

Вячеслав Егоров

СБОРНИК САМОТРЕНИНГОВ ДЛЯ РИЭЛТОРА

**Управление собой
и результатом
в продажах и
переговорах**

система "переговорные игры"

12+

Вячеслав Александрович Егоров

Сборник самотренингов для риэлтора, или Управление собой и результатом в продажах и переговорах

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=45162087

SelfPub; 2020

ISBN 978-5-532-06274-0

Аннотация

Только через изменения себя мы способны менять окружающую нас реальность. Пытаясь воздействовать на людей чисто внешне, мы только усугубляем ситуацию. Данная формула не работает, и людям пора осознать, что управлять другими возможно только на основе взаимной выгоды. Для того, чтобы научиться слушать и слышать своего оппонента, видеть его истинные намерения, необходима тренировка, работа над собой. Описанные в книге самотренинги помогут вам в этой важной стратегической задаче. Книга станет полезна как для предпринимателей, так и для широкого круга читателей.

Содержание

МЕТОДИКА РАБОТЫ С КНИГОЙ	4
САМОТРЕНИНГИ, КАК НАИБОЛЕЕ	9
ЭФФЕКТИВНЫЙ МЕТОД ОСВОЕНИЯ	
НАВЫКА	
ШЕСТЬ ЭТАПОВ ПЕРЕГОВОРОВ – ШЕСТЬ	14
БАЗОВЫХ ПРАВИЛ	
Конец ознакомительного фрагмента.	40

МЕТОДИКА РАБОТЫ С КНИГОЙ

Может ли человек изменить свой характер? Или все же его психотип всегда будет преобладать в поведении, в реакциях? У психологов, астрологов, социологов на этот счёт свое мнение. Если поверить в то, что гены, время и место рождения, заложенная природой энергетика имеют определяющее значение, то получается, что на 90 % наша жизнь и судьба предопределены. Но моя личная практика, как преподавателя, руководителя, предпринимателя, отца четырех детей говорит, что мы сами строим свою судьбу, и на самом деле все выглядит с точностью до наоборот. Мы в состоянии изменять внешние обстоятельства на 90 %! Нам дано такое право и такая сила. Но! Другое дело, воспользуемся ли мы этим правом. Или останемся только лишь с потенциальной возможностью? Понимаете разницу? Попробую объяснить для человека с современным восприятием. Например, вы живете в доме родителей, которых уже нет. Дом старый, практически на ладан дышит. На чердаке у вас полный бардак, старые вещи, которые давно обветшали. И среди этих вещей лежит огромный чемодан, в котором, как вы предполагаете, такое же барахло. Вы не залезаете на этот чердак, потому что вам не хочется возиться со старьем, вы постоянно заняты на работе, стараясь скопить денег на новую квартиру. А тем временем в чемодане лежат деньги, много денег.

Какие-то из них в долларах, какие-то в рублях – в общем, денег просто очень много. Родители каким-то образом заимели неслыханное богатство, но так и не успели вас предупредить. И с каждым прожитым днем своей жизни, вы теряете шансы воспользоваться таким вот наследством. Деньги могут подвергнуться инфляции, вы можете выбросить чемодан вместе со старыми вещами, так и не заглянув в него. Вы можете переехать в новую квартиру, так и не прибравшись на чердаке. Ну и так далее.

Теперь пример для более утонченной натуры. Вы с детства чувствовали потребность заниматься музыкой. Но, родившись мальчиком в семье военного, пошли по стопам отца. Ведь сын полковника не может быть музыкантом. Ну а уж когда отец стал генералом, так и вовсе было глупо бросать карьеру. И с каждым годом шансов обрести свое истинное призвание становилось все меньше. Возможно, уйдя в отставку, вы запишетесь в какой-то клуб любителей музыки для пенсионеров, но это уже будет жалкой попыткой вернуть свое утраченное призвание.

Что показывают оба этих примера? И в том, и в другом случае у нас был шанс, но мы им не воспользовались. Была потенциальная возможность в виде чемодана с деньгами. Мы часто говорим себе: «Я не могу этого сделать», «У меня не получится», «Это не мое», «Я не такой человек», и прочие ограничивающие фразы. Безусловно, влияние, которое оказывают на нас разные факторы, огромно. Причем, говорить

о том, что все заложено в генах, либо в архетипе человека, не совсем верно. Есть еще среда, действие которой начинается уже в утробе матери. Влияние среды явно недооценено. Ученые сейчас говорят об этом огромном влиянии. И среда – это не только родители, школа в детстве и юношестве, когда, как мы считаем, складывается характер. Это наше постоянное окружение в течение всей жизни. Поэтому в книге мы будем говорить с вами о том, как менять свою среду, как управлять обстоятельствами, миром вокруг себя, и, от части, людьми, которые нас окружают. Но только давайте сразу условимся, возьмем за аксиому следующее правило:

Невозможно изменить поведение людей, воздействуя на них напрямую, извне. Только меняя свою реакцию и отношение к обстоятельствам, мы меняем мир и людей вокруг нас

Большая просьба запомнить эту аксиому, и постоянно держать ее в голове. Это поможет нам и при прочтении книги, и при прохождении самотренингов, которые вы найдете ниже, а также при освоении этапов переговоров, а также техник влияния.

Можно успокоиться, сказав себе: «Я такой, как есть, и с этим ничего не поделаешь!» Можно плыть по течению, идти на поводу у своих эмоций, как, впрочем, поступает большин-

ство людей на планете. Доказано, что 95 % – это имитаторы, и всего 5 % – инициаторы. Большинство людей идут, повинаясь инстинктам, сильным эмоциям, заложенным природой механизмам. То есть, попросту поступают реактивно, не задумываясь, на автомате. Кто-то нам нахамил – отвечаем тем же! Клиент начинает возражать – это вызывает у нас агрессию. Действуем во многих ситуациях, оглядываясь на то, как поступает большинство. Так проще, всегда можно свалить вину на кого-то, не переживая по поводу принятия решения. Механизм экономии энергии, заложенный в нас природой, включается каждый раз, когда предстоит принять решение. А так как всегда есть пример, на который мы ориентируемся, нет смысла тратить силы на обдумывание. Так поступают имитаторы.

Между тем, чтобы попасть в число инициаторов, тех, кто инициирует изменения вокруг себя, необходимо поступать проактивно, контролировать собственные эмоции, слушать и слышать собеседника, оппонента, принимать взвешенные решения.

Отсюда вытекает еще один важный факт, который также стоит запомнить:

Либо вы управляете обстоятельствами, либо обстоятельства управляют вами

Шаг за шагом мы будем двигаться с вами к умению управ-

лять собой, чтобы через это управление, влиять на изменения обстоятельств вокруг себя, изменения собственной жизни. Ежедневные усилия смогут изменить ваши врождённые черты. Психотип на глубинном уровне будет оказывать свое влияние, но вы сможете управлять в гораздо большей степени своими реакциями. Вы сможете развить в себе вариативность поведения, что отличает развитую личность. Несомненно, мы будем учитывать и сам психотип личности, потому как без его знания не сможем эффективно управлять собственными эмоциями. Но психотип не станет фактором, мешающим нам управлять собой. Напротив, учитывая свой собственный темперамент, мы легче освоим искусство управления собой, и, через изменения себя, искусство управления оппонентом, собеседником, клиентом, научимся быть эффективными в переговорах.

САМОТРЕНИНГИ, КАК НАИБОЛЕЕ ЭФФЕКТИВНЫЙ МЕТОД ОСВОЕНИЯ НАВЫКА

Переговоры – один из наиважнейших навыков человека. Трудно себе представить успешного бизнесмена без высоко-развитого навыка эффективного общения. Без умения производить впечатление на людей нет настоящей продажи. Да и в межличностных отношениях ценится умение слушать и слышать оппонента. Причем, значительную часть успеха в переговорном процессе составляет то, как вы говорите, как ведёте себя в переговорах, как выглядите. Без постоянной тренировки и шлифовки навыка трудно стать экспертом в данной области. Можно посещать тренинги, читать книги, практиковаться на клиентах, но, к сожалению, когда мы ждём подходящего момента для тренировки или обучения, проходит время. Что-то не усваивается после тренинга, после прочитанной книги, потому что нет немедленной практики, позволяющей отточить услышанное и прочитанное. Я уж не говорю про тренировку на клиентах! Ведь на клиентах лучше не тренироваться, а применять изученное уверенно и без сомнений.

Вообще, для того, чтобы отработать некий навык, человеку необходим кратковременный интенсив, в ходе которого

он закрепляет новое знание и умение это знание применять на практике. Пройдя интенсивный тренинг, человек может использовать навык уже в обычном режиме, не прибегая к усиленной наработке, так как навык закрепился на подсознании, идет, что называется, на автомате. Это позволяет ему быстро достичь определенного уровня, двигаясь дальше уже более уверенным темпом. Помню, как в прошлом, осваивая технику одного из восточных единоборств, мне хотелось как можно быстрее научиться всем премудростям и заполучить квалификацию тренера. У меня уже была база к тому времени, и я не являлся совсем "зелёным" в плане искусства самообороны. Но эта школа была достаточно необычной с технической точки зрения. Я приходил на все занятия сенсея, в день по два раза. Он отрабатывал на мне все приемы и удары, показывая технику обучающимся. Я падал по 200 раз за тренировку, получал десятки ударов. После месяца такой практики, я на несколько недель уехал в спортивный лагерь, проводя уже в качестве инструктора по 3 занятия в день. Там я уже на спортсменах оттачивал технику школы. Когда вернулся из лагеря и явился на тренировки к своему сенсею, тот был обескуражен, насколько выросла моя техника и мой навык. Тренер ходатайствовал о присвоении мне квалификации, и скоро я получил черный пояс.

Таким образом, если вы хотите сделать резкий старт, рывок в освоении любого навыка, вам необходимо пройти интенсив. Позже я применял такой подход во всех областях.

Являясь по природе интровертом, и не особо расположенным к постоянному общению человеком, я проводил для себя тренинг по нетворкингу, поставив задачу в течение месяца заводить минимум по одному новому контакту ежедневно. В собственной компании, оказывающей риэлторские услуги, ввел 45-дневный интенсив, который носит название "Риэлторский спецназ". Те сотрудники, которые изъявляли желание попасть в «спецназ», либо вырабатывали за полтора месяца устойчивый навык активного продавца, либо уже после первой недели уходили в стандартную систему обучения премудростям риэлторского бизнеса.

Конечно, у вас может быть тренер, который ежедневно заставляет, мотивирует вас к достижению результатов в том или ином виде деятельности. Каждый раз поднимает планку достижений все выше и выше. Но что делать, если такого тренера нет рядом? Тренировать себя самому! На самом деле, многие спортсмены, достигнув ошеломляющих результатов в спортивной карьере, но уйдя из большого спорта, не могут себя заставить поддерживать форму. Почему? Потому что рядом уже нет тренера, и некому дать тот самый «волшебный пинок». Если же вы научитесь мотивировать себя самостоятельно, то никакие обстоятельства не способны вас остановить!

В данной книге приведены различные самотренинги, которые вы можете применять самостоятельно, не дожидаясь, когда подвернётся случай. Тренируйтесь, осваивайте любую

из приведенных здесь систем развития навыков, и вы получите быстрый результат. Это не означает, что навык будет развит максимально, и вам не понадобится больше над ним работать. Нет! Но вы получите мощный толчок, который покажет, что вы способны на многое, придаст вам уверенности и драйва. Дальше вам останется усовершенствовать его в регулярных действиях. Этот метод работает, и он реально лучше неторопливого, постоянно прерывающегося движения. По крайней мере, для меня это так. Ведь время – дорогой ресурс.

Ниже приведенные тренинги подобраны в определенной последовательности, но вы можете ее менять. Если считаете, что какой-то из навыков у вас развит достаточно хорошо, переходите к другому. Но всё-таки лучше будет пройти все последовательно. Тренинги касаются этапов, лежащих в основе переговорного процесса. Все, что вы наработаете, поможет вам выстраивать отношения с людьми, производить благоприятное впечатление, управлять ситуацией, изменять мир вокруг себя, улучшать собственную жизнь во всех сферах. Вот список самотренингов, которые вы сможете пройти, прочитав книгу:

1. ПОЛНЫЙ КОНТРОЛЬ.
2. КОМПЛИМЕНТ-ТРЕНИНГ
3. ЭФФЕКТИВНЫЙ НЕТВОРКИНГ
4. СКАЖИ СТРАХУ НЕТ, или ПОДНИМИ ТРУБКУ
5. СПИКЕР-ТРЕНИНГ

6. ГЕНЕРАТОР ИДЕЙ

Самотренинги будут подробно описаны в контексте изложения, чтобы легче понять их суть, способы применения, освоить методику. Они выделяются курсивом, что позволяет в нужный момент вернуться к каждому из них. Проходить или не проходить тот или иной тренинг – решать вам, дорогой читатель. Но я рекомендую пройти все из них, если вы в продажах. Если же вы не занимаетесь продажами, и читаете книгу для того, чтобы улучшить свои переговорные навыки в обычной жизни, в семье, на работе, с детьми, то можете пропустить, например, «СКАЖИ СТРАХУ НЕТ», «СПИКЕР-ТРЕНИНГ», «ГЕНЕРАТОР ИДЕЙ». В то же время, не будет ничего плохого, если вы пройдете и эти тренинги, так как они только улучшат ваши коммуникативные навыки.

Последовательность, в которой вы будете их проходить, лучше оставить именно той, в которой они изложены, так как она позволяет наиболее мягко войти в нужный настрой, двигаться, так сказать, поэтапно. Каждый тренинг является своеобразной подготовительной ступенькой к следующему. Это позволяет наиболее эффективным образом двигаться по пути усовершенствования своих переговорных навыков.

ШЕСТЬ ЭТАПОВ ПЕРЕГОВОРОВ – ШЕСТЬ БАЗОВЫХ ПРАВИЛ

Позволю себе в данной главе немного поговорить о шести базовых принципах, этапах переговоров. Многие из вас, возможно, читали мою книгу «Навык номер один. Переговоры в бизнесе и жизни», где я подробно описал базовые принципы, позволяющие проводить переговоры наиболее эффективно, учитывая интересы обеих сторон, с достижением синергии отношений. При работе с клиентом эти принципы дают вам постоянного клиента, а не разовую сделку, что само по себе очень важно в продажах. В этой главе я лишь резюмирую основные моменты, потому что считаю важным проговорить именно то, на чем базируются эффективные переговоры, прежде чем переходить к нюансам, техникам влияния, определенным инструментам. И так как данная книга написана для риэлторов, то примеры в основном будут из практики агентов по недвижимости.

ЭТАП ПЕРВЫЙ. ДЕРЖИТЕ ЛОГИКО-ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ РАВНОВЕСИЕ

Проводя тренинги, я часто задаю вопрос: «Как вы считаете, какой самый первый этап переговоров?» И многие отвечают: «Услышать оппонента!». Да, это очень важно, но это второй этап. Вы не сможете услышать своего оппонента, по-

ка не приведете свои собственные эмоции и логику в равновесие. Замечали, что ссоры часто случаются на пустом месте. Муж и жена поругались из-за того, что первый слишком сухо поговорил с ее мамой. Друзья спорили друг с другом из-за политики в течение получаса, после чего месяц не разговаривали друг с другом. Продавец потерял клиента из-за того, что обиделся, когда последний сказал, что не доверяет его словам. Риэлтор так отстаивал свою точку зрения о стоимости квартиры продавца, что не услышал, почему продавцу необходима именно эта сумма. И этот список можно продолжать и продолжать!



Рис.1. Для подготовки издания использована художественная работа автора

Испытывая сильные эмоции – возбуждения, страха, агрессии – вы ни за что не услышите своего оппонента. Дело в том, что эмоции и логика, как своеобразные качели, должны находиться в уравновешенном состоянии. Если вдруг одна из составляющих начинает перевешивать, то вторая в этот момент начинает потихоньку отключаться. И когда, например, эмоции зашкаливают очень сильно, логика может вообще не работать. Тогда бесполезно включать технику активного слушания. Вы не сможете услышать человека, когда внутри вас бушует ураган чувств. И обратная ситуация также верна. Слишком логичный подход, сухое прагматичное общение с человеком, не способно зарядить собеседника, придать ему энтузиазма, доверия к вам, как к человеку, проявляющему интерес к тому, с кем говорите. Каждый из нас любит говорить, рассказывать что-то о себе, своих чувствах. Поэтому активное слушание – это не просто кивки головой, хотя невербалика тоже работает. Для того, чтобы проявить умение слушать, необходимо реально это делать. Сыграть не получится. Невербальные сигналы с вашей стороны являются лишь фактором, усиливающим впечатление о вас.

Отсюда вытекает первое правило, первый этап успешных переговоров:

Выровняйте свой логико-эмоциональный баланс

Приведите их в равновесное состояние.

Как только вы выравнивали логику и эмоции, вы готовы слушать. А самое главное, слышать своего собеседника! Здесь тоже есть свои тонкости. Часто, блистая своей экспертностью, мы вроде бы слышали, что хочет нам сказать человек. По крайней мере, нам так показалось. И тут нас уже распирает от желания показать себя во всей красе. Мы как бы говорим своему клиенту, просто знакомому, мол: «Погоди! Я все понял! Я знаю, что ты хочешь сказать! Теперь послушай меня!» Вместо этого нужно было бы дать собеседнику выговориться, помня о том, что каждый из нас, в том числе и вы, любит, когда его слушают. Но в данной ситуации, когда вы являетесь продавцом, да и просто человеком, стремящимся изменять обстоятельства к лучшему (и для себя и для того, с кем ведете диалог), вам надлежало бы сохранять интерес к словам второй стороны до конца, пока собеседник не остановится и не захочет послушать вас. Отодвиньте свое эго, если желаете не доказать что-либо, а понять, что необходимо сделать в той или иной ситуации.

Сейчас в профессию риэлтор идут по причине того, что вход в нее достаточно легкий. Но как нелегко в ней удержаться! Почему так происходит? Многие скажут, что нет тех доходов, о которых предполагал тот самый кандидат в агенты по недвижимости. Кто-то заявит, что профессия скоро вымрет, и нет смысла удерживать себя в ней любой ценой.

Но вот что скажу вам я! Профессия риэлтор не вымрет! Никогда! В этом мы с Вячеславом Горюновым убеждаемся каждый раз, проводя переговоры, тренинги. Чем больше мы углубляемся в тему коммуникаций между людьми, тем больше утверждаемся в своем убеждении. Вымрут те, кто не понимает и не принимает саму суть профессии. «Научить нельзя, научиться можно» – вот основной тезис в нашем проекте с точки зрения методики проведения тренингов. Мы уже обсудили, как сложно бывает довести информацию до клиента, оппонента, даже до близкого и знакомого человека. Продавцы не умеют продавать не из-за того, что не знают свой продукт! Супруги разводятся не из-за того, что не любят друг друга! Им просто не хватает умения управлять собой, а также умения слушать и слышать другого человека!

Для того, чтобы дать что-либо человеку (информацию), его нужно "открыть", подобрать к нему ключ. А для этого необходимо уговорить свое эго. Вот в этом-то вся проблема!

Мысль настолько проста, что не понять ее просто невозможно! Но это только, пока вы читаете. Оторвитесь от телефона и вступите в разговор, и вы поймёте, о чем я!

Всего 6-7% людей по-настоящему успешны в переговорах. Это и есть цифра тех, кто останется в профессии. Во времена доступности информации и миллионов сервисов, практически не останется настоящих переговорщиков, способных эффективно общаться лично, а не переписываться в мессенджерах. И они будут на вес золота!

Хорошая новость: несмотря на то, что 6-7% – это очень и очень мало, научиться может каждый. Научить, к сожалению, невозможно. На наших тренингах мы не учим, а помогаем вам научиться.

Вы можете быть тысячу раз правы, но оставаться без клиентов!

Логико-эмоциональный баланс дает вам возможность начать слушать оппонента. И здесь важно держать этот баланс до конца, гася в зародыше желание перебить собеседника. Слушайте, и услышите! Если вы все сделали верно, то переходите ко следующему этапу переговоров:

ВТОРОЙ ЭТАП. ОПРЕДЕЛИТЕ СОСТОЯНИЕ ОППОНЕНТА И ЕГО ИСТИННЫЕ НАМЕРЕНИЯ

Понять истинные намерения оппонента нетрудно – трудно перестать говорить, когда он пытается вам рассказать об этом

Из наблюдений за ВЕЛИКИМИ СЛУШАТЕЛЯМИ

Итак, мы с вами уяснили, что для определения истинного состояния оппонента, его намерений нам необходимо научиться слушать. Так как при отсутствии этого навыка мы можем не правильно интерпретировать поведение и, соответственно цели собеседника. Человек может ловко сыграть

ту или иную роль, пытаясь нами манипулировать. Он может пытаться скрыть свои истинные намерения, вводя нас в заблуждение проявлением определенных эмоций. Некоторые обладают настоящим талантом изображать те или иные чувства. Но, будучи подготовленным, натренированным переговорщиком, вы сможете улавливать вербальные и невербальные сигналы, свидетельствующие о несоответствии поведения человека его внутреннему состоянию. Умение же слушать и слышать невозможно проявить, если вы сами находитесь в неуравновешенном с точки зрения эмоций состоянии. Это основное звено в переговорах, отсутствие которого на корню губит вашу состоятельность, как переговорщика. Ваши знания, навыки в переговорах превращаются в ничто в мгновение ока, когда баланс логика – эмоции отсутствует. Не управляя собой, вы не управляете собеседником.

САМОТРЕНИНГ «ПОЛНЫЙ КОНТРОЛЬ». Длительность тренинга – 1 неделя. Позволяет вам научиться управлять в первую очередь своими эмоциями, учит распознавать ту или иную эмоцию, возникшую в определенной ситуации. Пройдя тренинг, вам будет гораздо легче доводить сильную эмоцию до приемлемого уровня. В чем же суть тренинга? В течение недели вам необходимо реагировать на все жизненные раздражители неэмоционально. Раздражители могут быть внешними и внутренними. Внешние – это различные ситуации в течение дня, которые вызывают у вас

сильные чувства. К таким чувствам относятся агрессия, злость, зависть, раздражение, печаль, а также сильная и безудержная радость, восторг. Если кто-либо нас обидел, словом или действием, то наша задача не реагировать на ситуацию. Кто-либо пытается нас вывести из себя различными словами, намеками. Мы никак не отвечаем этому человеку, не проявляем своих чувств, в виде ответной реакции. В первое время нам может быть некомфортно и, возможно, мы будем еле сдерживать себя, испытывая негативные ощущения внутри. Конечно, лучше оставаться спокойным и уравновешенным внутренне. И если вам это удастся, то это уже большой шаг вперед. С внутренними раздражителями то же самое. Это могут быть просто мысли, возникшие в вашей голове, воспоминания, мечты о будущем, которые вызывают те же самые сильные эмоции. Вспомнили, как вас раздражает тот или иной человек, и вот уже настроение кардинально поменялось, пошел поток негатива. Ваша задача попытаться выйти из этого состояния. Аналогично и с эмоцией сильной радости и восторга. Часто такая, казалось бы, такая позитивная эмоция лишает нас чувства контроля над ситуацией, излишне расслабляет, нарушая равновесное состояние логики и чувств.

В течение недели не вступайте ни в какие споры, чего бы они не касались. Не реагируйте на провокации родных и коллег по работе, а также незнакомых вам людей на улице, в транспорте и тому подобное. Ни в коем случае не выражай-

тесь нецензурно, потому как это также выражение сильных эмоций. Продолжайте делать это, даже, если вы сорвались. Просто отметьте для себя этот момент, и двигайтесь дальше. В течение дня фиксируйте ваши ощущения и вечером записывайте их в дневник. Подмечайте то, как реагируют на вас окружающие, как меняется их отношение, насколько тяжело вам даётся задание, и какие успехи достигнуты.

Как нам поступать в ситуациях, нарушающих гармонию? Вот несколько советов:

– Просто отметить про себя возникшую эмоцию, осознать ее. Только одно это уже способно значительно снизить уровень эмоции. Осознание позволяет включить логическое мышление, и баланс начинает стабилизироваться.

– Представьте возникшую эмоцию в виде шкалы, где 100 % – это предельная величина. Оцените, на каком уровне находится ваше состояние, представьте мысленно эту шкалу, а затем понизьте, опять же в мыслях, уровень эмоции. Такая визуализация также включает логику, и эмоции начинают выравниваться.

– Не пытайтесь бороться со своим эмоциональным состоянием. То есть, если вы чего-то боитесь, то не боритесь со страхом, так как борьба с ним вызовет обратный эффект – бояться станете еще больше. Лучше используйте принцип замены на противоположную эмоцию. В данном случае замените страх на смелость, безрассудство. Пред-

ставьте себя таким вот храбрым и уверенным, а лучше вспомните то состояние, когда вы, действительно, испытывали это чувство. Произойдет уравнивание одного чувства другим, и страх ослабеет. Злость заменяйте любовью, печаль радостью, ну и так далее.

– Работайте с сильной эмоцией в самом зародыше. Как только вы почувствовали ее появление, сразу начинайте выполнять перечисленные рекомендации. Ведь в самом начале у вас больше шансов исправить свое эмоциональное состояние. Если же эмоция раскрутилась на полную, гораздо тяжелее исправить ситуацию, ведь теперь имеет место сила инерции.

– Помогает также переключение на какое-либо занятие, требующее включения мозговой активности, то есть логики. Даже простейшие умственные занятия позволяют погасить зарождающуюся эмоциональную бурю. Назревает скандал, начните, например, планировать завтрашний день, предстоящую поездку, подсчитывать прибыль...

– Физические упражнения также отлично помогают. Не всегда есть возможность ими заняться немедленно, но даже глубокие вдохи и выдохи с задержкой дыхания способны вам помочь.

Еще раз повторю, что в первое время у вас может не получиться сохранять внутренний покой при внешне спокойном поведении. Скажу больше, вы даже можете сорваться в первый день тренинга. Не бросайте его только из-за то-

го, что у вас не получилось. Отметьте про себя, что вы допустили промах, и продолжайте дальше. Хорошо уже то, что вы осознали свою эмоцию, а также отметили то, что поступили реактивно. Второй раз вам будет уже проще поступить осознанно и так, как вы планируете. А впоследствии вы сможете контролировать не только поведение, но и собственные чувства и мысли.

Мне, к примеру, в первый день такого тренинга было очень тяжело. Я и представить не мог, что ситуации, требующие самоконтроля, будут возникать практически ежеминутно. Проснувшись, столкнулся с тем, что у детей не собраны портфели и поймал себя на мысли, что инерция тащила эмоции в сторону поучения молодого поколения. Затем возникло раздражение супругой, которая очень медленно собиралась на работу, где предстояла важная встреча. Ну и так далее. По приезду в офис, началось второе больше ситуаций, связанных с возникновением спонтанных реакций, но мне все-таки удавалось уравнивать собственные эмоции. Честно, я был доволен тем, что справлялся, но к концу дня чувствовал себя выжатым, как лимон. Видимо, постоянный контроль и осознанность каждой реакции на обстоятельства, забирали много моей энергии. Примерно на третий-четвертый день самоотренинга мои реакции становились автоматическими, и к концу недели я чувствовал себя просто великолепно. Энергии прибавилось, к вечеру я ощущал себя гораздо менее уставшим, чем в обычные дни.

Отсутствие негативных эмоций и реакций сохраняло мою энергию. Такое обстоятельство радовало еще больше и придавало сил в последующие дни.

За неделю происходило огромное количество ситуаций, в которых моя реакция на обстоятельства была инерционной. Иногда я "слетал с катушек" и вел себя именно по инерции. Но благодаря тренингу вывел два неоспоримых преимущества от выбора собственной реакции на обстоятельства:

1. Начинаешь многие вещи видеть по-другому, так как не теряешь логико-эмоционального равновесия, лучше понимаешь людей, поэтому чаще договариваешься с ними, легче убеждаешь, продаешь какую-то идею. Вобщем, получается воздействовать и менять ситуацию вокруг с помощью изменения себя, своей реакции.

2. Огромное количество психической, эмоциональной энергии высвобождается, которую можешь направить на полезные действия – на спорт, например, на чтение, саморазвитие и прочее.

Рекомендую всем пройти для себя такое испытание, которое поможет вам по-другому взглянуть на многие вещи! Вы на самом деле начинаете «читать» людей, видеть, когда они лгут, пытаются манипулировать, а когда ведут себя искренне. Вы видите, как они себя чувствуют, какие эмоции испытывают. Даже если человек не говорит вам напрямую то, что он хочет от вас, вы это чувствуете, вы можете по-

нять его истинные намерения. Изменения, которые начинают происходить вокруг вас, также поражают. Мир, люди вокруг, начинают меняться по отношению к вам. Меняться в лучшую сторону. Они меняются именно так, как вам бы хотелось. Потому что вы не пытаетесь изменить их, вы подстраиваетесь, сохраняя свою индивидуальность. Вы находите «ключ» к каждому человеку, с которым соприкасаетесь, принимая его таким, какой он есть. В ответ человек, будь то клиент, старый знакомый, близкий, может быть ваш ребенок, начинает принимать вас. В противном случае такого эффекта не произошло бы. Изменения в отношениях двоих людей в сторону позитива начинаются с изменения реакции одного из них. То есть вам не обязательно, чтобы вторая сторона принимала вас изначально. Начните сами принимать оппонента, и произойдет чудо – оппонент примет вас. А если нет, что бывает в исключительных случаях, вы все равно ничего не теряете, а в целом только выигрываете.

ГОСПОДЬ БОГ дал нам возможность выбора, это и есть выбор реакции на обстоятельства. Его у человека невозможно отнять!

Как бы ни казался такой проактивный подход правильным и логичным, на практике очень трудно это сделать. Особенно, если вы никогда этого не делали и привыкли действовать реактивно. Реактивно – это значит, отвечать эмоцио-

нально на определенное событие. То есть первая же реакция, продиктованная вашими эмоциями, идет в ответ на слово (действие) оппонента. Я люблю наблюдать за людьми в обычной жизни: на работе, в споре с коллегами, при продаже услуги клиенту, а также в семье, в отношениях с друзьями. И могу вас заверить – большинство людей поступает именно реактивно. Огромное количество ссор, конфликтов, недоразумений и недопонимания идет от нежелания (неспособности) поступать проактивно. Что интересно, чем ближе вам человек, с которым вы общаетесь, тем труднее поступать, руководствуясь логикой, а не эмоциями. Почему ссоры супругов бывают такими сильными, иногда очень длинными по времени. Потому что обида от любимого человека переносится сложнее и воспринимается более эмоционально. Получив жесткую фразу от близкого человека, ваши "качели эмоции – логика" резко перевешивают в сторону эмоций и, порой, очень тяжело их выравнять, чтобы воспринимать происходящее адекватно. Когда ваш собственный ребенок грубит, вы в ответ отвечаете тем же. Вы думаете: "Как же так? Мой родной сын позволяет себе такое! Как же я его разбаловал! Пора научить его манерам". Дальше начинается атака на нерадивого подростка. Он, в свою очередь, отвечает еще более агрессивно, потому как молод и тем более не умеет контролировать свои эмоции. В общем, нашла коса на камень.

В бизнесе мы менее чувствительны к нападкам клиента,

особенно те, кто долго работает в продажах. Нас учат работать с возражениями клиента, мы проходим курсы по влиянию и манипуляциям, учимся слышать оппонента. В отношениях "начальник – подчиненный" мы также готовы вести себя "не реактивно". Но это вовсе не значит, что мы ведем себя проактивно! Что такое проактивность? Это умение вести диалог в русле логики, не включая эмоции, умение услышать оппонента, понять его позицию, на какое-то время встать на его сторону и попытаться разглядеть его интересы в спорном вопросе. Мы осознанно делаем выбор в сторону проактивного восприятия ситуации, гася первую реакцию ответить агрессией. Но все дело в том, что наша агрессия бывает скрытой. И когда речь идет о коллегах или клиентах, мы часто делаем вид, что слышим оппонента. Ведь если мы находимся в "слабой" позиции, то есть являемся подчиненным у своего начальника, мы гасим реакцию ответить агрессивно, так как попросту не можем себе этого позволить, но дальше дело не идет. Мы все равно не слышим оппонента, обижаемся, закрываемся внутри и продолжаем испытывать сильнейшие эмоции, но не показываем виду. Это значит, что мы не встаем на сторону оппонента, не понимаем его позицию, и конструктив в отношениях не наступает. То же самое с клиентом, который нам нагрубил, либо высказывает возражения относительно условий сотрудничества. Мы, в лучшем случае, теряем к нему интерес, а в худшем отвечаем фразой, после которой уже он теряет интерес к нам. С сыном-подрост-

ком ситуация выглядит с точностью наоборот. Мы имеем более "сильную" позицию и применяем некие санкции, запреты, после которых ребенок перестает нам грубо отвечать, делает вид, что понял свою неправоту, но на деле затаил обиду, которая впоследствии может вылиться в очень неприятную ситуацию. То есть внутренний конфликт продолжает нарастать. Хотя переговоры вы выиграли, просто подавив оппонента.

Когда я начинал использовать проактивность в отношениях с окружающими, мне было очень тяжело. Раз за разом я натывался на одни и те же грабли. Мне удавалось погасить первую волну эмоций при стресс-переговорах, например, с супругой (да-да, и такие бывают). И на реплику: " Не учи меня, как правильно делать мою работу! Я сама знаю как надо, и занимаюсь своим делом уже 20 лет!" отвечал: "Конечно, дорогая, я прекрасно знаю, что ты профессионал своего дела! Просто мне показалось, что клиент мог заключить договор и по более дорогой цене"

– В следующий раз позову тебя на свои переговоры и посмотрю, как ты с этим справишься! – эмоционально отвечала супруга.

– Что ты! У меня бы не получилось довести его даже до обсуждения сути договора. Он очень сложный – я удерживался в "седле" и продолжал контролировать себя.

– Я же не учу тебя водить машину! Хотя ты уже второй раз заскочил в яму! И проехал поворот, обсуждая не свою

проблему!

– Дорогая, тебе не кажется, что ты переходишь рамки?! Я стараюсь быть с тобой вежливым и просто даю советы. А ты никак не можешь успокоиться! – здесь я уже потерял контроль, ну, и вы понимаете, куда дальше покатилась наша милая беседа.

Я часто пытался в различных ситуациях вести себя проактивно, и мне удавалось контролировать свои эмоции в самом начале. Но оппонент продолжал вести себя реактивно и не успокаивался. А бывало, что даже еще больше распалялся. И тут уже шла ответная реакция с моей стороны. И мне начинало казаться, что такая стратегия не работает. Слава богу, у меня хватило выдержки не забросить практику и продолжать несмотря ни на что. И хорошая новость заключается в том, что чем больше вы практикуетесь в этом, тем лучше у вас начинает получаться. Все дело в привычке. Вы должны выработать в себе привычку действовать проактивно в любой ситуации, до конца. Ваш оппонент может очень долго действовать реактивно, но если вы будете проактивным все время разговора, он в любом случае успокоится. И диалог может перейти в конструктивное русло. В худшем случае, оппонент просто прекратит с вами беседу, потому что у него не будет подпитки от вашей эмоциональной реакции. Ведь реактивность очень заразна. У одного из сотрудников офиса что-то не заладилось, и он пришел на работу в дурном настроении, нагрубил коллеге. Тот сорвался при переговорах с клиентом.

Клиент, не ожидавший такого обхождения, пришел домой и сорвался на супруге, которая в свою очередь, отправила эту негативную реакцию ребенку. И не важно, кто в этой цепочке прав, кто виноват. По факту это всего лишь события. Может быть, клиент повел себя высокомерно, может быть, ребенок принес плохие отметки в дневнике. Не важно. Все в цепи среагировали агрессивно, и эта негативная энергия с каждой передачей все возрастала и возрастала. Дальше она перейдет от ребенка к следующему звену и так далее. Пока не найдется тот, кто разорвет эту цепную реакцию. Человек проактивный. Который выслушает и поймет, сможет найти подход ко второй стороне.

Проактивным невозможно быть только в определенных ситуациях. Необходимо научиться рагировать проактивно автоматически при любом конфликте, при любых переговорах. Для этого нужно осознанно применять это качество. Тогда результат не заставит себя ждать. Вы научитесь влиять на исход переговоров, влиять на людей, научитесь побеждать в любых ситуациях – в семье, на работе, в бизнесе. У вас изменится вся жизнь в лучшую сторону. Выбросьте мысли из головы о том, что данная стратегия не сработает с тем или иным человеком. Не считайте, что какой-то человек достоин вашей агрессии, потому что сам является агрессивным. Это из серии детских жалоб "а он первый начал!" Стратегия проактивности – лучшая из стратегий. Вы сможете полностью контролировать процесс переговоров. И я не говорю о том,

что эмоции должны быть выключены полностью. Нет. Без эмоций нет переговоров, нет продажи. Но эмоции не должны перевешивать логику. У опытного переговорщика все находится в равновесии. И в таком уравновешенном состоянии он может принимать наиболее правильные решения (логика), достигать своих целей (эмоции) и получать удовольствие от результата. Не получится поддерживать дружеские отношения со всеми людьми, не получится продать каждому клиенту свою услугу, не получится стать победителем в любом споре или дискуссии. Но, будучи проактивным, вы сможете добиться максимума из того, что было реально достижимо в тех или иных ситуациях. Вы не разрушите отношения, которые можно было сохранить, вы не потеряете там, где была хоть толика шансов это сделать, вы будете убедительным даже в самых безнадежных переговорах.

СИСТЕМА ПОШАГОВОГО РАЗВИТИЯ НАВЫКА АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

Марк Твен сказал: «Большинство бесед представляют собой монологи в присутствии свидетелей». Такой тип беседы не просто затрудняет достижение впечатляющего результата – порой он приводит к полному прекращению общения. Чтобы научиться соединяющему слушанию, повышающему влияние, а не разрушающему его, тренируйтесь слушать на более высоком уровне.

Марк Гоулстон, Джон Уллменс
казал

Марк Твен: «Большинство бесед представляют собой монологи в присутствии свидетелей». Такой тип беседы не просто затрудняет достижение впечатляющего результата – порой он приводит к полному прекращению общения. Чтобы научиться соединяющему слушанию, повышающему влияние, а не разрушающему его, тренируйтесь слушать на более высоком уровне.

Марк Твен сказал: «Большинство бесед представляют собой монологи в присутствии свидетелей». Такой тип беседы не просто затрудняет достижение впечатляющего результата – порой он приводит к полному прекращению общения. Чтобы научиться соединяющему слушанию, повышающему влияние, а не разрушающему его, тренируйтесь слушать на более высоком уровне.

Марк Твен сказал: «Большинство бесед представляют собой монологи в присутствии свидетелей». Такой тип беседы не просто затрудняет достижение впечатляющего результата – порой он приводит к полному прекращению общения. Чтобы научиться соединяющему слушанию, повышающему влияние, а не разрушающему его, тренируйтесь слушать на более высоком уровне

В конце девяностых, когда приходилось зарабатывать все-

ми доступными способами, мы с товарищем решили заняться выездной торговлей. Закупали продукты питания, алкогольную продукцию, и отправлялись в глухие деревеньки, в которых в то время не было хорошего обеспечения, такого, как в городе. Одну такую поездку мы запланировали в далёкую татарскую деревню, предварительно договорившись с товарищем, отец которого был председателем колхоза.

Загрузившись всем необходимым рано утром, мы прибыли на "газончике" в пункт назначения часам к 9 утра. С нами отправились две девушки, призванные исполнять роль продавцов, одна из которых – моя супруга.

Торговля сразу как-то заладилась, мой товарищ пошел прогуляться по деревне, а я прилег на травке, благо на улице стояла хорошая летняя погода.

Через какое-то время к месту торговли подошёл председатель, отец того самого приятеля, который порекомендовал нам для торговли свою деревеньку. Увидев меня отдыхающим, он поздоровался по-татарски, присел рядом со мной. Я протянул ему руку, кивнув в ответ. Надо отметить, что супруга моя татарка, поэтому я, конечно, знал пару слов – в основном это приветствие, спасибо и до свидания. Председатель что-то мне рассказывал, а я в ответ периодически подкивал, не понимая, о чем идёт речь. Надо сказать, что человек он был эмоциональный, и по жестам я что-то себе додумывал. Например, когда он приподнялся и замахал рукой, приглашая встать и пойти, без особого труда понял, что муж-

чина зовёт меня с собой. Мы шли длинной дорогой, и он все время что-то говорил. Я из вежливости продолжал кивать, говорить на татарском "да", и мы незаметно подошли к его дому. Войдя туда, мы вскоре оказались за столом, мужчина достал из холодильника бутылочку, немного закуски, продолжая говорить. Просидев не менее час, мы распили с ним все содержимое, "поговорили", после чего я отправился к машине. Немного подремав около грузовичка, я обнаружил, что товар был практически распродан. Мы начали собираться, уже вечерело, и председатель снова пришел к нам, чтобы попрощаться. Когда мы подали друг другу руки, он подошёл к моей жене. Они о чем-то поговорили на татарском, после чего мы сели в машину и уехали домой. В пути супруга как-то удивлённо посмотрела на меня, задав вопрос: "Слава, а ты о чем говорил с председателем? Ты что, разговариваешь по-татарски?" К слову, мы тогда только недавно поженились и, вероятно, супруга подозревала, что я скрываю знания татарского языка. Я ответил, что разговаривал не я, а председатель. Я только слушал. "Странно, – задумчиво проговорила супруга – а он сказал: твой муж что, русский что ли? Я говорю да, русский. А он ответил: так хорошо по-татарски разговаривает". Этот довольно анекдотичный случай четко показывает, как умение слушать влияет не только на создание благоприятного первого впечатления, но и украшает ваши способности. Этот мужчина, по сути, являющийся экстравертом, уже сам додумал и приписал мне

знание татарского языка.

Система пошагового развития активного слушания поможет вам научиться применять навык в автоматическом режиме. Одно дело, когда человек знает определенную тему, может рассказать о ней, но не способен применить ее на практике. В данном случае имеет место неглубокое усвоение материала, который не осознаётся по-настоящему, не пропускается через себя, поэтому становится не применимым в жизненных ситуациях. Можно учить теорию по вождению автомобиля, но пока вы не сядете за руль, навык вырабатываться у вас не начнет. Система помогает связать информацию с вашей личностью, происходит своеобразная синхронизация.

Мы можем слушать человека, но не прислушиваться, думать в это время о чем-то своем. Но не считайте, что собеседник этого не ощущает. На подсознательном уровне он улавливает ваше невнимание, в результате чего не наступает взаимопонимания, синергии отношений, доверия. Сознание оппонента ещё не уловило вашу отстранённость в разговоре, но подсознание уже подаёт сигналы оппоненту, которые усиливают недоверие, настороженность, неприязнь.

1. Баланс эмоций. Логико-эмоциональное равновесие. Для того, чтобы услышать оппонента, прежде всего, позаботьтесь о своем эмоциональном равновесии. Самоотренинг «Полный контроль» как раз послужит вам хорошей подготовкой к настоящему активному слушанию. Сильные эмо-

ции не позволяют услышать вторую сторону переговоров, а отсутствие эмоций не дают оппоненту ощущения вашей вовлечённости в его рассказ, в его слова. Заметьте, когда вам сильно хочется чем-то поделиться, какими-то ощущениями, мыслями, то вы совершенно не готовы к восприятию информации от того, кто вас слушает, а также сильно расстраиваетесь, когда собеседник реагирует сухо на ваши чувства. Поэтому, если вы находитесь в позиции человека, желающего вызвать доверие у оппонента, наладить контакт, убедить в чем-либо, то отнеситесь серьезно к данному пункту. Не старайтесь в данный момент перебивать вторую сторону, даже если вас захлестнули эмоции. Выравнивайте их в самом начале, включите логическое восприятие. Но и не будьте пассивным слушателем. Начните поддерживать собеседника эмоционально, с помощью вербальных и невербальных сигналов.

2. Подстройка. Вербальное и невербальное воздействие. Техника согласия и перефразирования. Человек, на которого вы хотите произвести впечатление, рассказывает о прекрасной идее, пришедшей ему в голову. "Какая прекрасная идея! Я бы ни за что не додумался до этого!" – высказываете вы свое восхищение. Невербальная техника может выражаться в жестикуляции, кивках головой, улыбке, выражении лица, вашей позе. Проявляйте заинтересованность к тому, что рассказывает вам собеседник. Наблюдайте за реакцией человека, фиксируйте это у себя в голове, а лучше записывайте.

вайте.

3. Комплимент. Сделайте комплимент человеку, и наблюдайте за реакцией, только делайте это искренне. Очень многие страдают от того, что вовсе не умеют говорить комплименты. Другие страдают от неумения принимать комплименты. Это прекрасный инструмент для налаживания как первого контакта, так и для укрепления отношений. Можно с ходу подметить отличительную особенность у любого человека, в хорошем смысле этого слова. "Какой у Вас прекрасный шарфик! Этот красный цвет даёт Вам активность и подчеркивает уверенность!" "Ваши прекрасные цветы в квартире всегда действуют на меня магическим образом. Я сразу успокаиваюсь, и мне хочется побыть у Вас как можно дольше". Главное, не говорить комплименты невпопад. Если человек не выпался, у него усталый и потрёпанный вид, а вы говорите ему о том, как он прекрасно сегодня выглядит, то это может иметь негативную реакцию, может быть воспринято, как явное желание манипулировать. Правильно отвечать на комплименты тоже очень важно. Если, например, вам высказали что-то приятное в адрес умственных способностей, логично было бы ответить: "Я очень рад, что Вы отметили это. Вам всегда удастся увидеть самое главное! Значит, мои усилия не напрасны".

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.