился из разговора. • Копайте глубже и задавайте вопросы о его мыслях и чувствах. • Будьте скромны и покажите, что у вас нет всех ответов.
	Я	<ul style="list-style-type: none"> • Прекратите пытаться победить. • Прислушайтесь к словам собеседника. • Проявляйте эмпатию. 	<ul style="list-style-type: none"> • Загляните внутрь себя; начинайте сомневаться в своем ответе. • Попытайтесь вербализировать ваши мысли. • Будьте искренни и не отступайте от своей позиции.

Моя ситуация

Три вещи, которые я претворю в жизнь:

01

02

03

Что может помешать мне их выполнить?

Как я преодолею эти препятствия?

5 секретов успеха

01

Определите, чего конкретно вы хотите достичь.

02

Начните со своей истории, затем поделитесь своими чувствами.

03

Выслушайте историю собеседника без предубеждения.

04

Следите за эмоциональными реакциями и управляйте ими.

05

Ведите беседу искренне, с сопереживанием, великодушно и деликатно.