

Как говорить убедительно: 23 работающих принципа



1. Говори "и" вместо "но".

Например: "Это вы хорошо сделали, и если вы...", вместо: "Да, это хорошо, но Вы должны...". Потому что "но" перечеркивает все, что было сказано перед ним.

2. Говори "и" вместо "и все же".

Например: "Я понимаю, что вы не можете дать ответ так быстро, и поэтому давайте...", вместо: "Я понимаю, что Вы не можете ответить прямо сейчас, но все же было бы лучше...". Потому что "и все же" говорит собеседнику, что тебе глубоко безразличны его пожелания, ожидания, сомнения или вопросы.

3. Используй слово "для" вместо слова "против".

Например: "Для того, чтобы что-то изменилось, я запишусь в спортивную секцию", вместо "Что бы мне еще придумать против скуки?"

4. Избегай грубого "нет", поскольку "нет", произнесенное с соответствующей интонацией, может произвести очень негативное впечатление на собеседника.

5. Вычеркни выражение "честно говоря" из своего лексикона, потому что оно звучит так, будто честность для тебя – исключение.

6. Говори "не так", "не сейчас" вместо "нет".

Например: "В таком виде мне это не нравится", "В данный момент у меня нет

на это времени", вместо "Нет, мне это не нравится" "Нет, у меня нет времени". Потому что "нет" отталкивает. "Нет" – это нечто законченное и окончательно решенное.

7. Измени угол зрения, используя слово "уже" вместо слова "еще".

Например: "Вы уже сделали половину", вместо "Вы сделали еще только половину?". Потому что слово "уже" превращает мало в много.

8. Навсегда забудь слова "только" и "просто" или замените их другими.

Например: "Это мое мнение", "Такова моя идея", вместо: "Я только говорю свое мнение", "Это просто такая идея".

9. Убери слово "неправильно". Лучше задай уточняющий вопрос и покажи собеседнику, что ты тоже стараешься решить проблему. Например: "Это получилось не так, как нужно. Давай подумаем, как исправить ошибку или избежать ее в будущем", вместо "Неправильно! Это только твоя вина".

10. Говори "в" и "во столько-то" вместо "где-то" и "в районе". Точно назначайте срок и время.

Например "Я позвоню в пятницу", "Я позвоню вам завтра в 11 часов", вместо "Я позвоню в конце недели", "Я позвоню завтра в районе 11".

11. Задавай открытые вопросы. Не довольствуйся односложными ответами "да" или "нет".

Например: "Как вам это понравилось?", "Когда мне можно будет вам перезвонить?", вместо "Вам это понравилось?", "Можно будет вам перезвонить". Потому что вопросы с "как", "что" или "кто" добывают ценную информацию.

12. Пользуйся выражением "С этого момента я...", вместо "Если бы я...".

Например: "С этого момента я буду внимательней прислушиваться к советам", вместо "Если бы я послушалась его совета, тогда бы этого не случилось". Потому что "Если бы я..." сожалеет о том, что прошло, и редко помогает продвинуться дальше. Лучше смотрите в будущее. Формулировка "С этого момента я..." – хорошая основа для такой позиции.

13. Перестань увиливать с помощью "надо бы" и "нужно бы". Лучше: "Важно сделать эту работу в первую очередь", вместо "Надо об этом подумать", "Нужно бы сначала закончить эту работу". "Надо бы" и "нужно бы" не утверждают ничего конкретного. Например: "Тебе следует это доделать", "Вам следует отдавать приоритет этой работе".

14. Говори "Я сделаю" или "Я бы хотела" вместо "я должна". Например: "Я бы хотела сперва немного подумать", "Я сперва соберу нужную информацию", вместо "Я должна сначала немного подумать", "Я должна собрать информацию". "Я должна" связано с принуждением, давлением или внешним определением. Все, что ты делаешь с такой установкой, ты делаешь не добровольно. "Я сделаю" или "Я бы хотела"

звучит для других намного позитивнее, более дружелюбно и мотивированно.

15. Вычеркни слова "вообще-то" и "собственно" из своего словаря.

Например: "Это правильно", вместо "Ну, вообще это правильно". "Вообще" не содержит никакой информации и воспринимается как ограничение.

16. Говори "Я рекомендую вам", вместо "Вы должны".
Например: "Я советую вам довериться мне", "Я рекомендую вам подумать над этим", "Я советую вам принять решение как можно скорее". Словами "должны" и "следует" ты подвергаешь собеседника давлению и отбираешь у него возможность самостоятельно принять решение. "Я рекомендую вам" звучит более доброжелательно и позитивно.

17. Пользуйся альтернативами к "Я советую вам", такими как "Я прошу вас" и "Я буду вам благодарна".

Например: "Я прошу вас принять решение как можно скорее", "Я благодарна вам, если вы мне доверяете", вместо "Вы должны принять решение как можно скорее", "Ты должен мне доверять". "Я прошу вас" и "Я вам благодарна" очень легко сказать, и они совершают чудо.

18. Откажись от всех форм отрицания; лучше высказывайся позитивно.

Например: "Все будет в порядке", "Это действительно хорошая идея", "Это легко для меня", вместо "Это для меня не проблема", "Идея действительно неплохая", "Это будет нетрудно для меня". Говоря отрицаниями, ты идешь длинным путем. Это слишком сложно и может вызвать неприятные ассоциации. Говорите прямо и позитивно.

19. Избегай также другие типичные формы с "не".
Например: "Пожалуйста, поймите меня правильно", "Пожалуйста, подумайте о...!", "Пожалуйста, следите за....!", вместо "Пожалуйста, не поймите меня неправильно", "Пожалуйста, не забудьте, что....!", "Давайте не терять это из виду!". Такие негативные выражения превращай в позитивные. Ясно говори, чего ты хочешь. Сосредоточивай тем самым все внимание на желанной цели.

20. Пользуйся "мотивирующими отрицаниями".
Например: "То, что ты сказал, не совсем правильно", "Тут я с вами не совсем согласна", вместо "То, что ты сказал, неправильно", "Здесь я должна вам возразить". Мотивирующее отрицание имеет смысл в ситуациях, когда тебе нужно сообщить другому человеку что-то неприятное или полностью отвергнуть его предположение. Важно, чтобы ты представляла свое мнение и при этом говорила правду. С помощью мотивирующего отрицания ты можешь сказать это более вежливо. Ты акцентируешь внимание на намеченной цели.

21. Предпочитай точные понятия вместо неспецифических глаголов "делать", "работать" и "заниматься".

Например: "Мы пока не приняли решения по....", "Я как раз читаю протокол", "Настоящее положение таково, что...", вместо "Мы тут пока не можем разобраться", "Я сейчас работаю с протоколом", "Мы делаем все, что

можем". Неспецифические глаголы оставляют слишком большую свободу для толкований

22. Задавайте вопросы с "когда" и "как" вместо таких, на которые можно лишь ответить "да" или "нет". Например: "Когда вы сможете помочь мне....?", "Когда мы сможем собраться?", "Когда я смогу с вами поговорить?". В ответ на вопрос с "ли" мы получим реакцию только в виде "да" или "нет". Не спрашивай, возможно "ли" то-то или то-то, а продемонстрируй свое позитивное ожидание с помощью "когда" и "как".

23. Подключайте другого с помощью "вы" и "мы", вместо того, чтобы постоянно ставить себя в центр внимания с помощью "я". Например: "Теперь вы видите в чем дело", "Пожалуйста, дайте мне ваш адрес", "Сейчас мы вместе разберемся", вместо "Сейчас я покажу, в чем дело", "Мне еще нужен ваш адрес", "Сейчас я вам это объясню". Если ты все время говоришь от первого лица, то ты выдвигаешь на передний план себя и свои действия. Использование "вы" и "мы" объединяет и концентрирует внимание на собеседнике тоже.

