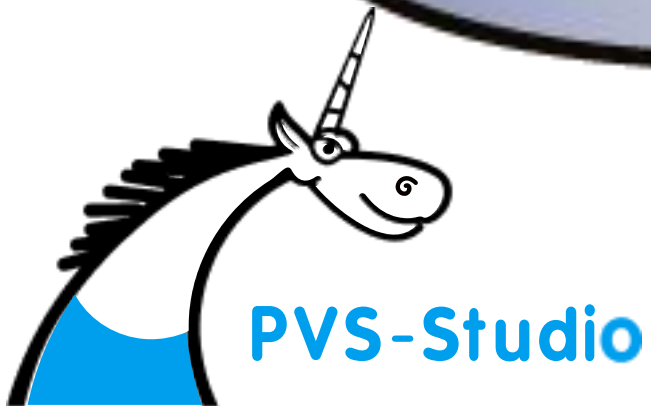


Вам предстоят сложные переговоры: с чего начать?



Юлия Лантратова
Manager of Staff Development



Привет, я Юля

Развиваю и обучаю в PVS-Studio

- 4 года эйчарю и обучаю
- Создаю и провожу тренинги для сотрудников
- Провела прям МНОГО 1-to-1 и обучила этому наших тимлидов
- Помогаю разрабатывать курсы [с этой странички](#)



Кто мы такие

3

- 18 лет создаём продукт, который делает код чистым и безопасным
- Наш стек: C, C++, C#, Java, JS, TS и GO
- Помогаем тимлидам делать команду более эффективной
- Помогаем настраивать и ускорять процессы

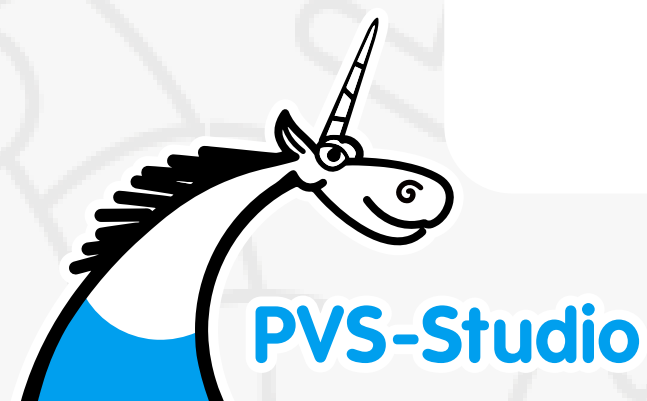




[Узнать о возможностях
PVS-Studio](#)



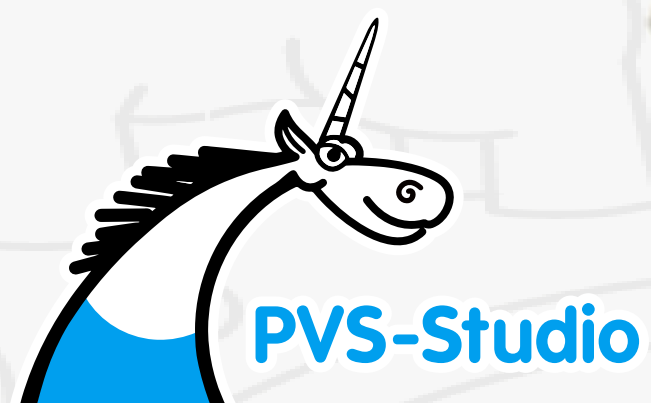
[Попробовать PVS-Studio
бесплатно 30 дней](#)



Представим ситуацию



Нам нужно обсудить,
почему задача не была
сделана вовремя.



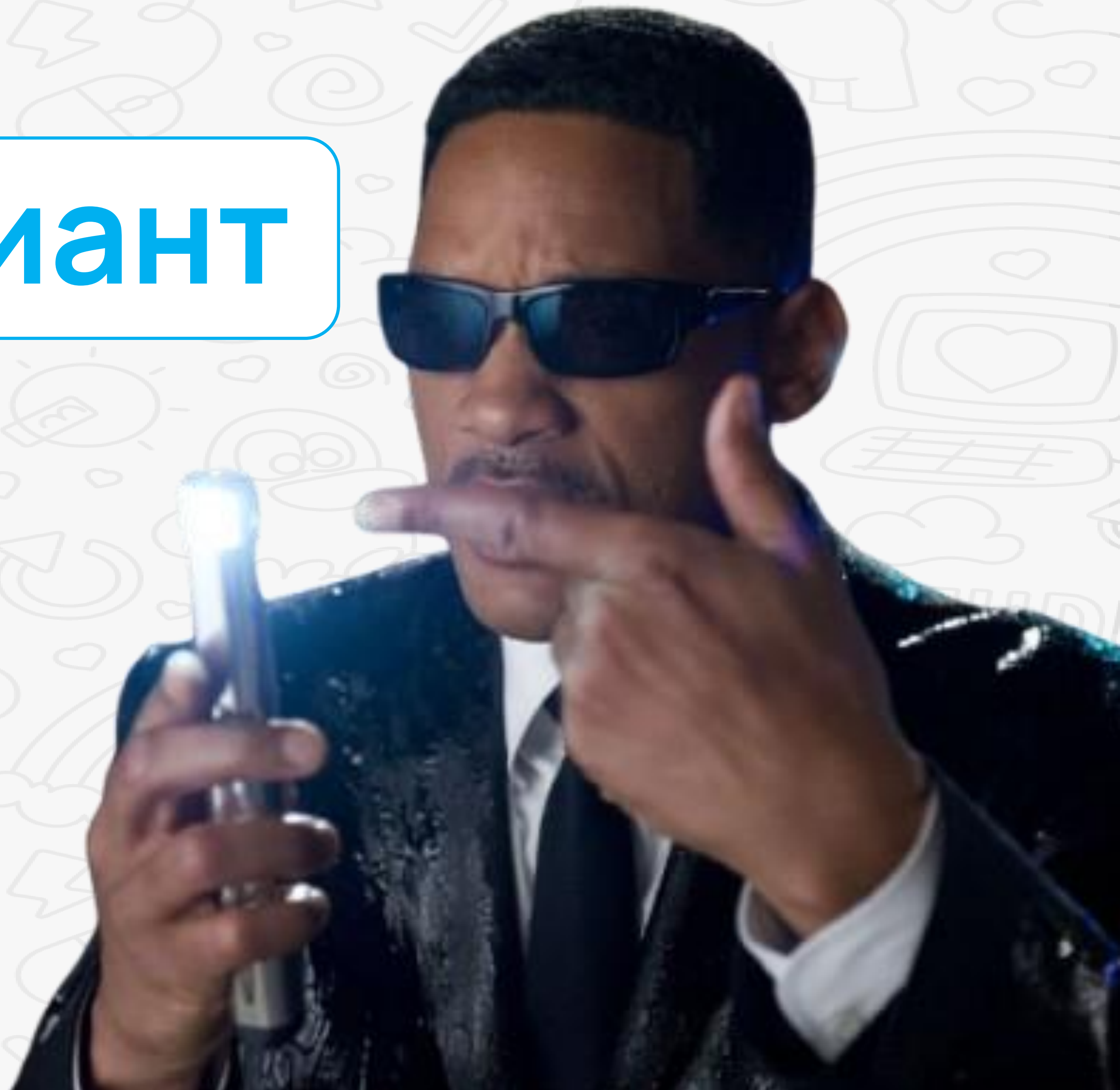
У меня сроки горят по
всем фронтам.
Передай задачу другому.



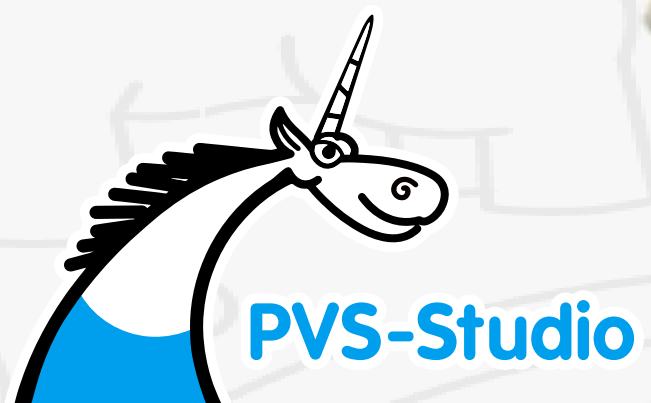
У меня сроки горят по
всем фронтам.
Передай задачу другому.



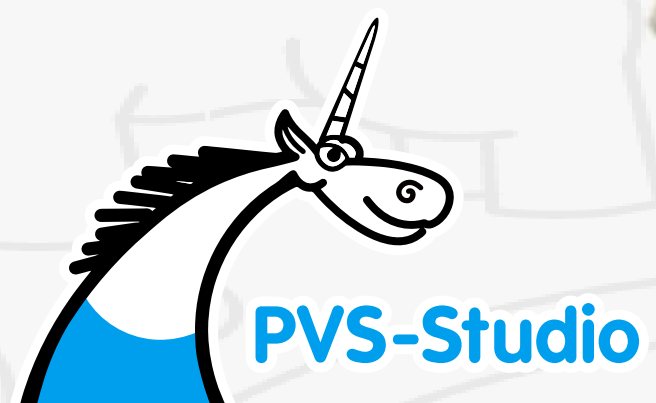
Другой вариант



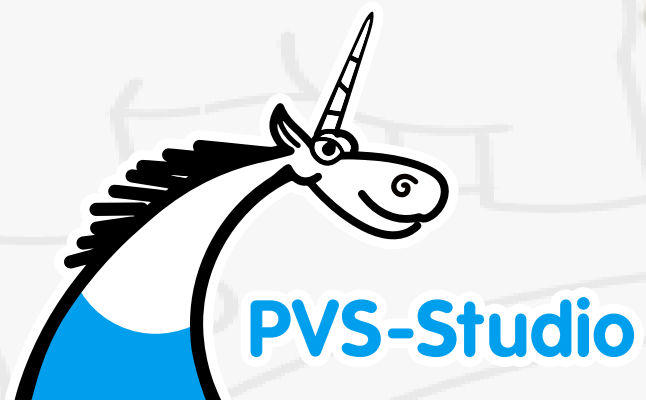
Как ты? Как вообще
неделя проходит?



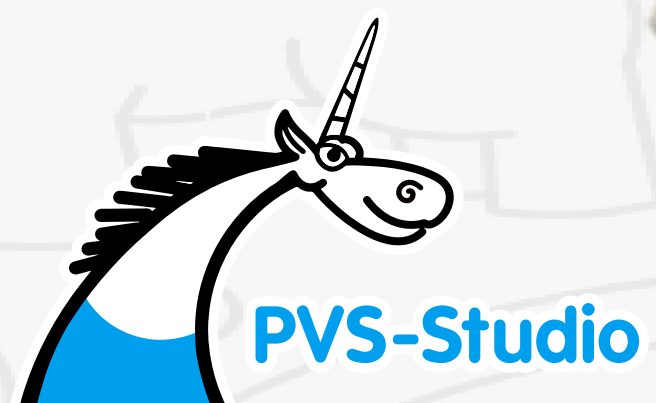
У нас релиз, поэтому
тяжеловато... не успеваем
все фичи сделать...



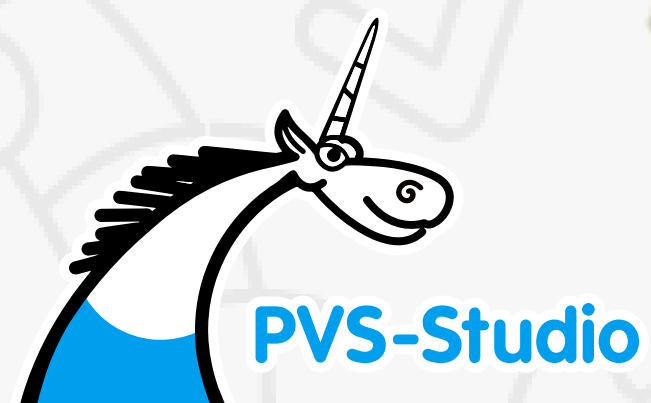
У нас релиз, поэтому
тяжеловато... не успеваем
все фичи сделать...



Понимаю, будете
переносить?



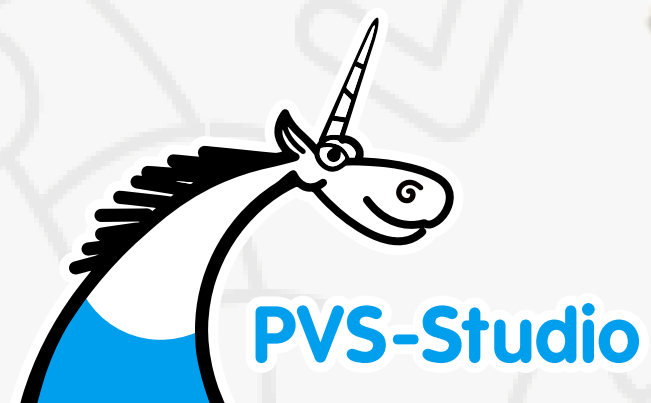
Да, наверное,
приоритеты менять
будем.



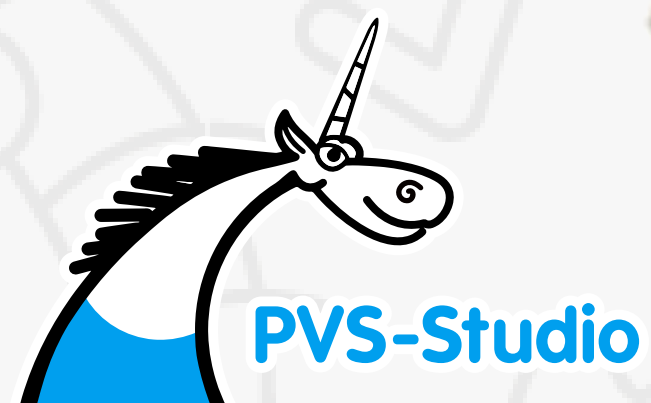
Да, наверное,
приоритеты менять
будем.



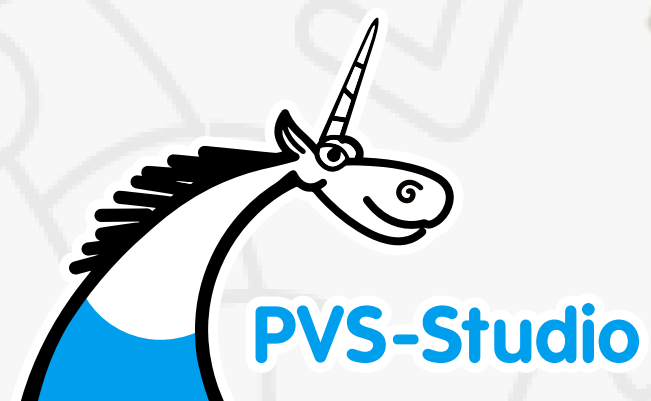
Слушай, я как раз хотел
поговорить с тобой про
проект...



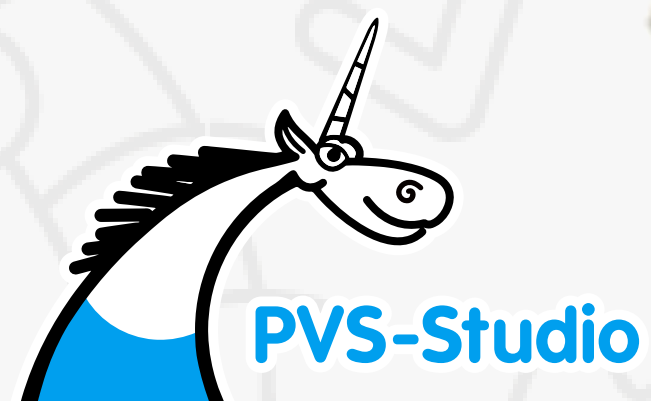
Давай тогда обсудим
новые сроки?



Давай!



Давай!



Что изменилось?

20

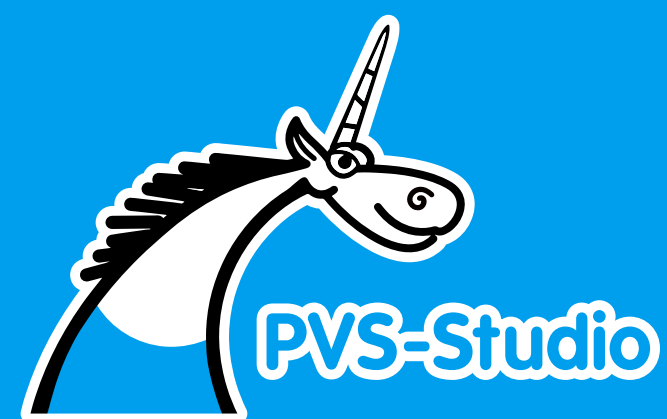
Проблема осталась той же:

- срок сорван;
- разговор всё равно предстоит;
- решение всё равно нужно найти.

Но изменилось состояние,
в котором мы ищем решение
проблемы.



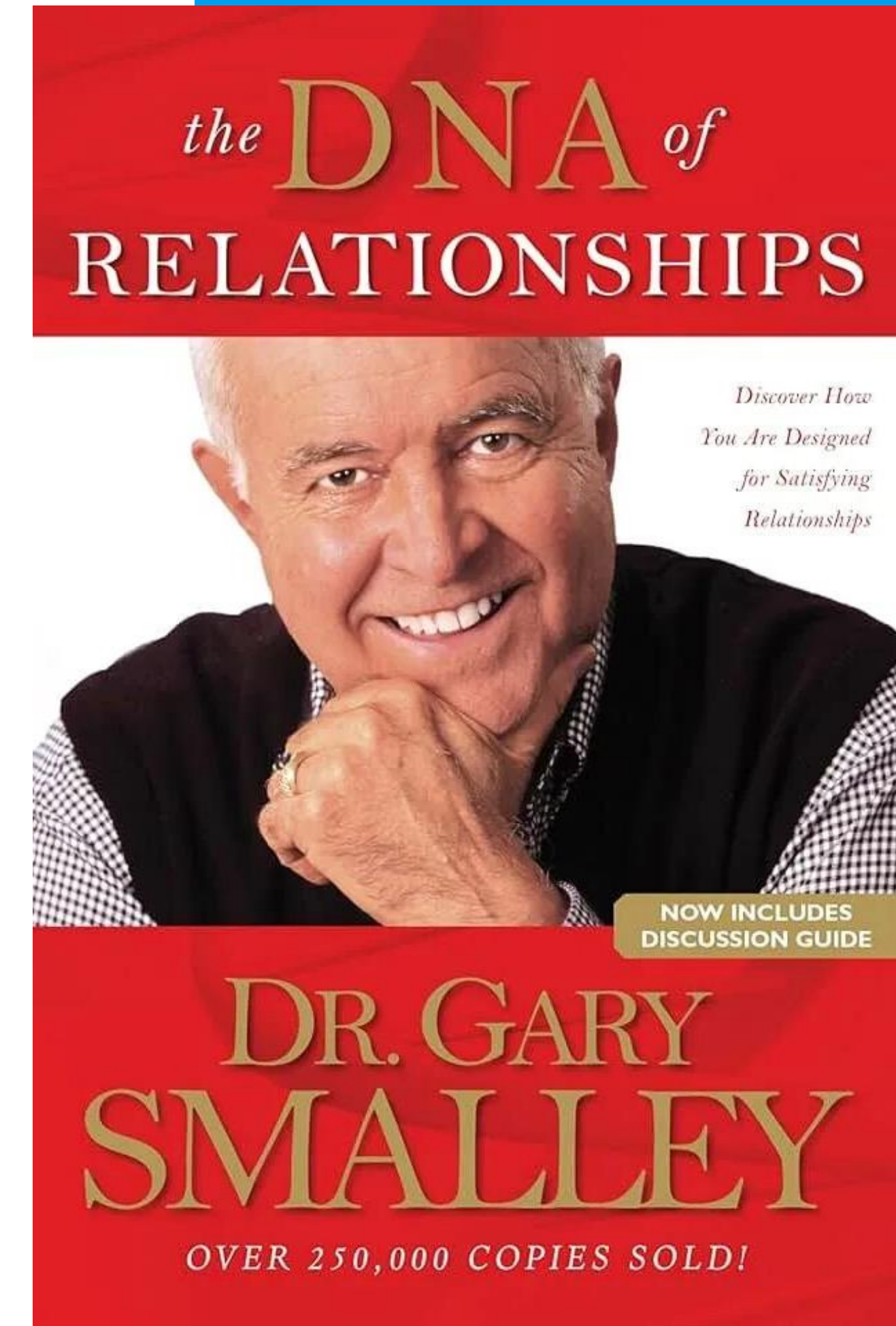
Зачем нам
small talk?



Уровни коммуникации

22

1. Болтовня (small talk).
2. Факты.
3. Мнения.
4. Чувства.
5. Потребности.
6. Убеждения, верования.



Уровни коммуникации

23

1. Small talk

Ни к чему не обязывает. Безопасно. Уровень, где люди могут годами общаться, не зная друг о друге вообще ничего.

2. Факты.

3. Мнения.

4. Чувства

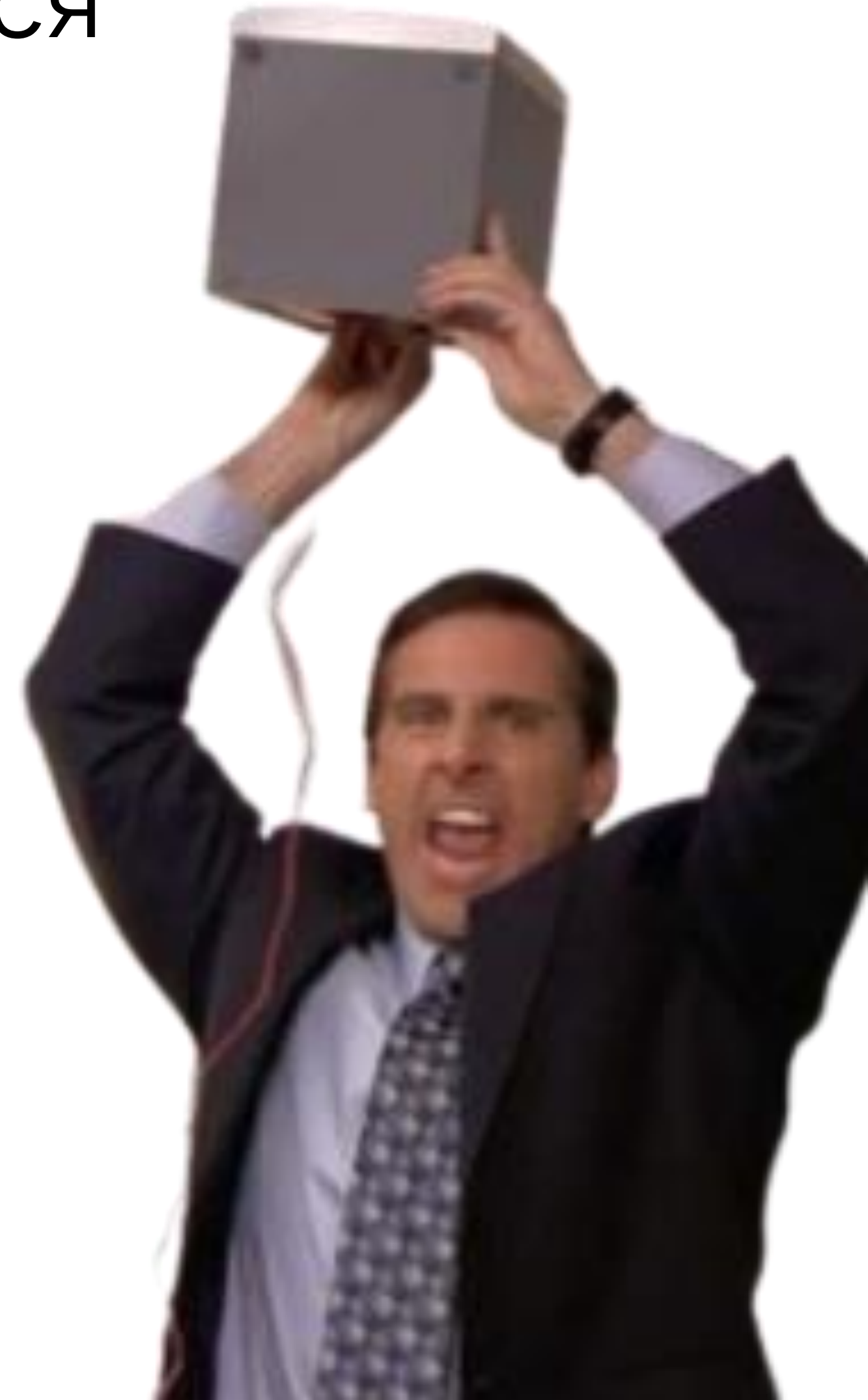
5. Открытая коммуникация.



Что делает small talk

24

- **Снижает дистанцию** от «я пришёл разобраться с тобой» к «давай обсудим, что случилось».
- **Помогает понять состояние собеседника:** он спокоен, торопится или напряжён?
- **Создаёт эмоциональный комфорт.**
- **Формирует первое впечатление.**

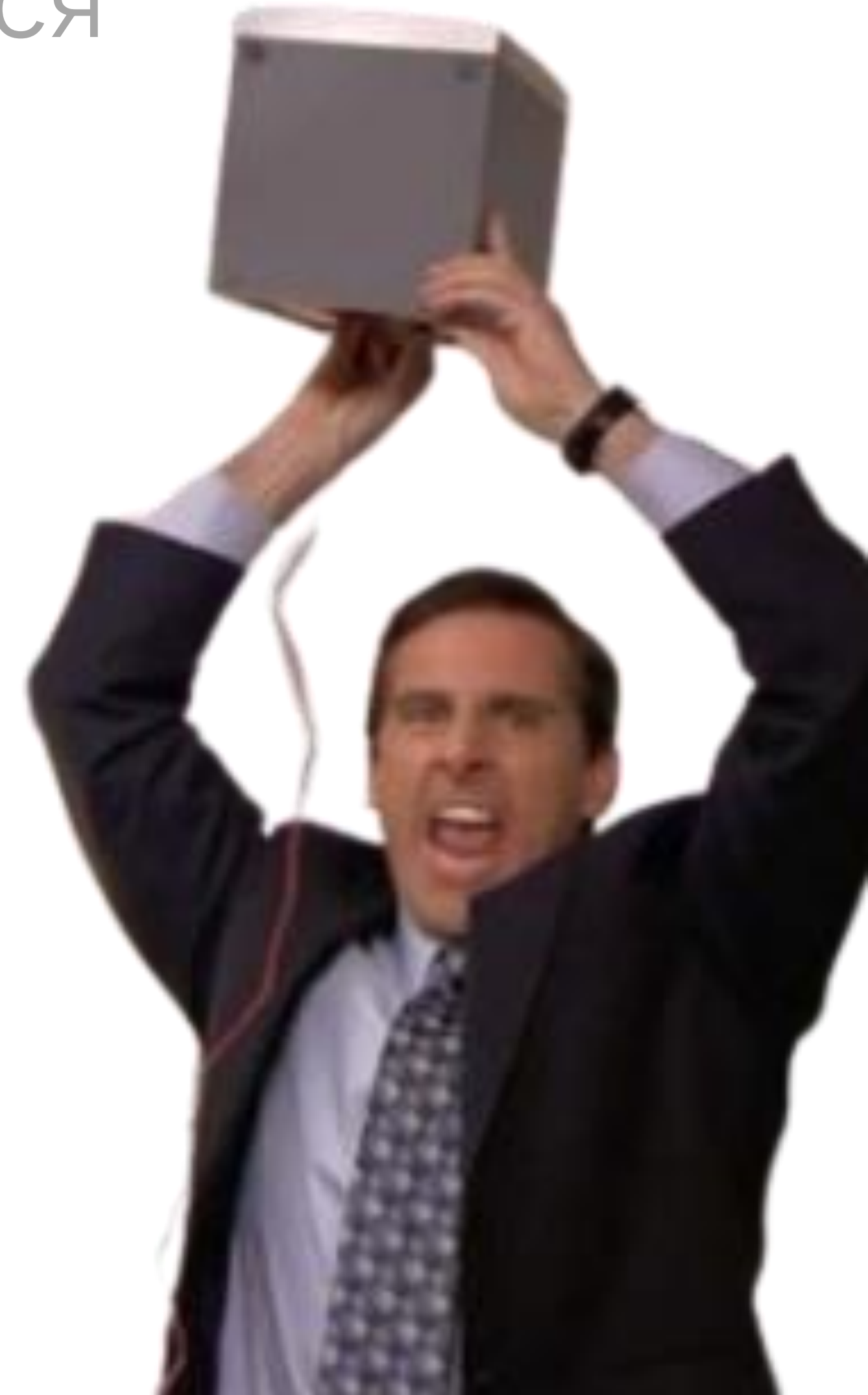


Что делает small talk

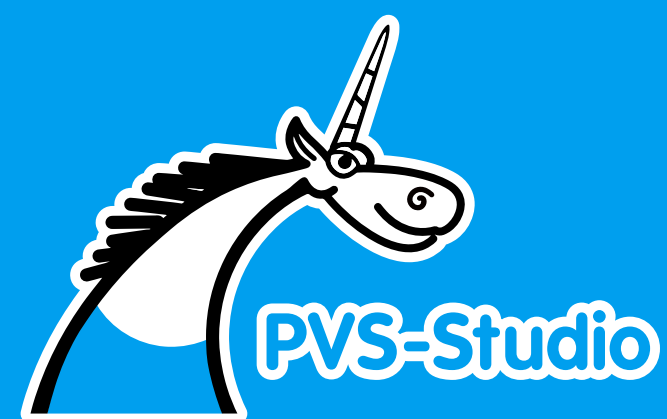
25

- Снижает дистанцию от «я пришёл разобраться с тобой» к «давай обсудим, что случилось».
- Помогает понять состояние собеседника: он спокоен, торопится или напряжён?
- Создаёт эмоциональный комфорт.
- Формирует первое впечатление.

**Small talk – не самоцель.
Его задача установить контакт.**



В каких ситуациях
МОЖНО СМОЛТОЛКАТЬ



В каких ситуациях можно смолтолкать

27

- Первое знакомство
- Нетворкинг и конференции
- Рекрутинг и собеседования
- Разговор один на один
- Командная встреча
- Переговоры
- Общение с клиентами и партнёрами



В каких ситуациях можно смолтолкать

28

- Первое знакомство
- Нетворкинг и конференции
- Рекрутинг и собеседования
- **Сложный разговор один на один**
- **Командная встреча**
- **Переговоры**
- **Общение с клиентами и партнёрами**

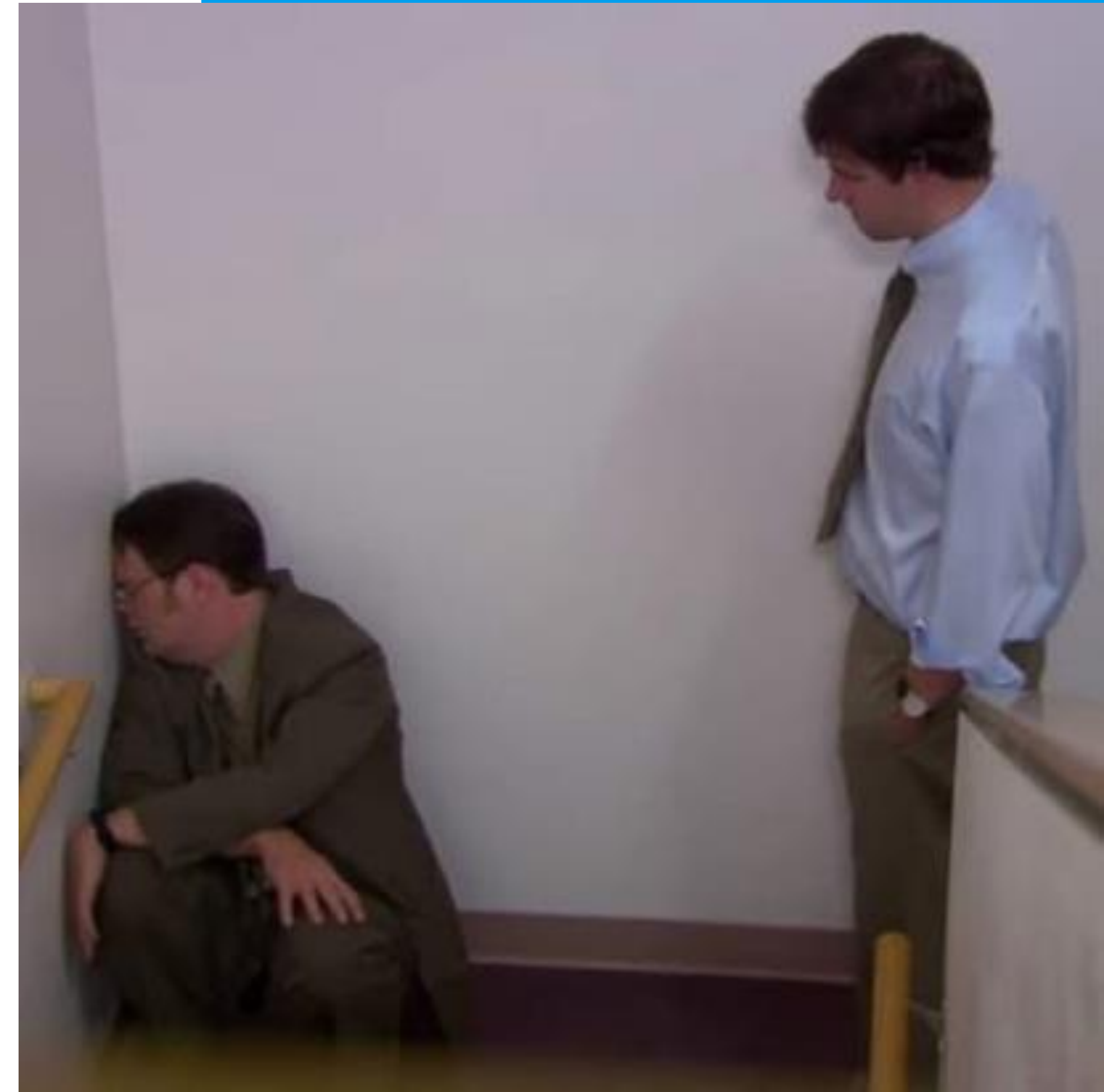


Сложный разговор один на один

29

Это может быть:

- обсуждение ошибки;
- негативная обратная связь;
- договорённость о задаче;
- разговор о проблеме или обсуждение разногласий.



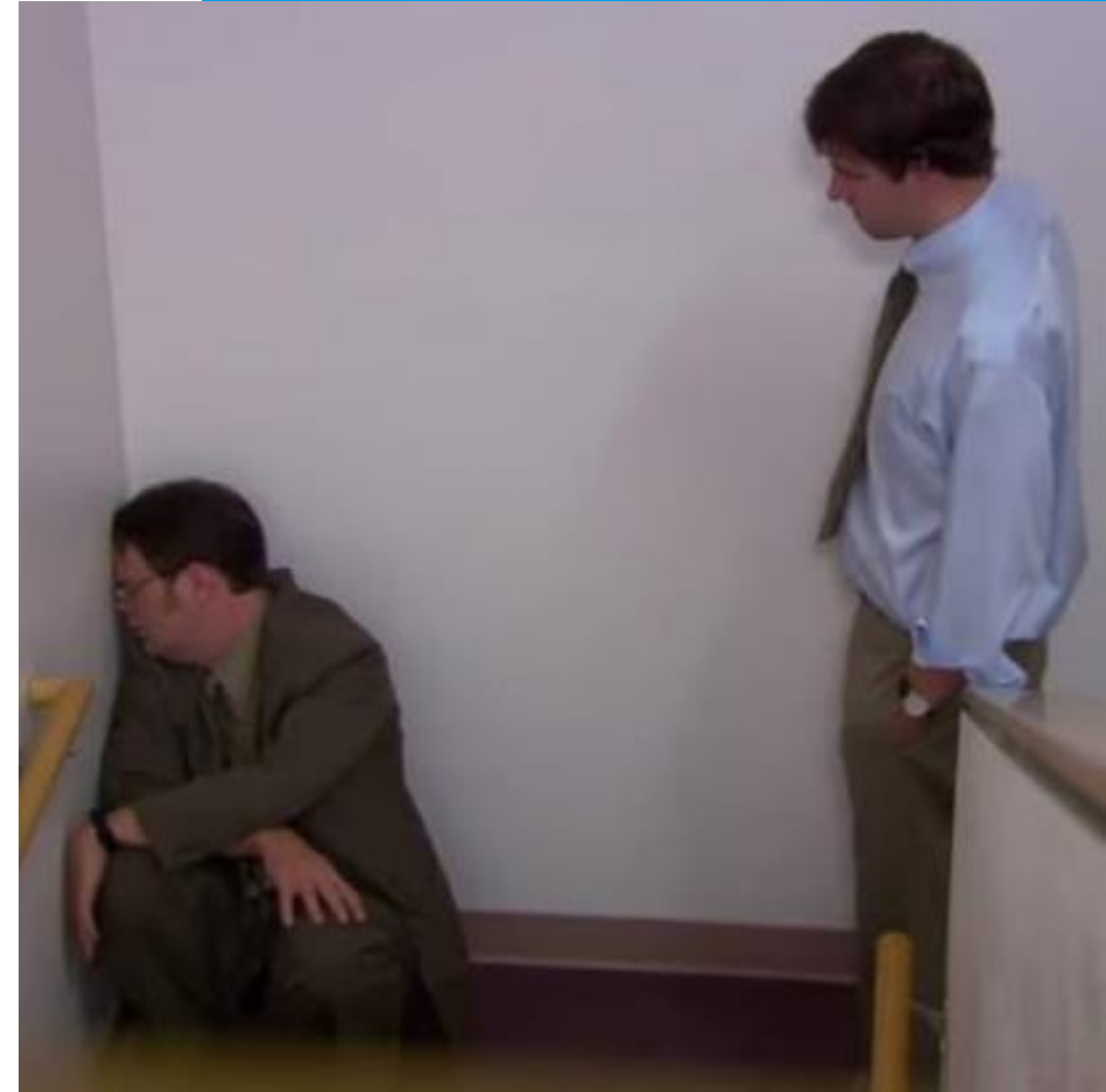
Сложный разговор один на один

30

Это может быть:

- обсуждение ошибки;
- негативная обратная связь;
- договорённость о задаче;
- разговор о проблеме или обсуждение разногласий.

Здесь small talk помогает сначала понять **состояние человека**, а затем перейти к содержанию.



Командная встреча

31

Перед встречей у каждого свои:

- предыдущий созвон или встреча;
- уровень энергии и фокус внимания;
- настроение;
- задача.



Командная встреча

32

Перед встречей у каждого свои:

- предыдущий созвон или встреча;
- уровень энергии и фокус внимания;
- настроение;
- задача.

Small talk может помочь группе переключиться из индивидуальных контекстов в **общее пространство разговора**.



Переговоры

33

В переговорах у сторон могут быть разные интересы, позиции, ожидания и ограничения.



В переговорах у сторон могут быть разные интересы, позиции, ожидания и ограничения.

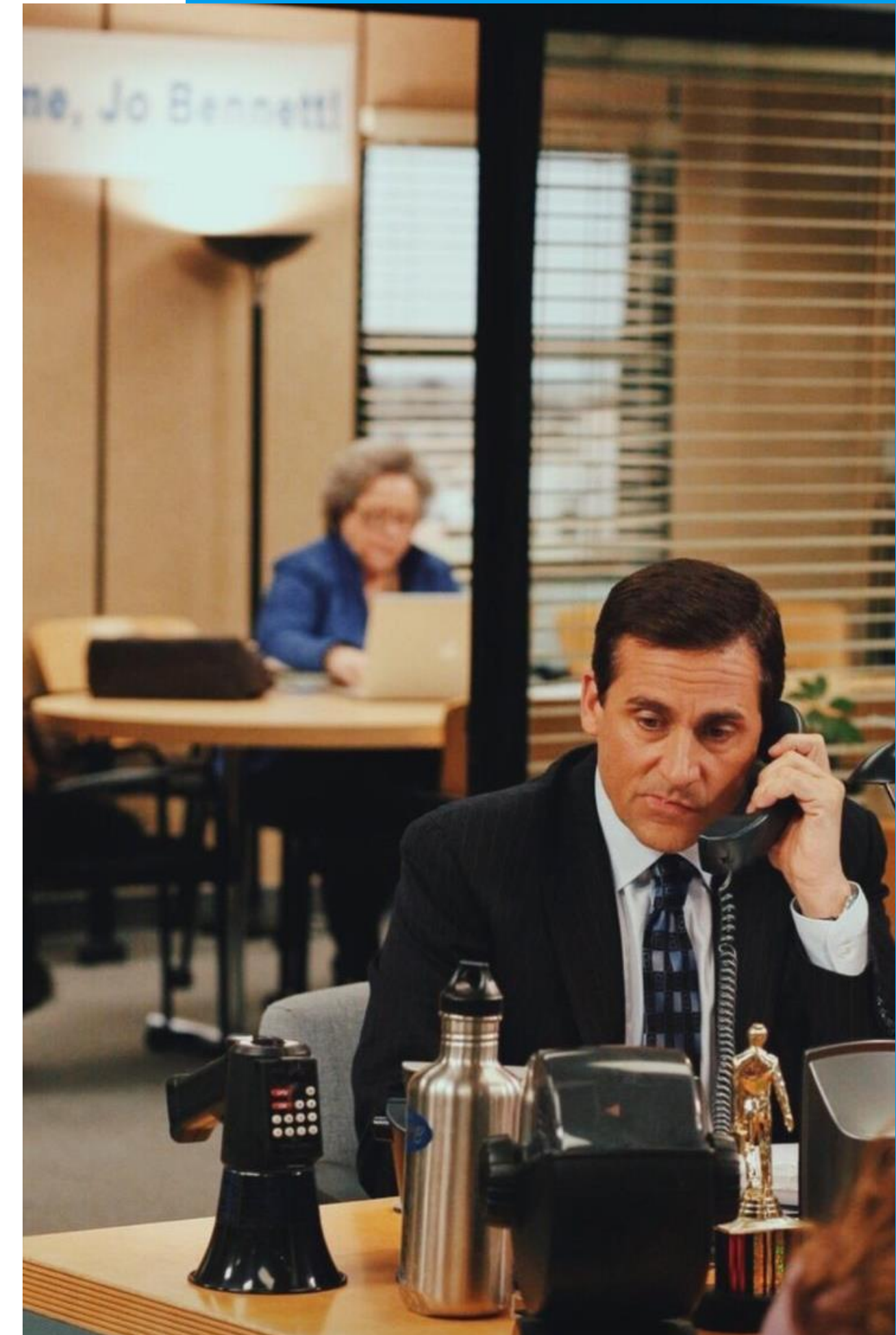
Small talk может помочь:

- снизить начальное напряжение;
- понять контекст другой стороны;
- обнаружить общие интересы;
- создать более человеческий уровень взаимодействия.



Small talk может быть полезен:

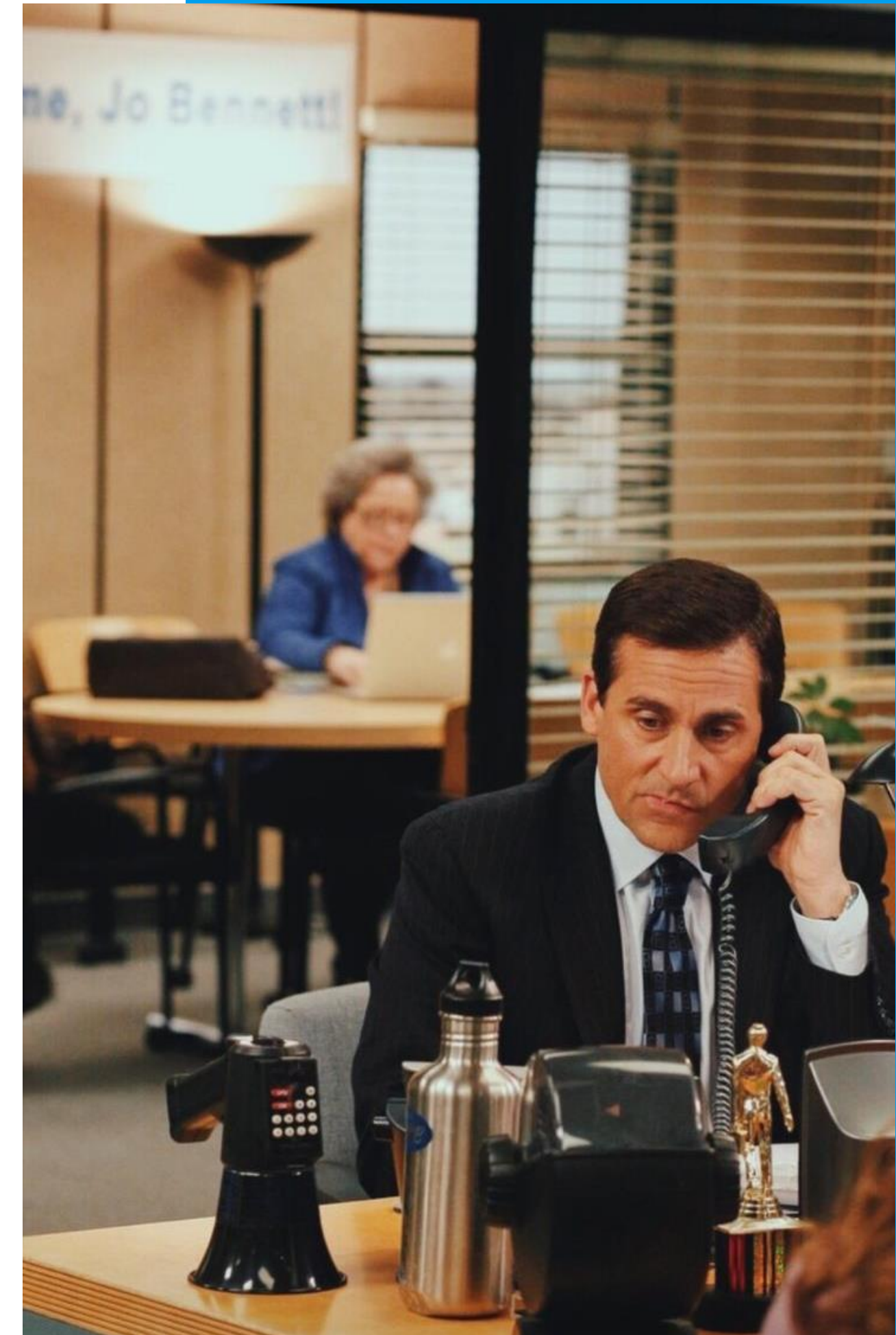
- перед встречей;
- между обсуждениями;
- после сложного разговора;
- при повторном контакте;
- в письме или мессенджере.



Small talk может быть полезен:

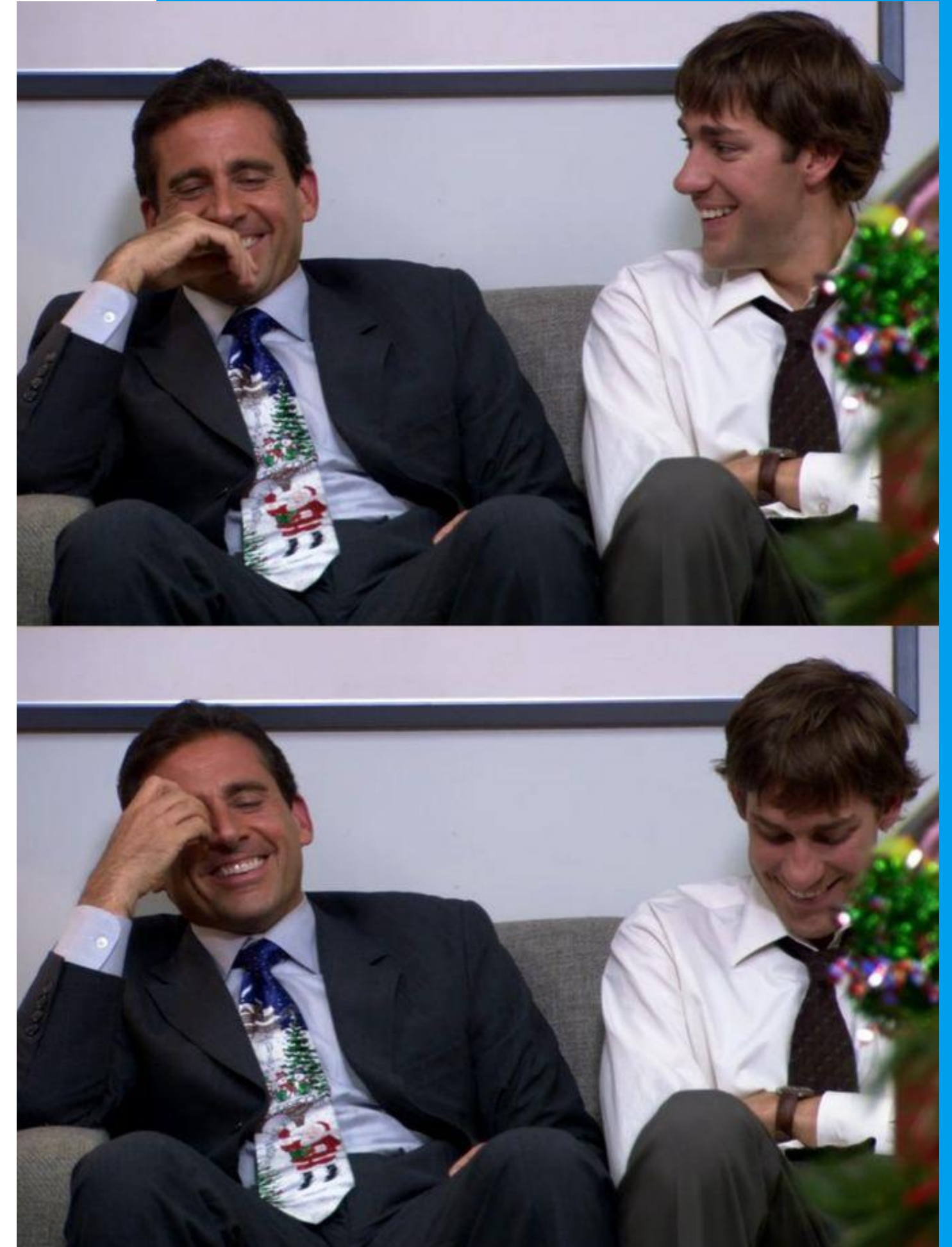
- перед встречей;
- между обсуждениями;
- после сложного разговора;
- при повторном контакте;
- в письме или мессенджере.

Особенно важно помнить контекст предыдущего общения.



Small talk можно использовать не только перед разговором:

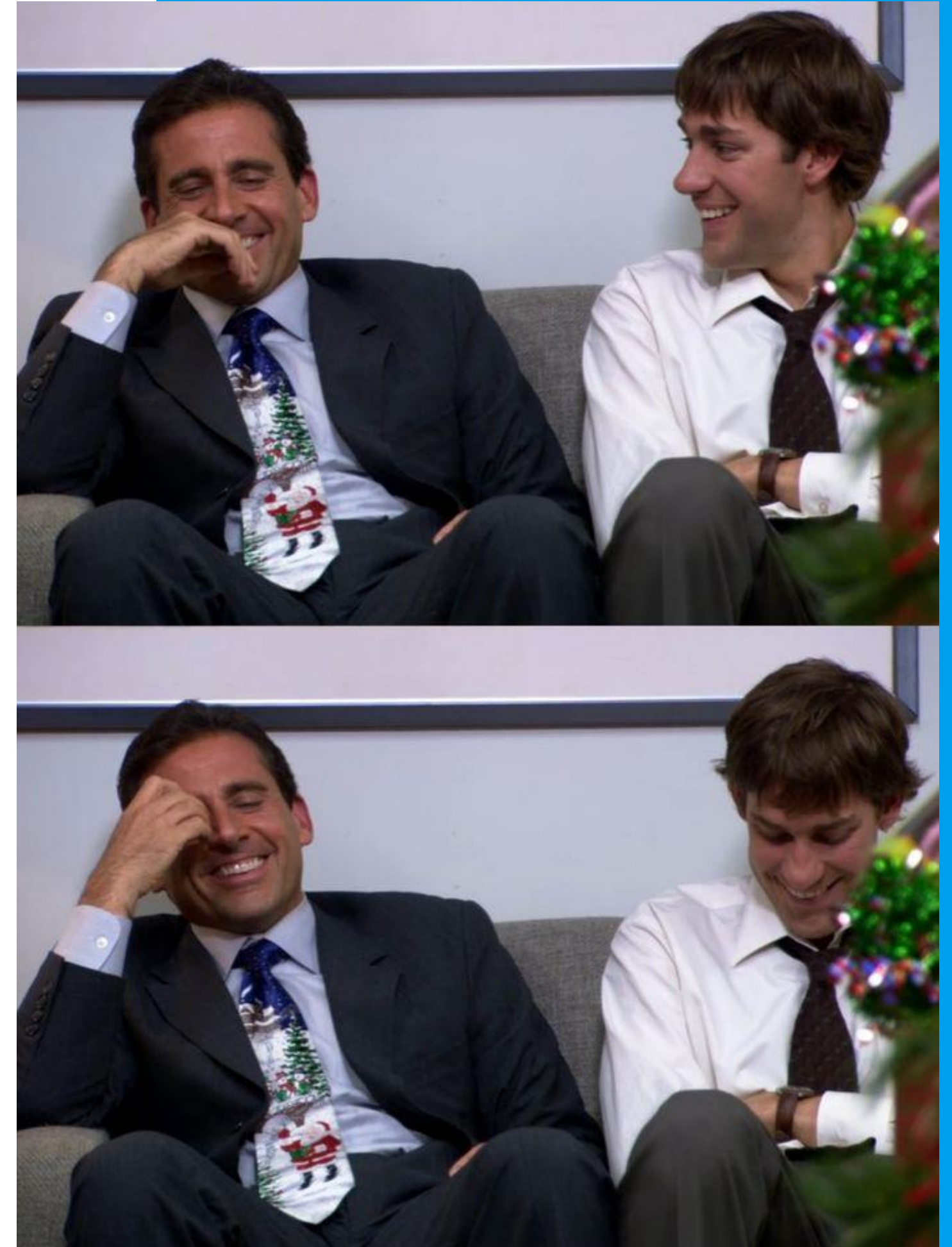
- **до** встречи помогает настроиться;
- **между** встречами поддержать контакт;
- **после** встречи сохранить отношения;
- **между проектами** не начинать следующий контакт с нуля.



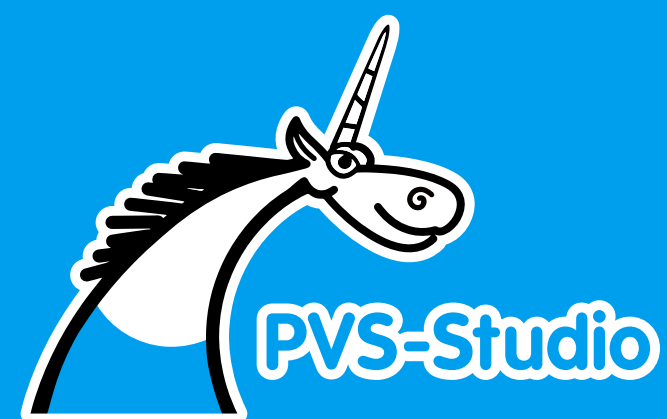
Small talk можно использовать не только перед разговором:

- **до** встречи помогает настроиться;
- **между** встречами поддержать контакт;
- **после** встречи сохранить отношения;
- **между проектами** не начинать следующий контакт с нуля.

Small talk — это не отдельный навык «уметь поддержать беседу».



Как выглядит хороший small talk



Алгоритм small talk

40

Работает:

1. Слушать
2. Замечать
3. Реагировать
4. Подстраиваться

Не работает:

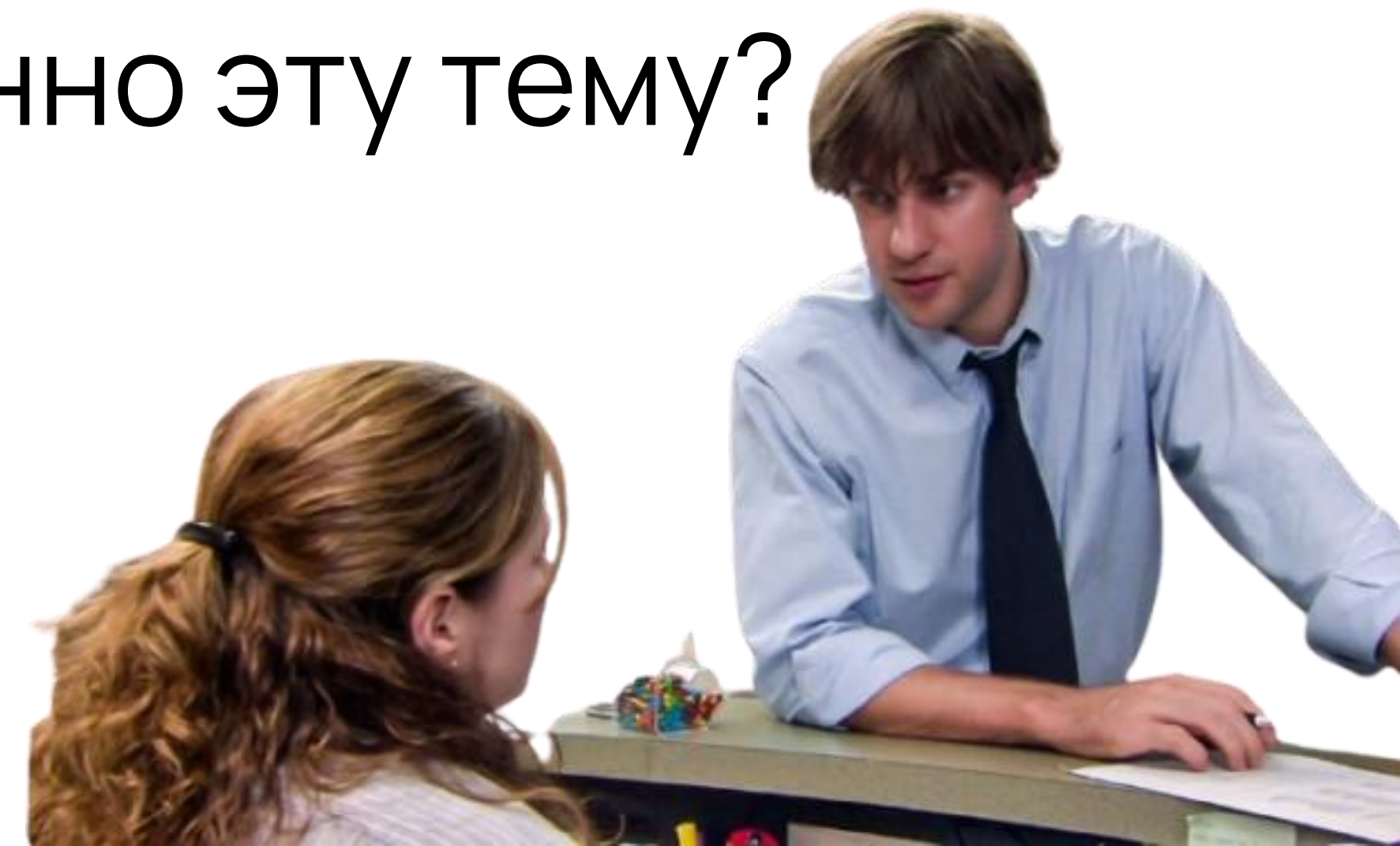
Вопрос → Ответ → Вопрос → Вопрос.

**Ваша задача — не придумать
следующий вопрос, а заметить, за что
можно зацепиться.**

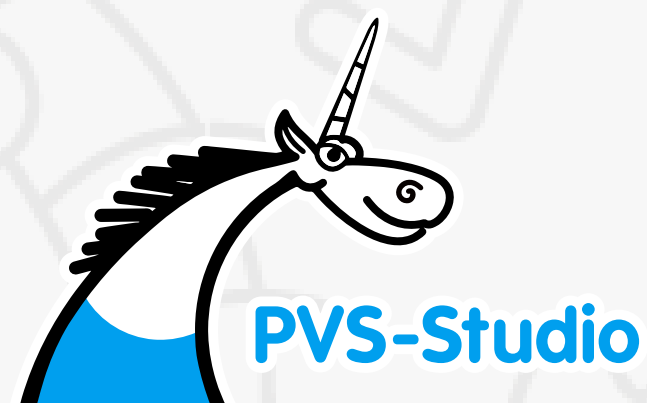


Хороший small talk развивается, а не стоит на месте.

- **Наблюдение:** что я вижу?
- **Открытый вопрос:** что позволяет человеку ответить не «да/нет»?
- **Зацепка:** что интересного появилось в его ответе?
- **Углубление:** можно ли продолжить именно эту тему?



**Будьте внимательны
к собеседнику.**



**В каком темпе он
разговаривает**

Учитывайте особенности собеседника

44

**В каком темпе он
разговаривает**

**Какой у него стиль
общения**

Учитывайте особенности собеседника

45

**В каком темпе он
разговаривает**

**Какой у него стиль
общения**

**Какой уровень открытости
в разговоре**

Учитывайте особенности собеседника

46

**В каком темпе он
разговаривает**

**Какой у него стиль
общения**

**Какой уровень открытости
в разговоре**

Есть ли интерес к общению

А говорить о чём

47

1. Здесь и сейчас

Место, мероприятие, дорога, формат встречи.

2. Общий контекст

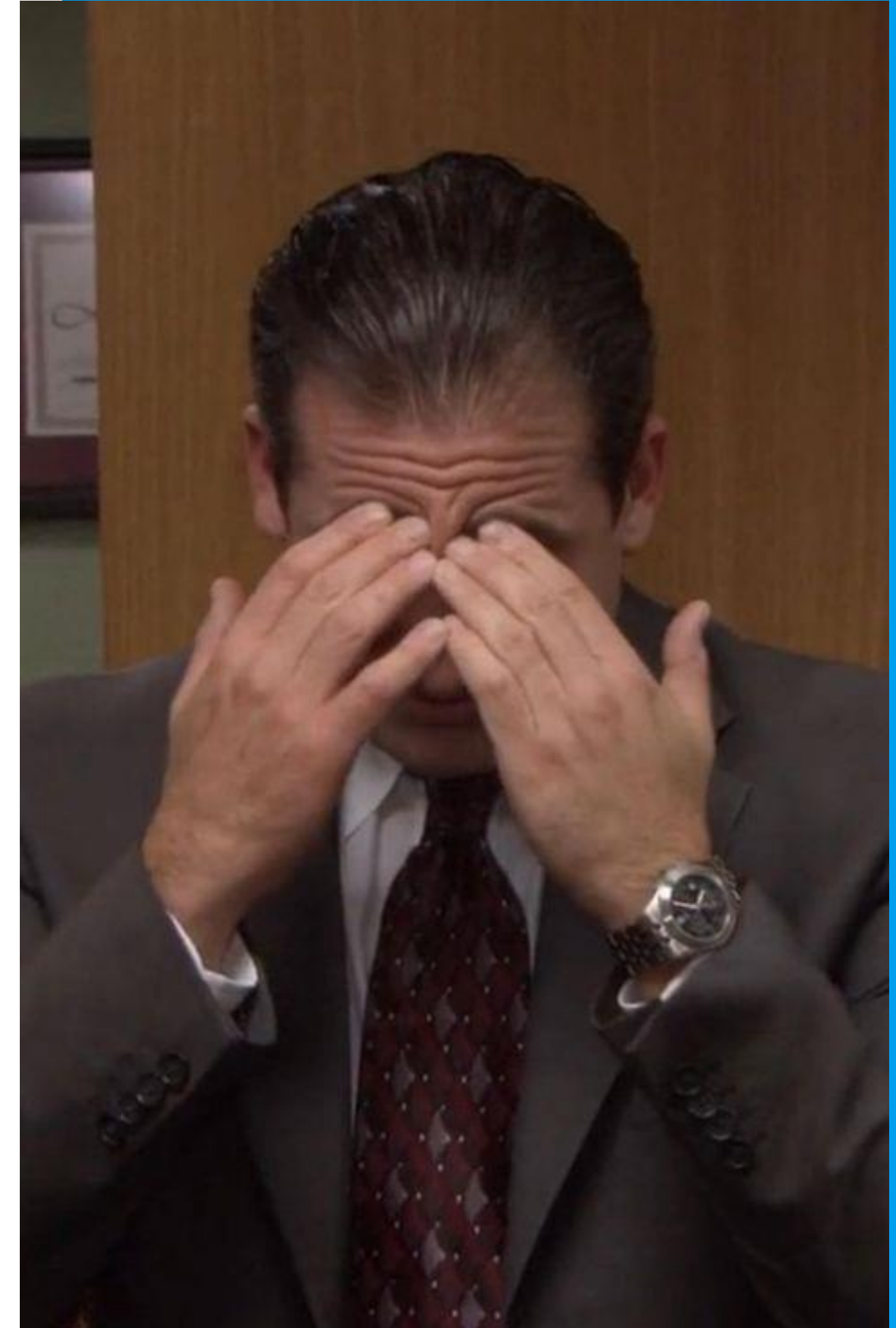
Доклад, конференция, проект, событие.

3. Город и культура

Места, поездки, мероприятия, книги, фильмы.

4. Интересы

Хобби, спорт, увлечения.



А говорить о чём

48

Посмотрите на то, что происходит
здесь и сейчас:

- Какой контекст ситуации?
- Что происходит с человеком?



А говорить о чём

49

Посмотрите на то, что происходит здесь и сейчас:

- Какой контекст ситуации?
- Что происходит с человеком?
- Исследования показывают, что большинство людей любят говорить о себе и делиться впечатлениями. И проникаются особой симпатией к тем, кто готов это слушать.



Не всем нужен одинаковый разогрев.

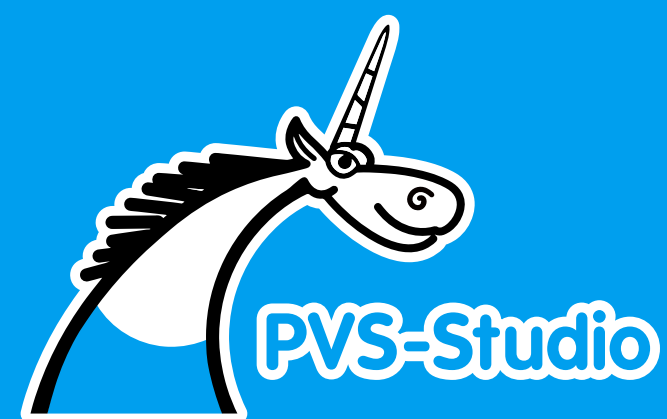
- Кто-то быстро включается и можно переходить к делу;
- Кому-то нужно сначала немного контакта, потом содержание;
- А кто-то не расположен к small talk вообще.



**Это не всегда
обязательный ритуал.**



Переходим к теме
разговора



Как понять, что контакт установлен

53

- Отвечает развёрнуто и не односложно;
- Задаёт вопросы в ответ;
- Сам поддерживает тему и ведёт себя свободнее;
- Начинает делиться чем-то от себя.



Как понять, что контакт установлен

54

- Отвечает развёрнуто и не односложно;
- Задаёт вопросы в ответ;
- Сам поддерживает тему и ведёт себя свободнее;
- Начинает делиться чем-то от себя.

Разговор становится взаимным.



Как перейти от small talk к важному разговору

55

Small talk → мостик → дело

Например:

1. «Спасибо, что нашёл время. Давай я теперь расскажу, что хотел обсудить».
2. «Раз уж мы заговорили об этом, давай посмотрим, как это связано с нашей основной темой».

Как перейти от small talk к важному разговору

56

Small talk → мостик → дело

Например:

1. «Спасибо, что нашёл время. Давай я теперь расскажу, что хотел обсудить».
2. «Раз уж мы заговорили об этом, давай посмотрим, как это связано с нашей основной темой».

Переход должен быть естественным.

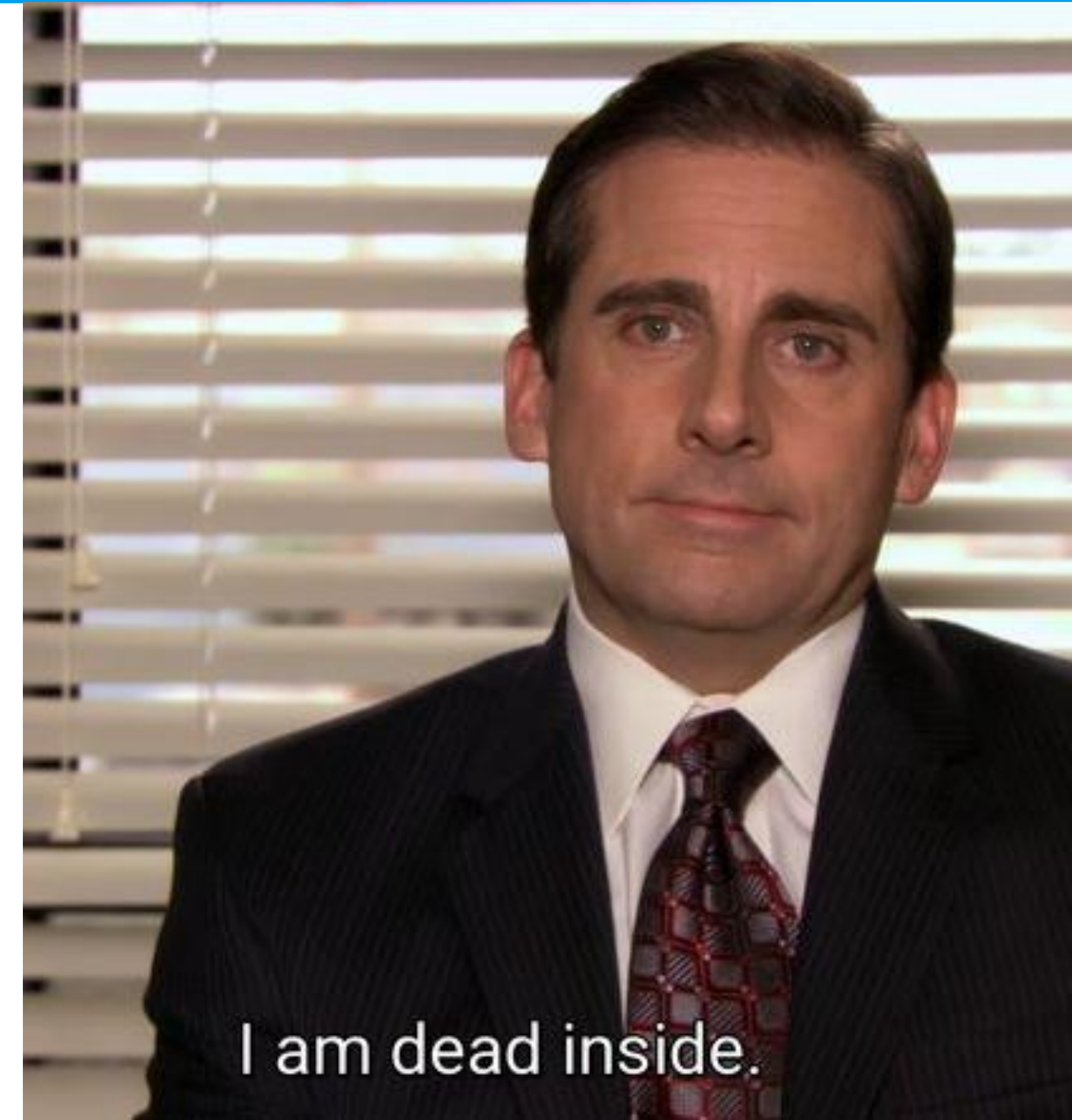
Не теряйте контакт

57

Переход к делу — это не:
«ну всё, поговорили, теперь слушай».

Важно сохранить ту же установку:

- не только сказать, но и услышать



Не теряйте контакт

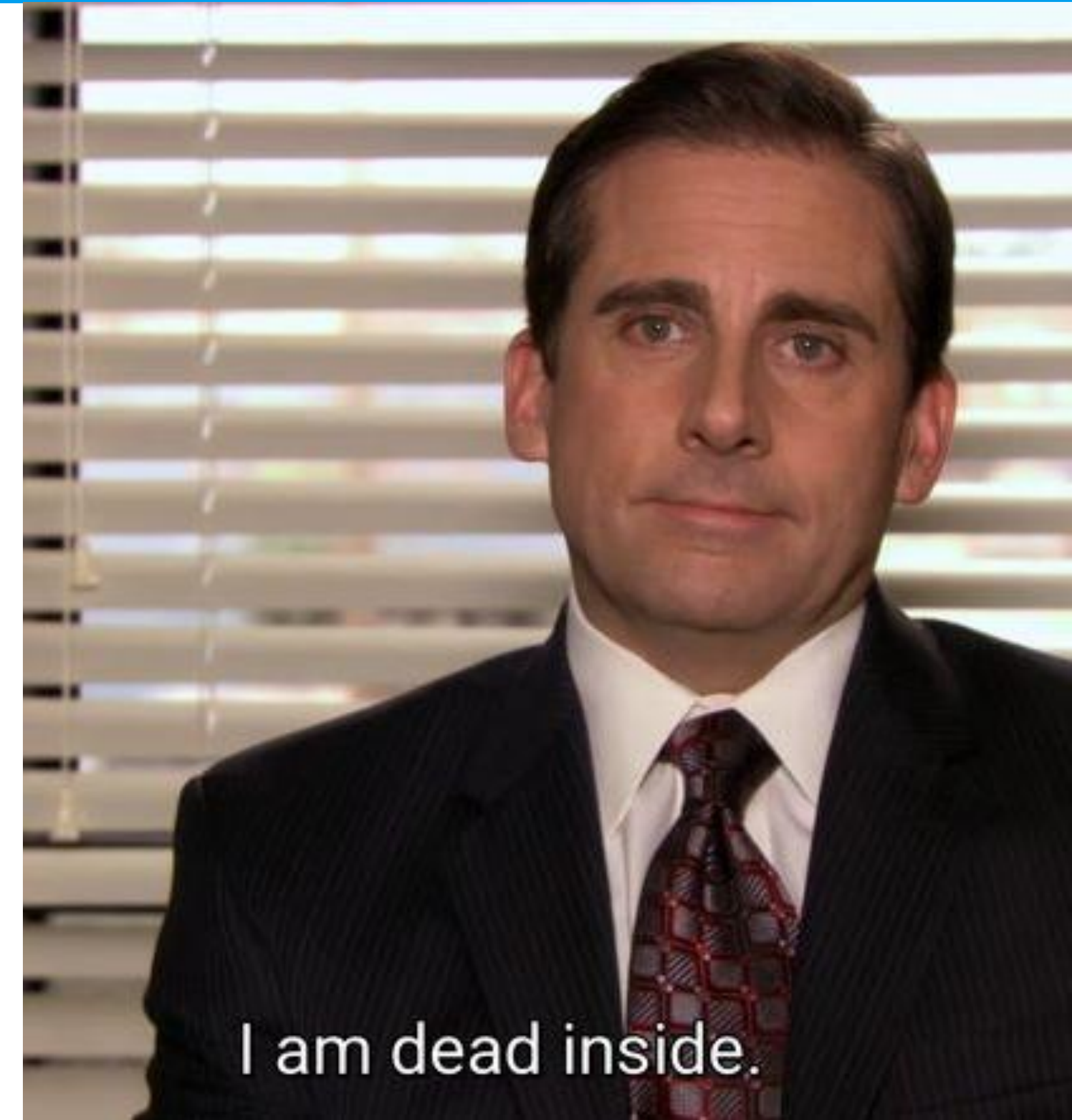
58

Переход к делу — это не:
«ну всё, поговорили, теперь слушай».

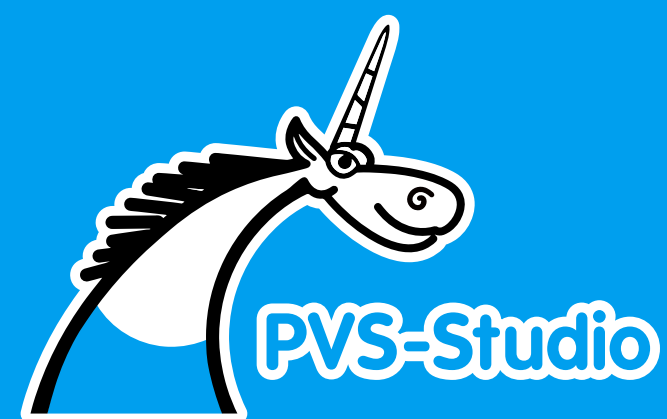
Важно сохранить ту же установку:

- не только сказать, но и услышать

Поэтому после перехода:
контекст → вопрос → позиция → обсуждение



Что делать, если контакт не складывается



Сигналы потери контакта

60

- Односложные ответы;
- Нет встречных вопросов;
- Человек явно торопится;
- Разговор не поддерживается;
- Человек остаётся закрытым.



Сигналы потери контакта

61

- Односложные ответы;
- Нет встречных вопросов;
- Человек явно торопится;
- Разговор не поддерживается;
- Человек остаётся закрытым.

Не нужно пытаться «разговорить»
его любой ценой.



Иногда лучше взять паузу

62

- **Продолжить**, если человек постепенно включается.
- **Сократить *small talk***, если человек не расположен к нему.
- **Взять паузу**, если сейчас явно не время для сложного разговора.
- **Вернуться позже**, если тема важна, но контакт пока не складывается.



Иногда лучше взять паузу

63

- **Продолжить**, если человек постепенно включается.
- **Сократить small talk**, если человек не расположен к нему.
- **Взять паузу**, если сейчас явно не время для сложного разговора.
- **Вернуться позже**, если тема важна, но контакт пока не складывается.

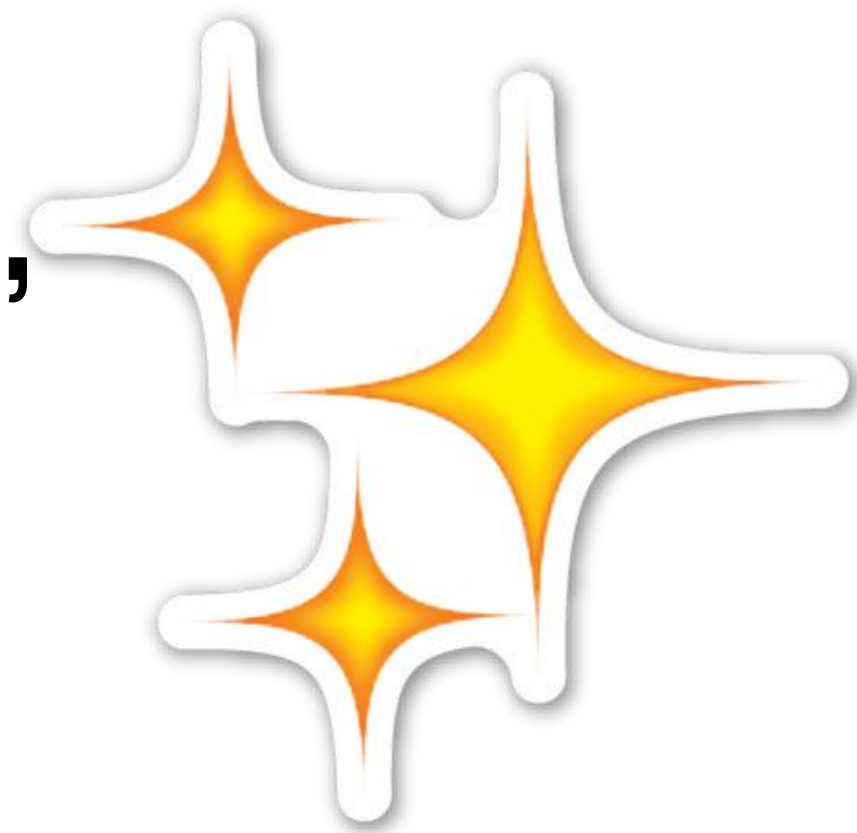
Контакт нельзя создать насильно.







Чтобы договориться с человеком,
недостаточно понимать,
ЧТО ВЫ ХОТИТЕ сказать.



Нужно сначала создать контакт,
в котором человек
ГОТОВ вас услышать.

Остались вопросы

