

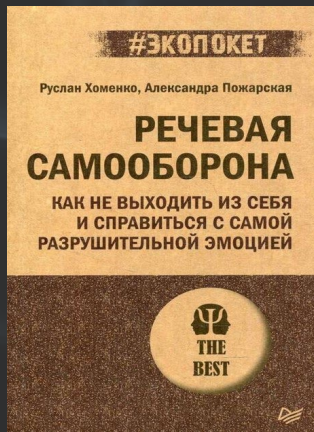
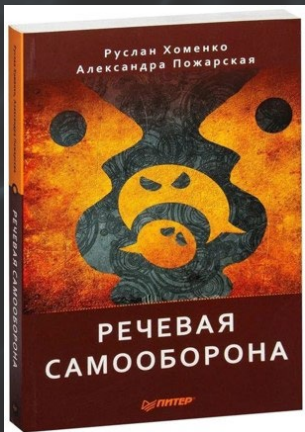
РУСЛАН ХОМЕНКО

ПРИЁМЫ ЭФФЕКТИВНЫХ ПЕРЕГОВОРОВ.

РЕЧЕВАЯ
САМООБОРОНА.



РУСЛАН ХОМЕНКО



Тренер по коммуникациям, медиатор, педагог, методолог, профессиональный спикер федеральных форумов, персональный консультант Первых лиц.

Проектный тренер Университета Риторики и Ораторского Мастерства (Москва) с 2008г.

Создатель технологии «Речевая Самооборона в жизни, бизнесе, карьере и политике»

Владелец товарного знака «Речевая Самооборона»

Автор книги-бестселлера «Речевая самооборона», изд.дом «ПИТЕР»

Соавтор книги «Договаривайся, а не говори», изд.дом «ПИТЕР»

АЛГОРИТМ РСО

/УПРАВЛЕНИЯ РЕЧЕВЫМ НАПАДЕНИЕМ/

1. ЗАМЕТИТЬ НАПАДЕНИЕ, КЛАССИФИЦИРОВАТЬ ЕГО
2. КУПИРОВАТЬ ЭЦ: «ЗАЗЕМЛЕНИЕ» - Я, Д, С, В
3. ВНЕШНЕЕ РАВНОВЕСИЕ: «ДО=ПОСЛЕ» + З.Л.И.

РАЗРЫВ/ПРЕРЫВАНИЕ КОММУНИКАЦИИ

4. АМОТИЗАТОР: «ХММ...», ИМЯ, «СТРАННО...», «СПАСИБО»...
5. ПРИЁМ РСО: ИССЛЕДУЕМ или РАЗЪЯСНЯЕМ...
6. ДОГОВОРЁННОСТЬ: ВЕДЁМ К ЦЕЛИ, ФИКСИРУЕМ...

АМОРТИЗАТОРЫ

1. ИМЯ
2. БЛАГОДАРНОСТЬ
3. МЫ С ВАМИ ВМЕСТЕ...
4. СТРАННО... (ИНТЕРЕСНО, СМЕЛО, ОТЛИЧНО, СУПЕР...)
5. ХМММММ...
6. ИИИИ? + пауза
7. У МЕНЯ К ВАМ... (ПРЕДЛОЖЕНИЕ, ПРОСЬБА, ВОПРОС...)
8. СКАЖИТЕ ... (УТОЧНИТЕ, ПОЯСНИТЕ...)
9. ЧАСТИЧНОЕ ЭХО
10. РАССКАЗЫВАЮ...
11. ЧТО КАСАЕТСЯ...
12. Я ТАКОЙ ЖЕ, КАК ВЫ...
13. ВО-ПЕРВЫХ..., ВО-ВТОРЫХ...
14. РАЗБЕРЁМСЯ... УЖЕ НАЧАЛИ...

...

ДОГОВОРЁННОСТЬ / ПРЕДЛОЖЕНИЕ

1. ПРЕДЛАГАЮ (ДАВАЙ, РЕКОМЕНДУЮ, ПРОШУ, МОЖЕТ...?...)
2. Я СО СВОЕЙ СТОРОНЫ ГОТОВ... (У МЕНЯ ЕСТЬ...)
3. ХОРОШО? (СОГЛАСНЫ? СДЕЛАЕМ? ОК?...)
4. ФИКСАЦИЯ (выбрать из 3х способов)
 - 1) ДОГОВОРИЛИСЬ.
 - 2) ПЕРВЫЙ ШАГ К ДОГОВОРЁННОСТИ.
 - 3) БЛАГОДАРНОСТЬ.

Приемы речевой самообороны

✓ Прием «Посоветуйте»

Приём для уважаемых нами людей. Вы должны стойко удерживаться на позициях человека, **искренне** желающего как можно подробнее и точнее выяснить мнение нападающего. Просите совета!

Возможные варианты ответов:

- **Посоветуйте, пожалуйста, ...** (основная амортизация этого приёма)
- **А что вы сделали бы на моём месте? (...в этой ситуации?)**
- Что мне, с вашей точки зрения, следует изменить (сделать) ..., чтобы...?
- Как бы Вы ответили на моём месте?
- **Что я могу сделать, что бы вы изменили своё мнение обо мне?**
- **Что я могу сделать, что бы ваше мнение обо мне изменилось к лучшему?**
- **Что бы Вы мне посоветовали сделать, что бы изменить ситуацию к лучшему?**
- Какие документы я могу предоставить, что бы вы мне стали доверять?
- **Что бы вы мне посоветовали?**
- А что Именно вы посоветуете мне изменить (сделать, улучшить...)?
- Как это сделать?
- Что именно подойдет больше с Вашей точки зрения?
- Какой цвет (размер, фасон, модель...), как Вам кажется, будет самым подходящим?

Приемы речевой самообороны

✓ Прием «Факты»

Вопросы, направленные на прояснение фактов, повлиявших на формулировку нападения. Варианты можно плюсовать. Помнить про «заезженный» вопрос «Почему?»

Возможные варианты ответов:

- **Какие факты (условия, договорённости, конкретные события...) Вы имеете в виду?**
- **На основании каких фактов... (Вы делаете такие выводы)?**
- На каких фактах построено Ваше мнение?
- Какие факты Вам говорят, что это так?
- Какие конкретные факты привели Вас к такому выводу?
- На какие факты Вы опираетесь?
- Как вы это поняли?
- С чего вы это взяли?
- **Какие факты заставляют Вас усомниться в этом? (на «Ты самый умный, что ли?»)**
- Что конкретно заставляет Вас усомниться в этом? (на «А ты знаешь, как надо, да?»)
- **Какие факты Вам говорят о том, что после этого станет лучше? (на просьбы, советы требования)**
- С чего ты это взял, что наши отношения после этого улучшатся? (на просьбы, советы требования)
- **С чего ты это взял, что получив ответ на этот вопрос, ты добьёшься справедливости? (на вопросы)**

Приемы речевой самообороны

✓ Прием «Уточнение слова»

Выбрать слово и уточнить его смысл. О слове с «не» уточнять без «не». Обходим союзы, местоимения, «гнусные» слова. Каскад. Быть готовым к вопросу «А ты сам не понимаешь?»

Возможные варианты ответов:

- А что такое «(слово)», в Вашем понимании?
- А вот это слово в Вашем понимании что означает?
- А что **лично Вы** под этим словом понимаете?
- А что Вы имеете в виду под словом...?
- Какой смысл Вы вкладываете в слово ...?
- ... - это как?
- ... - это что?

Приемы речевой самообороны

✓ Прием «Цель-польза-выгода»

Вопросы, направленные на поиск, прояснение цели, намерения нападающего (для чего? к чему? с какой пользой? с какой выгодой? с какой целью? ради чего? во имя чего? ...). Один из трёх способов Гарвардского метода ведения переговоров. Помнить про «заезженный» вопрос «Зачем?».

Возможные варианты ответов:

- С какой целью (для чего? к чему? ради чего? с какой выгодой для себя?...) Вы мне это говорите?
- К чему Вы спрашиваете меня об этом именно сейчас?
- Ради чего (для чего, к чему...) Вы мне говорите об этом?
- Какую цель преследуете?
- Когда ты это говоришь (просишь), чего ты хочешь на самом деле?
- Когда ты это говоришь (просишь), какой интерес стоит за этим на самом деле?
- Что Вы хотите?
- Что Вы конкретно хотите?
- Что конкретно Вы хотите?
- Какой, с Вашей точки зрения, должен быть итог нашего разговора?
- Какой итог нашего разговора тебя устроит?
- Представь, что мы уже поговорили... Какой итог нашего разговора тебя устроит наилучшим образом?
- Как Вы видите идеальный результат нашего разговора?

Приемы речевой самообороны

✓ Прием «Противоречие»

С заботой, **медленно, с жестом «уверенность»** говорим о себе и своих особенностях, привычках, пристрастиях, убеждениях.

Вместо «Это не так». Далее уходим в договорённость, и (или) разрыв, и (или) просьбу, и (или) совет, и (или) перевод на другую тему.

Возможные варианты ответов:

- Это противоречит моим представлениям обо мне...(о моей работе, семье...)
- Ваши догадки противоречат моим мыслям обо мне...(о моей работе, семье...)
- Ваши догадки противоречат моему видению этой ситуации...
- Это противоречит реальному положению дел (фактам, здравому смыслу...).
- Это противоречит фактам.
- Это противоречит здравому смыслу.
- То, что вы просите, противоречит моим должностным инструкциям.
- Ваши высказывания противоречат фактам.
- Эта просьба противоречит моим представлениям обо мне...(о моей работе, семье...)
- То, что вы говорите, противоречит реальному положению дел ...
- Ваши слова противоречат тому, что я сам об этом думаю и тому, что об этом говорят другие ...

АЛГОРИТМ РСО

/УПРАВЛЕНИЯ РЕЧЕВЫМ НАПАДЕНИЕМ/

1. ЗАМЕТИТЬ НАПАДЕНИЕ, КЛАССИФИЦИРОВАТЬ ЕГО
2. КУПИРОВАТЬ ЭЦ: «ЗАЗЕМЛЕНИЕ» - Я, Д, С, В
3. ВНЕШНЕЕ РАВНОВЕСИЕ: «ДО=ПОСЛЕ» + З.Л.И.

РАЗРЫВ/ПРЕРЫВАНИЕ КОММУНИКАЦИИ

4. АМОТИЗАТОР: «ХММ...», ИМЯ, «СТРАННО...», «СПАСИБО»...
5. ПРИЁМ РСО: ИССЛЕДУЕМ или РАЗЪЯСНЯЕМ...
6. ДОГОВОРЁННОСТЬ: ВЕДЁМ К ЦЕЛИ, ФИКСИРУЕМ...



КОНФЛИКТАМИ УПРАВЛЯЙТЕ
ОСОЗНАННО!

АМОРТИЗИРУЙТЕ И ПРЕДЛАГАЙТЕ!

ДОГОВАРИВАЙТЕСЬ!

РУСЛАН ХОМЕНКО

vk.com/oratorvolga
89277782777

