

МЕНЯ

РЕНЕ ЭВЕНСОН



ВСЕ

ДОСТАЛИ!

325 СЛОВ И ВЫРАЖЕНИЙ
ДЛЯ ОБЩЕНИЯ
С НЕВЫНОСИМЫМИ
КОЛЛЕГАМИ,
СОТРУДНИКАМИ
И НАЧАЛЬНИКАМИ



БОМБОРА
ИЗДАТЕЛЬСТВО

Психология общения. Новое оформление

Рене Эвенсон

**Меня все достали! 325 слов
и выражений для общения с
невыносимыми коллегами,
сотрудниками и начальниками**

«ЭКСМО»

2014

УДК 159.923.2
ББК 88.53

Эвенсон Р.

Меня все достали! 325 слов и выражений для общения с невыносимыми коллегами, сотрудниками и начальниками / Р. Эвенсон — «Эксмо», 2014 — (Психология общения. Новое оформление)

ISBN 978-5-04-177418-9

Некомпетентные, ленивые, грубые, заискивающие, эгоцентричные – нет конца проблемным личностям, которые мешают нормально работать. И Рене Эверсон, несколько лет проработавшая в одной из крупнейших американских компаний, как никто понимает вас. В своей книге она делится 325 эффективными фразами и выражениями для устранения любого конфликта на рабочем месте. А также рассказывает про 10 типов начальников и дает четкие инструкции по взаимодействию с каждым из них. В формате PDF A4 сохранён издательский дизайн.

УДК 159.923.2
ББК 88.53

ISBN 978-5-04-177418-9

© Эвенсон Р., 2014
© Эксмо, 2014

Содержание

Благодарности	6
Введение	7
Часть 1	9
1	9
Возникли разногласия: как все испортить	10
Почему так нельзя?	10
Начните с себя	10
Выразите понимание	12
Извинитесь	13
Найдите решение	14
Закрепите договоренность	15
Завершите беседу	17
Возникли разногласия: как все исправить	17
Почему так?	18
Конец ознакомительного фрагмента.	20



Рене Эвенсон
Меня все достали! 325 слов и выражений
для общения с невыносимыми коллегами,
сотрудниками и начальниками

POWERFUL PHRASES FOR DEALING WITH DIFFICULT PEOPLE
by Renee Evenson

© 2014 Renée Evenson

Published by arrangement with HarperCollins Leadership, a division of HarperCollins Focus,
LLC.

© Сайфуллина А.Д., перевод, 2023

© ООО «Издательство «Эксмо», 2023

Благодарности

Хотела бы поблагодарить всех сотрудников издательства AMACOM Books, которые участвовали в публикации этой книги. Вы – чудесная команда, с которой ни капли *не* трудно общаться. Наоборот, мне было в радость работать с каждым из вас.

В частности, я бы хотела от всей души поблагодарить своего издателя из AMACOM Books, Боба Ниркинда. Он поддерживал и воодушевлял меня на протяжении всей нашей совместной работы. Сотрудничество с ним приносило мне удовольствие; он как нельзя лучше справился со своими задачами.

От всего сердца благодарю редактора Барбару Черноу, которая следила за всеми этапами работы над проектом. Спасибо за пристальное внимание ко всем моим пожеланиям. Такому человеку можно спокойно доверить книгу.

Благодарю своего супруга Джо, а также родных и друзей. Каждый из вас внес свой вклад в это издание.

А еще большое спасибо читателям моих книг. Я всегда стремилась помогать окружающим работать над собой и развиваться. Если благодаря мне вам станет проще общаться со сложными людьми – значит, я добилась желаемого.

Введение

Каждый человек должен уметь плодотворно общаться с подчиненными, коллегами и начальством. Однако прививать такие навыки новоиспеченным сотрудникам никто не спешит – и особенно не торопится рассказывать, как взаимодействовать с людьми, у которых сложный характер. Когда очень непохожим личностям приходится ежедневно работать бок о бок, вполне возможны разногласия и довольно часто слышна фраза «Вы все меня достали!» Друзей можно выбрать, а коллектив – нет. И проводить бо́льший промежуток дня в окружении тех, кто вам не очень приятен, порой крайне тяжело.

Тем не менее, быть частью коллектива важно; по правде говоря, порой без этого в карьере не преуспеть. Зачастую повышают не того, кто лучше работает или больше знает, а того, кто эффективно ведет переговоры. Правильно общаться не значит угождать и подлизываться: все мы знаем, чем подобное заканчивается. Правильно общаться – значит успешно справляться с трудностями во взаимодействии. Другими словами, проявлять себя как сотрудник, которому важнее всего найти компромисс и укрепить отношения.

Разногласия – одно из сложнейших явлений в общении с окружающими: они выбивают из колеи и доставляют стресс. Честно говоря, большинство вообще не любит решать проблемы дискommunikации. Ну поспорили и поспорили, давайте забудем об этом и пойдем дальше. Однако само собой подобное не улаживается. Если так и не прийти к компромиссу, произойдет одно из двух. Либо вы продолжите копить в себе неприятные переживания и будете испытывать трудности в работе, либо случится что-то, из-за чего ваши деловые отношения испортятся навсегда.

Но есть отличный способ справляться с разногласиями – целенаправленная беседа.

В книге я расскажу о приемах, с помощью которых можно развить в себе навыки, позволяющие разрешить любые конфликты с любыми людьми. Вы узнаете, как выстраивать коммуникацию с самыми «тяжелыми» коллегами – с теми, кто считает себя лучше и умнее всех, теми, кто любит привлекать к себе внимание, и теми, кто обожает сплетни. А еще вы поймете, как общаться с самыми разными типами руководителей: «извергами», «надзирателями», «молчунами» и «себялюбцами». Кроме того, в книге рассказывается, как быть, если вы стали причиной разногласий; как быстро оправиться после тяжелой ссоры, взять себя в руки и успешно примириться с собеседником.

Я предлагаю более 325 выражений, которые помогут вам грамотно общаться на работе, а также даю советы о том, как подавать те или иные слова. Книга объясняет, как преодолеть любые конфликты в пять шагов. Кроме того, она учит справляться с трудностями в общении с представителями 30 видов сложных людей. А еще на протяжении всей книги, в рубрике «Пища для ума», можно найти рекомендации о том, как действовать в условиях крайне тяжелых обстоятельств. Готовые для использования слова и выражения выделены *курсивом*, а их виды мы обозначили **жирным шрифтом**.

В Части 1 («Уместные слова + Грамотная подача = Успешное сотрудничество») рассказывается о словах, без которых не преодолеть разногласий, и о том, как грамотно их преподнести собеседнику. А еще в ней вы узнаете, когда уместно заявить о своих переживаниях; какими словами выразить понимание; как грамотно извиниться; как найти общее решение, закрепить договоренность и завершить беседу. Вы научитесь невербальному общению, овладете своим телом и сможете считывать мимику другого человека.

Часть 2 («Грамотное примирение = Надежное сотрудничество») основывается на знаниях, полученных в Части 1. Однако на этот раз вам предстоит разобраться, когда и как использовать те или иные слова. Вы узнаете, как разрешить в пять шагов любые разногласия, и найдете примеры бесед.

Там же вы увидите описание 20 видов коллег и 10 видов начальников с непростым нравом и правила общения с ними.

В шестой главе вы узнаете, как действовать в тех случаях, когда в разногласиях виноваты вы сами. Разберетесь в том, что делать, если вы ненароком кого-то обидели, поймете, как прийти в себя после упреков.

Я от всего сердца надеюсь, что моя книга поможет вам научиться преодолевать трудности в общении с окружающими, грамотно руководить и проявлять настойчивость в беседах.

Перечисленные навыки – навыки эффективного переговорщика. А эффективный переговорщик – это всегда успешный человек.

Часть 1

Уместные слова + грамотная подача = успешное сотрудничество

1

Как использовать уместные слова

Порой поладить с коллегами, начальством, партнерами по бизнесу или клиентами *в лучшем случае* бывает нелегко. Но, раз уж мы большую часть дня проводим вне дома, имеет смысл поддерживать хорошие отношения со своей командой. Тем не менее, если вам целый день приходится общаться с людьми, часть из которых – давайте будем честны – не самые приятные люди, то вы проходите настоящую проверку на прочность, терпение и незлобивость.

В первую очередь важно понимать: насколько бы дружелюбным вы ни были, вам все равно не удастся всегда и всем нравиться. Это невозможно. В какой-то момент обязательно случится разногласие. И вступать в конфронтацию – не выход.

Если сотрудник сохраняет спокойствие и решает проблемы общения с должной собранностью и вдумчивостью, коллеги и начальство относятся к нему благожелательнее. Если человек сначала размышляет, а после говорит, как следует продумывает, что ему делать с возникшими трудностями, и беседует с намерением прийти к здравому решению, другие сотрудники и руководство намного чаще прислушиваются к нему и отзываются на его нужды.

Поверьте, не только вы не любите сталкиваться с конфликтами. Их не любит большинство. И то же большинство зачастую пускает все на самотек. Вот только проблемы не решаются сами собой. Хуже – даже мелкое недопонимание со временем превращается в настоящую ненависть. В итоге, чтобы переполнить чашу терпения, бывает достаточно одной капли! Если разногласия не решаются, их участники сердятся и таят обиду; в результате деловые отношения сходят на нет. Кроме того, озлобленность друг на друга может сказаться на коллективе и затронуть посетителей, покупателей, подрядчиков. А в самом страшном случае неразрешенные противоречия могут повлиять даже на личную жизнь участников конфликта.

Так что же делать, если те, с кем и на кого вы работаете, имеют тяжелый характер? Как поступить, если коллеги не отвечают за свои поступки, любят сплетничать, приписывают себе чужие заслуги, слишком громко разговаривают или травят окружающих? Как быть, если начальник заваливает вас работой, отчитывает на глазах у коллег, выбирает себе любимчиков или постоянно повышает голос? И что предпринять, если трудный человек – это не ваши коллеги или начальник, а вы сами? Как быть, если в качестве зачинщика выступаете вы? Например, сказали или сделали что-то, не подумав, а потом вдруг осознали, что, скорее всего, обидели собеседника. А может, вы и не думали никому грубить, однако человек почему-то оскорбился. Чтобы поддерживать нормальные отношения с коллективом, необходимо знать, как быстро оправиться от собственной ошибки и примириться с собеседником.

Если вы начнете беседу с положительного настроения, невзирая на напряжение; если будете вести себя уверенно, спокойно и будете целенаправленно искать причину недопонимания; а еще – если попытаетесь совместно прийти к решению, которое устроит все стороны, то коллеги и начальство непременно станут уважать и поддерживать вас. Кроме того, вас станут считать сотрудником, который справляется с трудностями чаще, чем становится их источником.

В этой главе мы разберем основы общения в минуту разногласий, а именно – познакомимся с выражениями, которые уместно употреблять при конфликтах с коллегами или начальством. Их можно использовать даже в общении с друзьями и родственниками!

Возникли разногласия: как все испортить

Очередное совещание на работе. Кейт показывает презентацию. И тут в выступление вклинивается Эмма: она не согласна со словами Кейт. Кейт теряет: ее сбили. Продолжать говорить с прежней уверенностью уже не выходит. Вот досада! Да ладно бы только это – но Эмма перебивает ее едва ли не на каждом совещании!

Кейт закипает. В итоге, столкнувшись с Эммой в коридоре, она не выдерживает и говорит:

– Слушай, может, перестанешь перебивать меня на каждом собрании? Вчера перебила, сегодня перебила! Я еще даже не договорила, а тебе уже нужно вставить свои пять копеек. Мне такое очень неприятно.

– Вообще-то, я не на каждом совещании тебя перебиваю, – огрызается Эмма. – Да и раз перебиваю – значит, вижу очевидные нестыковки в докладе.

– Ну а потерпеть до конца выступления никак? – отзывается Кейт.

– Ишь ты, деловая, – отвечает ей Эмма. – Я имею полное право высказывать свое мнение тогда, когда захочу. Да и будто я виновата, что ошибки в твоих презентациях мозолят глаза, – Эмма разворачивается и уходит, сердито пыхтя. Кейт едва не трясет от злости.

Почему так нельзя?

Разговор был обречен – ровно с той минуты, когда Кейт обвинила Эмму в том, что та перебивает ее на каждом собрании. Эмма, конечно же, начала оправдываться, страсти накалились, и все пошло наперекосяк. В обеих проснулась злоба, и любая надежда на достойный исход беседы тут же улетучилась. Эмма сердито утопала прочь, а Кейт стала злиться пуще прежнего. Им так и не удалось прийти к общему решению, однако, хуже того, их отношения дали трещину. Кейт была готова открыто заявить о том, что ей неприятно, когда ее перебивают. Если бы она выбрала верные слова, Эмма непременно прислушалась бы к ней. Однако после такой беседы коллеги, скорее всего, не смогут нормально взаимодействовать.

Пища для ума

Когда вы выражаете негодование, старайтесь не использовать слова «всегда» и «никогда». Если вы заявите: «Ты всегда...» или «Ты никогда...» – собеседник наверняка ответит: «Вообще-то, я не всегда...» или «Между прочим, я однажды...» В итоге к вам он так и не прислушается: равно как Эмма, будет слишком занят оправданиями. В жизни вообще мало о чем можно сказать «всегда» или «никогда».

Начните с себя

Первое правило, которое необходимо помнить в минуту разногласий: **никогда не начинайте разговор с собеседника**. Нарушите его – и беседа либо превратится в ожесточенный спор о том, кто виноват сильнее, либо кто-то из оппонентов просто развернется и уйдет. Стоит сказать «ты» или «вы» – и собеседник тут же приготовится обороняться. Представьте, что вам

говорят: «Ты слишком много болтаешь! Никто и слова вставить не успевает». Или: «Ты бы сначала думал, а потом делал». Что бы вы ответили на подобное? Наверняка начали бы это опровергать. «Ничего я не болтаю! Боб столько же говорит, если не больше». Или: «Допустим. Вот только чья бы корова мычала. Кто постоянно исправляет твои ошибки?» Если вы намерены чего-то добиться, беседу нужно начинать по-другому.

Допустим, вас смущает что-то в чужом поведении и вы хотите поговорить об этом с человеком. Вряд ли диалог приведет к чему-то достойному, если вы его начнете с обвинений или упреков. Если вас беспокоят чужие поступки, говорите в первую очередь о себе. Что вы чувствуете? Как на вас отражаются чужие действия и слова? Если начать беседу с ответов на эти вопросы, собеседник скорее прислушается к вам. В конце концов, неудобства испытываете вы. А собеседник, возможно, даже не подозревает о том, что кого-то смущает своим поведением.

Какими словами выражать переживания

Всегда сначала говорите о собственных чувствах:

- *«Мне было обидно слышать о том, что я слишком часто ошибаюсь».*
- *«Я расстраиваюсь, когда кто-то другой приписывает себе мои заслуги».*
- *«Мне досадно, когда кто-то обо мне сплетничает».*
- *«Я сбиваюсь и теряюсь, когда меня прерывают посреди рекламной презентации».*
- *«Я теряюсь, когда на меня набрасываются, даже не дослушав».*
- *«Я расстраиваюсь каждый раз, когда не слышу покупателей из-за твоего громкого голоса».*

Пища для ума

Не знаете, как начать беседу? Попробуйте, прежде чем говорить о себе, сказать что-нибудь в духе: «Я хочу кое о чем с тобой поговорить», «Могу я кое-чем поделиться?» или «В последнее время меня кое-что беспокоит».

Выражаем переживания

Представим, что Кейт начала беседу с Эммой грамотно:

– Мне хочется кое-что обсудить с тобой. Есть минутка? Меня расстроило вчерашнее совещание. Я еще не закончила, а ты уже начала оспаривать мои слова. Меня такое сбивает, и потом тяжело продолжать выступление.

Теперь беседа, которую начала Кейт, движется в совершенно ином русле. Эмма представляет себя на месте Кейт и понимает, почему той неприятно, когда ее перебивают. Кейт не приходится выслушивать оправдания – она грамотно призвала собеседника к сочувствию. В итоге Эмма осознает, что коллегу не стоит перебивать посреди выступления... или нет. Однако это неважно. Кейт уже сделала первый шаг навстречу примирению – и тому, чтобы коллега прислушалась к ее потребностям.

Эмма вполне может ответить:

– Слушай, прости. Я не хотела тебя обидеть.

Или:

– Мне не терпелось указать тебе на ошибку, и я решила не ждать до конца выступления.

В первом случае Кейт следует грамотно выразить понимание и примириться с Эммой (вы узнаете, как это делать, чуть позже). Тогда Эмма окончательно проникнется сопережива-

нием к Кейт, признает вину, попросит прощения и в будущем сто раз подумает, прежде чем вклиниться в выступление.

Слова, которые Эмма произносит во втором случае, говорят о том, что она поняла чувства Кейт, однако виноватой себя не считает. В таком случае Кейт придется проявить настойчивость; иначе Эмма наверняка продолжит и дальше донимать ее.

Выразите понимание

Если в самом начале разговора выразить переживания, оппонент в первую очередь обратит внимание на то, что задел ваши чувства. Как только он отзовется на ваше заявление, важно показать ему, что вы понимаете и его точку зрения. Тогда собеседник осознает, что вы не спешите ничего заключать и никого обвинять до тех пор, пока не выслушаете его мнение.

Если собеседник увидит, что его точку зрения не собираются отрицать, то намного охотнее пойдет навстречу. Кроме того, понимание прекрасно укрепляет деловые отношения. Благодаря ему оппонент скорее начнет сотрудничать с вами, чем упрямиться. Выслушав вас, человек, возможно, ответит: «Слушай, я тут подумал и понял, что мне бы такое тоже было неприятно».

Вдобавок, если вы выразите понимание – значит, вы проявите определенное сочувствие к положению собеседника. Допустим, какой-нибудь коллега постоянно на вас огрызается. Вам это неприятно: вы ничего плохого ему не сделали. В итоге вы говорите о своих переживаниях. Коллега в ответ извиняется. После этого – самое время сказать что-то в духе: «Я понимаю, что ты не нарочно. Но я задумалась: вдруг тебя обижают какие-то мои слова или действия?» Это подвигнет коллегу на откровенность: «Нет, ты ни при чем. Моей маме сделали очень сложную операцию, и я теперь ухаживаю за ней после выписки. Я как выжатый лимон – сил никаких нет». И тут вы понимаете: «А-а, так вот оно что!» Стоило только выразить понимание и сочувствие по отношению к коллеге, как все встало на свои места.

Какими словами выразить понимание

Если вы грамотно поделились своими чувствами, а собеседник все равно отказывается войти в ваше положение или не признает вины, стоит проявить к нему понимание. Можно сказать так:

- *«Я понимаю, ты не нарочно».*
- *«Уверена, ты не хотела меня задеть».*
- *«Наверное, тебя просто захлестнуло волнение».*
- *«Возможно, вы приписали себе мои мысли нечаянно».*
- *«Я ведь тебя знаю: ты ни за что не поступил бы так осознанно».*

Выражать понимание уместно и тогда, когда у вас в голове прозвучало то самое: «А-а...» Тогда беседа не прервется неловким молчанием.

- *«Теперь понятно, в чем дело».*
- *«Теперь мне ясно, почему ты так себя повел».*
- *«Теперь я понимаю, почему для вас это пустяк».*
- *«Рад, что ты все разъяснила. Теперь мне понятно, почему ты так сделала».*

Выражаем понимание

Снова обратимся к Кейт и Эмме. Допустим, Эмма извинилась перед Кейт. Теперь последней нужно выразить понимание:

– Я догадывалась, что ты перебиваешь меня безо всякой задней мысли.

Каждая из собеседниц прислушалась к чужой точке зрения. Теперь Эмма вряд ли снова перебьет Кейт.

Однако если допустить, что Эмма своей вины так и не признала, Кейт уместно добавить:

– Слушай, я понимаю, что ты расстроила меня не нарочно.

Теперь очередь Эммы говорить. Она отвечает:

– Конечно, не нарочно. Я всего лишь испугалась, что после выступления мне слова уже не дадут.

Теперь обе идут навстречу примирению.

Извинитесь

Извиниться – не равно проиграть. Попросить прощения – значит показать, что вы намерены помириться и больше не ссориться. Через извинение можно и выразить свою точку зрения, поделиться переживаниями и объяснить, почему вы вообще начали разговор.

Извинение может быть таким же долгим, как сама беседа: последняя может с него начинаться и им же продолжаться. Чтобы попросить прощения искренне, необходимо огромное мужество. Извинения гасят злобу, умеряют гордыню и успокаивают обиду. Справиться с некоторыми разногласиями можно и без этого. Однако если вы понимаете, что, извинившись, ускорите примирение, то почему бы и не попросить прощения?

Какими словами извиняться

Просить прощения уместно тогда, когда вы понимаете, что благодаря этому вам с собеседником будет проще посочувствовать друг другу.

- *«Прости, что прицепилась к такому пустяку».*
- *«Извини, что неправильно понял твои намерения».*
- *«Прости, что завела эту беседу».*
- *«Мне жаль, что я не так все понял».*
- *«Извини, что заговорила об этом».*
- *«Прошу, прости, что так на это отозвался».*

Извиняемся

Допустим, Эмма извинилась перед Кейт и признала свою вину. После этого собеседницы и так помирятся, а потому Кейт необязательно за что-то извиняться. Однако может быть и так, что Эмма своей вины так и не признает. Тогда Кейт уместно проявить понимание, а после добавить:

– Извини, что так придираюсь.

Так Эмма убедится в том, что ее точку зрения не только признают, но и хотят как следует изучить – чтобы проявить должное сочувствие.

Найдите решение

Нет лучше решения, чем то, которое устраивает все стороны. Чтобы его достичь, люди обычно проявляют гибкость, задают уточняющие вопросы, прислушиваются к чужому мнению, ставят себя на место собеседника и пытаются идти ему навстречу. Если вы беседуете с человеком, который умеет идти на уступки, то намного вероятнее придете к некому соглашению.

Если грамотно выразить желание преодолеть возникшую трудность, собеседник увидит, что вы честный человек, для которого важно сохранить отношения, который уважает собеседника и спорит с ним не ради спора. Чтобы прийти к общему решению, уместно использовать слова, которые показывают, насколько сильно вы желаете поддержать, выслушать и понять собеседника. Если один участник спора стремится прийти к соглашению, другой намного охотнее идет ему навстречу. Если один человек внимательно слушает другого, его намного вероятнее выслушают в ответ. И если один оппонент шагает навстречу примирению, его собеседник значительно охотнее сокращает расстояние со своей стороны. Тогда найти общее решение во много раз проще.

Как найти решение

Вы начали беседу: выразили свои чувства, проявили понимание к собеседнику. Однако последний так и не признал своей вины. Значит, самое время найти решение для возникшей трудности.

- *«Давайте все обсудим. Мне важно знать, почему так получилось и как предотвращать подобное».*
- *«Может, проанализируем произошедшее?»*
- *«Мне кажется, нам стоит поговорить про случай, чтобы такого больше не повторилось».*
- *«Предлагаю обсудить этот вопрос наедине и подумать, как его решить».*
- *«Давай побеседуем, поищем решение, которое устроит нас обоих».*
- *«Мне важно понимать, как происходящее оцениваешь ты. Не поделишься?»*

Вы предложили найти решение, собеседник согласился. Теперь уместно проявить сговорчивость и использовать слова в духе:

- *«Итак, моя точка зрения заключается в том, что... А твоя – в том, что... Давай теперь думать, как прийти к соглашению».*
- *«Поскольку мнения о произошедшем у нас разные, предлагаю разложить все по полочкам и прийти к решению, которое устроит обе стороны».*
- *«Давай каждый сейчас расскажет, как на произошедшее смотрит лично он. А потом будем договариваться».*
- *«Этот вопрос необходимо как-то решить. Единственный верный способ – пойти навстречу друг другу и прийти к компромиссу».*

Ищем решение

Допустим, Эмма признала свою вину. Тогда вопрос, как уже было сказано выше, разрешится сам собой. А вот если Эмма своей вины не признает, Кейт придется продолжать беседу. Кейт уже извинилась перед Эммой за свою чувствительность. И вот Эмма отвечает:

– Точно, прицепилась из-за пустяка.

Кейт ожидала такого ответа, а потому тут же сказала:

– Для меня это не пустяк. Уделишь мне пару минут? *Я хочу обсудить этот вопрос и прийти к какому-нибудь решению.* **(Решение.)** Может, пойдем в конференц-зал? Там пока никого нет.

Закрыв дверь в конференц-зал, Кейт говорит:

– *Давай посмотрим на произошедшее с двух сторон. Тогда нам будет проще договориться.* **(Решение.)**

– Да, конечно. Тебе не нравится, что я тебя перебила. А я считаю, что исправить тебя было необходимо.

– Меня волнует не это. *Понимаю, ты не обязана соглашаться со всем, что я говорю.* **(Понимание.)** Однако мне неприятно именно то, что ты перебила меня посреди выступления. Я только разогналась, а меня сбили. Может, будет лучше, если ты сначала дождешься конца презентации, а уже потом выразишь несогласие?

– Прости, что сбила тебя. Но и ты меня пойми. Я просто испугалась: вдруг после выступления слова никому не дадут. Я на одном из совещаний так подождала – и, когда ты закончила, разговор вообще ушел в другое русло. В итоге я так ничего и не сказала.

– *А-а. Ты тогда, получается, расстроилась.* **(Понимание.)** А давай так. Ты не будешь прерывать меня во время выступления, а я в конце буду спрашивать, все ли согласны с моими словами. И тогда будет возможность высказаться. **(Решение.)**

– Идет.

Пища для ума

О чем бы вы ни спорили с собеседником, важно говорить те или иные слова вовремя. Не начинайте беседу в неподходящее время. Почему Кейт спросила у Эммы, может ли та уделить ей пару минут? Потому что людям порой бывает некогда. Если вашему собеседнику сейчас неудобно вести диалог, то спросите, когда он свободен. Сверьте расписания и решите, когда вам удобно будет поговорить.

Закрепите договоренность

Итак, Кейт и Эмме удалось-таки спокойно обсудить произошедшее, выразить свою точку зрения и найти решение. Обычно так и проходят здоровые переговоры – обе стороны открыто выражают свое мнение, прислушиваются друг к другу и ищут компромисс. Красота!

После такого уместно закрепить договоренность. То есть объяснить, почему важно впредь соблюдать соглашения. Даже если какая-то из сторон вдруг осталась недовольна, она хотя бы поймет, почему остальные сошлись именно на этом, а не каком-то другом решении.

Допустим, у вас на работе часто ошибаются в составлении накладных. Вы обсуждаете этот вопрос и договариваетесь: все обязательно проверяют документы, прежде чем передать их дальше. Тем не менее, один из сотрудников не согласен: почему ошибается в накладных кто-то

один, а проверять их за него должны остальные? Совещание заканчивается, и вы объясняете этому человеку, почему ответственность было решено распределить именно так:

– *Послушайте, Джош, мы понимаем, что вы с нами не согласны. (Понимание.)* Однако если в таких случаях возвращать накладную виноватому, работа задержится. Я готов объяснить, чем выгодно наше решение. Представьте: сотрудник ошибся в документе, передал его и ушел в отпуск. В итоге все будут ждать, когда он вернется, процесс остановится. *Поэтому лучше проверять накладные на каждом этапе. Теперь вы понимаете? (Договоренности.)*

Джош отзывается так:

– Понимаю. Раньше мы решали подобные трудности когда как, но раз теперь все будут придерживаться определенной договоренности, я согласен.

Какими словами закреплять договоренность

Если вам удалось найти решение, которое устраивает всех участников, самое время закрепить соглашение уместными словами.

- *«Рад... что мы смогли договориться».*
- *«Здорово... что мы все обсудили. Теперь всем понятнее, что на самом деле случилось».*
- *«Мне приятно... что нам удалось разрешить недопонимание».*
- *«Как же хорошо... что мы пришли к общему знаменателю».*

Если вам кажется, что решение устраивает не всех, закрепите договоренность вопросом.

- *«Вас устраивает принятое решение?»*
- *«Может, ты еще что-то хочешь обсудить?»*
- *«Как думаешь, мы во всем окончательно разобрались?»*
- *«Как вам такой вариант?»*
- *«Как здорово, что мы пришли к соглашению. Вас все устраивает?»*

Закрепляем договоренность

Вспомним Кейт и Эмму. Если Эмма извинилась за свои действия, Кейт может добавить:

– *Рада, что мы все обсудили.*

Если Эмма не извинилась, однако ответила:

«Идет», то это означает, что стороны пришли к общему решению. Теперь Кейт самое время порадоваться и сказать:

– *Рада, что мы все обсудили.*

После чего – закрепить договоренность, повторив:

– *Я услышала твою точку зрения. Теперь я после выступления всегда буду спрашивать, все ли со мной согласны, чтобы ты спокойно могла высказаться! (Договоренность.)*

Обе смеются и радуются тому, что сумели решить все миром.

Пища для ума

Когда вам удастся договориться, неплохо повторить то, о чем вы условились, вслух – а то вдруг вы друг друга недопоняли.

Завершите беседу

Если вы все обсудили, проявили понимание, пришли к общему решению и условились его придерживаться, то можете гордиться собой: вы успешно преодолели трудности в общении. Вы рассказали о собственных чувствах и грамотно выразили понимание. Возможно, извинились перед собеседником. После чего вместе с ним пришли к общему решению и договорились, как будете действовать впредь.

Однако не спешите расходиться. Сейчас самое время сделать еще кое-что – а именно сказать о том, насколько вы цените человека. Тогда конец у беседы будет приятным и укрепит ваши отношения.

Какими словами завершать беседу

Преодолев разногласия, обязательно напомните собеседнику о том, насколько для вас важны отношения с ним.

- *«Я ценю наши деловые отношения... Мне кажется, с таким подходом мы преодолеем любые трудности».*
- *«Рада, что мы все обсудили... Теперь нам точно не страшны никакие трудности».*
- *«Я вас очень уважаю и рад, что теперь мы сможем сотрудничать только плодотворнее».*
- *«Как же здорово, что мы все обсудили. В дальнейшем никакие разногласия не помешают нашей дружбе».*
- *«Теперь я намного лучше тебя понимаю. Надеюсь, ты теперь тоже лучше понимаешь меня».*
- *«Мы всегда работали сообща и стремились к успеху... Поэтому здорово, что мы не поссорились из-за такой мелочи».*

Завершаем беседу

Кейт уже закрепила договоренность и теперь говорит:

– *Как же я рада, что мы все обсудили. Я ценю наши деловые отношения и не хочу, чтобы их что-то портило. (Завершение).*

Обе девушки уходят довольные и мысленно радуются тому, что сумели справиться с недопониманиями.

Возникли разногласия: как все исправить

Эмма в очередной раз прерывает Кейт во время выступления на совещании. Кейт расстраивается. Ей сбили настрой, однако она заканчивает выступление с невозмутимым лицом. Кейт не привыкает: Эмма и прежде прерывала ее речь. Но неужто Эмма ее настолько не уважает? Кажется, пришло время обсудить происходящее. Однако сначала необходимо решить, с чего начать беседу. И подумать, в каких направлениях этот диалог может развиваться.

Наступает новый день. Кейт разговаривает с Эммой о чем-то непринужденном. Улучив минуту, Кейт говорит:

– *Мне хочется кое-что обсудить. Есть время? Меня расстроило вчерашнее совещание. Я еще не закончила, а ты уже начала оспаривать мои слова. Меня такое сбивает, и потом тяжело продолжать выступление. (Переживания).*

Только бы Эмма все поняла, признала вину и попросила прощения за свою грубость! Но нет, Эмма начинает спорить:

– Мне нетерпелось указать тебе на ошибку, и я решила не ждать конца выступления.

Кейт хотела услышать извинения, однако подготовилась и к ответным обвинениям.

Поэтому она заявляет:

– *Слушай, я понимаю, что ты расстроила меня не нарочно.* **(Понимание.)**

Эмма отвечает:

– Конечно, не нарочно. Я всего лишь испугалась, что после речи мне слова уже не дадут.

Ага, значит, нужно извиниться самой – тогда Эмма перестанет отпираться.

– *Извини, что так придираюсь.* **(Извинение.)**

Эмма восприняла это как повод и дальше настаивать:

– Точно, прицепилась из-за пустяка.

Вот только если с Эммой не договориться, она так и продолжит перебивать Кейт на совещаниях. А еще, судя по отклику Эммы, с ней необходимо быть решительной, но при этом спокойной.

– Для меня это не пустяк. Уделишь мне пару минут? *Мне хочется обсудить этот вопрос и прийти к какому-нибудь компромиссу.* **(Решение.)** Может, пойдем в конференц-зал? Там пока никого нет.

Кажется, Эмме неловко. Значит, придется действовать осторожно. Закрыв дверь в конференц-зал, Кейт говорит:

– *Давай посмотрим на произошедшее с двух сторон. Тогда нам будет проще договориться.* **(Решение.)**

– Да, конечно, – отвечает Эмма. – Тебе не нравится, что я тебя перебила. А я считаю, что исправить тебя было необходимо.

– Меня волнует не это. *Понимаю, ты не обязана соглашаться со всем, что я говорю.* **(Понимание.)** Однако мне неприятно именно то, что ты перебила меня посреди выступления. Я только разогналась, а меня сбили. *Может, будет лучше, если ты сначала дождешься конца выступления, а уже потом выразишь несогласие?* **(Решение.)**

– Прости, что прервала тебя, но и ты меня пойми. Я просто испугалась: вдруг после выступления слова никому не дадут. Я на одном из совещаний так подождала – и, когда ты закончила, разговор вообще ушел в другое русло. В итоге я так ничего и не сказала.

– *А-а. Ты тогда, получается, расстроилась.* **(Понимание.)** А давай так: не будешь прерывать меня во время выступления, а я в конце буду спрашивать, все ли согласны с моими словами. Тогда появится возможность выразить свое мнение. **(Решение.)**

– Идет.

Кажется, на этот раз Эмма поняла Кейт, и поэтому согласилась на ее предложение. Самое время закрепить договоренность, повторив:

– *Я услышала твою точку зрения. Теперь я после выступления всегда буду спрашивать, все ли со мной согласны – чтобы ты спокойно могла высказаться, даже если не согласна со мной.* **(Договоренность.)**

Обе смеются и радуются тому, что сумели решить все миром.

И Кейт добавляет:

– *Как же я рада, что мы все обсудили. Я ценю наши деловые отношения и не хочу, чтобы их что-то портило.* **(Завершение.)**

Почему так?

Сравните две беседы – удачную и неудачную. Вы наверняка заметите, что неудачную Кейт с самого начала повела не туда. Во время удачной Кейт сделала то же, что и во время

неудачной, – выразила возмущение, однако перед этим как следует обдумала разговор. Кроме того, она проработала различные варианты развития событий, а потому девушку невозможно было застать врасплох.

Кейт не стала сразу обвинять Эмму в грубости, а первым делом выразила собственные переживания. Затем Кейт проявила понимание к положению Эммы, благодаря чему та ей доверилась. Кроме того, Кейт даже извинилась в надежде, что Эмма проникнется ответным сочувствием. Далее, Кейт грамотно подвела Эмму к решению, которое устроило бы обе стороны. А когда Эмма призналась, что на одном из совещаний так и не сумела высказаться, Кейт осознала: вот оно что. В итоге ей удалось поставить себя на место Эммы и понять ее разочарование. После этого Кейт проявила к собеседнице понимание, и обе решили: теперь Эмма всегда будет ждать до конца выступления, а Кейт после каждой презентации станет обращаться к слушателям. Закрепив договоренность, Кейт напомнила Эмме о том, как ее ценит, и коллеги разошлись мирно.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.