

Игорь Рызов

ПСИХО ТРЮКИ



КНИГА
ЭСПРЕССО

69 приемов в общении,
которым не учат в школе

Кремлевская школа переговоров

Игорь Рызов

**Психотрюки. 69 приемов в
общении, которым не учат в школе**

«ЭКСМО»

2021

УДК 330.16
ББК 88.4

Рызов И. Р.

Психотрюки. 69 приемов в общении, которым не учат в школе
/ И. Р. Рызов — «Эксмо», 2021 — (Кремлевская школа переговоров)

ISBN 978-5-04-205347-4

Психотрюки – это простые приемы, которые помогают поставить хама на место, защитить личные границы, выиграть в споре, договориться о выгодных условиях сделки или убедить себя не сдаваться на пути к цели. Не важно, какой у вас опыт самоконтроля и переговоров, прелесть психотрюков в том, что они работают в любом случае и требуют минимум тренировки. Автор этой книги Игорь Рызов – ведущий эксперт по переговорам, автор четырех бестселлеров, дважды победитель премии «Деловая книга года». Он предлагает 69 психотрюков для: • эффективной реакции на бестактные замечания; • защиты от психологических агрессоров; • победы над газлайтером; • успешного убеждения оппонента; • преодоления страха и волнения; • настройки себя на сверхдостижения. В формате PDF А4 сохранен издательский макет книги.

УДК 330.16

ББК 88.4

ISBN 978-5-04-205347-4

© Рызов И. Р., 2021

© Эксмо, 2021

Содержание

Посвящение	6
Введение	7
Глава 1	9
Психо трюк 1	10
Психо трюк 2	13
Психо трюк 3	16
Психо трюк 4	19
Психо трюк 5	21
Глава 2	23
Психо трюк 6	25
Психо трюк 7	27
Психо трюк 8	28
Психо трюк 9	30
Психо трюк 10	32
Психо трюк 11	34
Глава 3	36
Психо трюк 12	37
Конец ознакомительного фрагмента.	39



Игорь Рызов
Психотрюки. 69 приемов в
общении, которым не учат в школе

© Текст. И. Рызов, 2021

© ООО «Издательство «Эксмо», 2022

Посвящение

Эту книгу я посвящаю человеку, который научил меня многому, научил не бояться. Мудрому и доброму – моему папе Роману Кушавичу Гольдману.

Папа, я скучаю. Спасибо тебе за все, ты навсегда в моем сердце. Я не похож на тебя, ты рассудителен и терпелив. Многие приемы, описанные в этой книге, получены от тебя.

Ты – золотой человек.

Введение

Прочтя книгу Дейла Карнеги в начале девяностых, я разозлился. У меня вызвало полное неприятие его предложение не спорить с оппонентом. «Как так! – кричал мой молодой разум. – Разве можно соглашаться, когда говорят: «Вы торгуете ерундой и воздухом»? Или «Когда обвиняют меня в непрофессионализме»? Но однажды, спустя пару десятков лет, во время переговоров с одной торговой сетью, я неожиданно для себя использовал этот прием. На фразу «все ваше вино из одной бочки» спокойно ответил: «Да, вы правы, вкус может быть похож – а что скажете про этикетку?»

Эффект был поразительным. Мой собеседник в считанные минуты перешел от завуалированных наездов к конструктивному обсуждению проекта. Не встретив сопротивления там, где ему полагалось быть, он расслабился и превратился в более чем комфортного партнера по переговорам, с которым мы очень быстро утрясли все спорные вопросы.

Тогда я сделал простой вывод. Существуют приемы, применение которых сродни использованию магического заклинания. Ты произносишь нужные слова в правильном порядке и получаешь искомый результат. Да, получаешь не в ста процентах случаев. В переговорах нет ни одного приема, который срабатывал бы всегда. Однако чаще все-таки получаешь. Даже если сам – полный профан по части общения и ничего не знаешь о переговорных техниках.

Я называю такие приемы *психотрюками*. Эта книга представляет собой набор психотрюков, каждый из которых проверен и не раз отработан в полевых условиях. Они станут одновременно вашим «щитом» от манипуляторов и «мечом» против обидчиков и конкурентов. Я написал эту книгу для тех, кто хотя бы раз терялся в конфликтах и не знал, как поставить на место хама. Для тех, кто испытывал трудности с убеждением оппонента, кто не мог настоять на своем, кто жертвовал собственными интересами ради сохранения отношений и сам был этому не рад.

Будьте готовы, что не все приемы вам понравятся. Некоторые, вероятно, даже вызовут отторжение. Это нормально. Берите только то, что сможете применить прямо сейчас, остальное оставьте, придет и его черед.

Так для меня совет Карнеги «всегда соглашаться с оппонентом» был не единственным из тех, что казались по началу совершенно бесполезными. Например, также 20 лет назад, когда я узнал о приеме «вырвать жало» (расскажу о нем позднее), подумал, что это полная ерунда. Позже во время сложнейших переговоров я неосознанно применил его и был в самом хорошем смысле шокирован результатом. С тех пор решил для себя, что слово «ерунда» стоит заменять на «мне этот прием пока не понятен и применить его я не могу». Но возможно со временем он станет одним из главных в моем арсенале.

Зачастую в напряженный момент многое просто вылетает из головы. Если такое произойдет с вами, вернитесь к ситуации и «задним умом» поразмышляйте, какой трюк применили бы для ответа сейчас. Через некоторое время вы достигнете «эффекта тринадцатого воина»¹ и начнете, как главный герой фильма, свободно говорить на чужом для себя языке.

Чуть не забыл: читая о тех или иных приемах, вы можете подумать, что применение некоторых из них чревато тем, что оппонент прервет контакт.

Да, это вполне реально.

Основное качество переговорщика – смелость. Смелый тот, кто не боится отказа. Нужно понимать, что переговоры – это процесс достижения соглашения, в ходе которого каждый из

¹ «Тринадцатый воин» (The 13th Warrior, 1999, реж. Джон Мактирнан и Майкл Крайтон) – американский боевик, в котором арабский поэт, оказавшись в ссылке, вступает в отряд викингов. Сюжет основан на «Записке» ибн Фадлана о путешествии в Волжскую Булгарию, эпосе «Беовульф» и романе «Пожиратели мертвых» Майкла Крайтона.

участников может сказать «нет». Такое прекрасное определение дал переговорам мой учитель Джим Кэмп². Считаю, что имеет смысл руководствоваться его мудростью.

А теперь перейдем от слов к делу.

² Кэмп Дж. (род. 1946) – автор бестселлеров «Сначала скажите нет» и «Нет. Лучшая стратегия ведения переговоров», президент компании Camp Negotiation Systems и создатель обучающей системы переговоров Coach2100.

Глава 1

Как поставить человека на место

Мы регулярно сталкиваемся с неуместной критикой и обесцениванием. Кто-то хочет дать непрошенный совет, кто-то пытается поставить нас в неловкое положение, вывести из равновесия или прилюдно уколоть. В этой главе я приведу пять приемов (читай – психотрюков), которые помогут поставить человека на место в сложных переговорах – и бытовых, и деловых. А еще раз и навсегда отобьют у него охоту продолжать нападки. Согласитесь, это немаловажно.

Психо трюк 1 «Да, я такой»

Давным-давно, на заре моей карьеры, когда я начинал заниматься поставками молдавских вин, произошел интересный случай. Работал у меня в компании торговый представитель, деловитый и энергичный парень. Он эффективно продавал и был душой компании, при этом обладал одной особенностью – очень быстро разговаривал.

Если вы слушали мои выступления и считаете, что я говорю быстро, то по сравнению с его скоростью речи моя манера изъясняться – сама неторопливость. Он был исключительно результативным продажником, перевыполнял планы, и клиенты его очень любили. Но все кому не лень твердили: «Дима, ты слишком быстро говоришь», «Ты тараторишь». Я видел, что ему неприятно, но он проглатывал такие оценки, пока не случился мини-корпоратив. Немного подвыпив, один из коллег Димы подсел к нему и сказал: «Ты классный парень, но так балаболишь, что ничего не понять». И тут накопленное за долгое время выплеснулось наружу.

Часто бывает, что люди начинают давать неуместные комментарии на ваш счет – критиковать вашу мимику, фигуру, способ держаться. Например, мне часто пишут: «Ты активно жестикулируешь» или «Смотришь не в камеру». Однажды под моим постом, начинавшимся с фразы: «Меня спрашивали о том, как правильно писать сообщения», один советчик оставил комментарий: «Вообще-то лучше не употреблять фразу “меня часто спрашивают”. Замените на другую». Согласитесь, хочется ответить: «Не учите меня жить». Уверен, что и вам приходилось встречаться с людьми, слова которых вызывали самые неприятные эмоции. Грубить и отвечать «в состоянии аффекта» – значит полностью отдать себя в цепкие лапы атакующего. Да-да, я не ошибся – именно атакующего, потому что подобные фразы являются попыткой нанести вам урон.

Как-то я был свидетелем похожей сцены. В кафе завтракали две подружки. И одна другой постоянно давала советы: ты слишком часто ему звонишь, слишком ярко красишь губы, слишком много смотришь в телефон. Я прямо чувствовал, как закипает «жертва». И вот после очередной атаки девушка вспылила: «Да ты достала меня своими советами, ты мне кто – мама?» На что получила ответ: «Ну вот, а потом еще и удивляешься, почему с тобой люди не хотят иметь дело».

Владимир Войнович красочно описал, как «ненавязчиво» подружки главной героини Нюры пытались поселить в ней сомнения относительно Ивана Чонкина³:

«– А я ему почему-то верю, – сказала Нюра. – Непохоже, чтоб врал.

– Если веришь, дело твое, – равнодушно сказала Нинка, – но я б на твоём месте его раньше времени до себя не допускала.

– А кто ж допускает? – смутилась Нюра.

– А я не говорю, что допускаешь, а можешь допустить. А они, мужики, да еще военные, у них привычка такая – свое дело справит, а потом над тобой же и посмеется».

Как правильно реагировать на такие фразы? В свое время я проходил курс по переговорам в Гарварде. Все преподаватели читали лекции на хорошем, правильном английском языке. У некоторых, правда, был акцент – там много эмигрантов, но и их речь была всем понятна. Один же преподаватель так тараторил, что о смысле половины сказанного им приходилось только догадываться. Мы с коллегами подошли к нему в перерыве и сказали: «Профессор, вас

³ Войнович В.Н. Жизнь и необычайные приключения солдата Ивана Чонкина. М.: Пасман и Шувалов, 1993. Войнович Владимир Николаевич (1932–2018) – русский прозаик, поэт и драматург, автор текстов песен и художник-живописец.

очень тяжело понимать, могли бы вы говорить помедленнее?» Он повернулся и ответил: «Да, я тараторю. Это моя черта». Улыбнулся и пошел дальше.



ГРУБИТЬ В ОТВЕТ И ОТВЕЧАТЬ НА ЭМОЦИЯХ РАВНОСИЛЬНО ТОМУ, ЧТОБЫ ПОЛНОСТЬЮ ОТДАТЬ СЕБЯ В ЦЕПКИЕ ЛАПЫ АТАКУЮЩЕГО

ryzov.ru

Многие скажут: «Какой хам! Он не должен был так говорить». Не спешите возмущаться, разберем этот пример. Во-первых, он профессор, а мы – ученики, не клиенты. То есть его позиция явно сильнее нашей. Во-вторых, мы подошли в явном раздражении и выбрали достаточно резкую форму общения. Начали сразу с обвинений, несмотря на то что и наш английский небезупречен. Вопрос: так ли уж преподаватель был не прав, осадив нас с помощью приема «Да, я такой»?

Давайте разберемся в его сути.

Когда вам говорят что-то неуместное, делают замечание, вторгаются на вашу территорию, можно ответить: **«Все так, я знаю. Но это часть меня»**. **«Да, я такой»**. Когда меня укоряют: «Ты слишком активно жестикулируешь», я обычно отвечаю: «Да, я активно жестикулирую».

Не бойтесь того, что будет дальше. Если атакующий продолжит: «Послушай совет и жестикулируй поменьше», можно опять повторить с улыбкой: **«Это – часть меня, давай лучше обсудим...»**

Заметьте, во второй раз мы сразу направляем агрессора в нужную нам сторону. Если и это не сработает, возможно, имеет смысл прервать контакт или даже обрубить его раз и навсегда – об этом поговорим в главах 8 и 9, посвященных общению с манипуляторами.

Когда редактор прочитала эту книгу, она позвонила мне и рассказала о еще одной возможности остановить советчика. С ее разрешения поделюсь с вами историей и приемом.

Девушка давно курит и, естественно, знает все и о вреде курения, и о негативных последствиях, но это ее выбор. Она постоянно слышит фразы: «Ой, ты все еще куришь», «Пора бы

бросать» и все в том же духе. Девушка научилась мило отвечать на подобные реплики: **«Да. Во мне должен быть какой-то изъян»**. После чего советчик оказывается безоружным.

Я тоже решил попробовать такой ответ. Мой спортивный тренер часто делал мне замечания о вреде кофе. А я люблю кофе. Поэтому однажды ответил ему фразой: «Да. Ну должен же быть у меня хоть какой-то недостаток». Мы посмеялись.

Этот трюк называется «вырвать жало», и суть его именно в том, что мы вырываем жало и лишаем собеседника возможности играть нами дальше. Об этом приеме мы еще поговорим.

ФРАЗЫ, КОТОРЫЕ ВАМ ПОМОГУТ:

- ДЕЙСТВИТЕЛЬНО, Я ЗНАЮ. НО ЭТО ЧАСТЬ МЕНЯ.
- ДА, Я ТАКОЙ.
- ЭТО МОЙ НЕДОСТАТОК, ЗНАЮ.
- ДОЛЖЕН ЖЕ БЫТЬ ВО МНЕ КАКОЙ-ТО ИЗЪЯН.
- ДА...

Психо трюк 2 «Сам за себя»

Лена, 25-летняя молодая мать, подвергалась нападкам своей свекрови, которая постоянно давала советы, касающиеся ребенка и взаимоотношений с мужем. «Ты не так укладываешь малыша, не тем кормишь. И я бы на вашем месте больше внимания уделяла чтению. А Вите моему лучше приготовить супчик».

Такое поведение отравляло Лене жизнь, занимало все ее мысли. С одной стороны, бесцеремонная родственница уже изрядно надоела, с другой – не хотелось портить отношения, все же это мать ее мужа, Вити. Сам Витя просто отвечал: «Ну... вот такая она, что поделать». Девушка оказалась в отчаянном положении.

Как же быть? Лена надеялась пресечь нападки максимально корректно, чтобы при этом не разругаться со свекровью.

Тут я вынужден сделать ремарку. Проблема всех жертв именно в том, что они боятся испортить отношения (а агрессоры – нет). И да, этот момент важно держать в поле зрения, но не дайте страху победить. Даже если изначально между вами и собеседником возникло напряжение, не заикливайтесь на мысли «как бы не рассориться» – тогда вас будут уважать. Об отношениях должны думать обе стороны диалога, а когда беспокоится только кто-то один, второй начинает этим нещадно пользоваться.

Лена попала в сложную ситуацию: ей, безусловно, стоило дать отпор свекрови, потому что дальше могло стать еще хуже. Если бы она молчала и терпела, то «мама» окончательно забрала бы власть в свои руки, превратив невестку в объект для битвы и придираков.

Согласитесь, такие ситуации не редкость. Мы сталкиваемся с подобным поведением не только дома, но и на работе, с коллегами или клиентами. Один партнер нашей компании, занимавшейся импортом и продажей вин, постоянно давал непрошенные советы по поводу оформления продукции: «Я бы на вашем месте не делал такие аляповатые этикетки»; «Ну вы посмотрите, это же колхоз, послушайте эксперта». Естественно, под экспертом он имел в виду себя любимого.

Анекдот в тему

Сидят двое нищих. У одного табличка «еврей», у другого – «русский». «Еврею» никто ничего не подает, «русскому» деньги так и летят. Наконец, жалостливый прохожий говорит «еврею»: «Ты бы табличку сменил. Никто тебе ничего не даст». «Еврей» обращается к «русскому»: «Хаим! Этот поц еще будет нас учить, как делать коммерцию!»

КОГДА ЛЮДИ ХОТЯТ ПРИНЯТЬ РЕШЕНИЕ ЗА ВАС, ЗВУЧАТ ФРАЗЫ:

- Я ЛУЧШЕ ЗНАЮ, КАК ДЕЙСТВОВАТЬ.
- НА ТВОЕМ МЕСТЕ Я ПОСТУПИЛ БЫ ТАК...
- ОЙ, ТЫ ДЕЙСТВУЕШЬ НЕПРАВИЛЬНО...
- Я ПОКАЖУ КАК...
- ПОУЧИСЬ У МЕНЯ, Я ЛУЧШЕ ЗНАЮ...

Часто такие слова выбивают нас из колеи, провоцируют на спор, раздражение и прочий негатив. Сразу вспоминается еще один анекдот из недалекого прошлого: «У нас, конечно, Страна Советов, но в ваших советах я не нуждаюсь».

Каждый день кто-то высказывает нам свое непрошеное мнение. Один мой товарищ увидел, что я купил новый велосипед, и сказал: «О, это же ВМС. На твоём месте я бы держался подальше от этой марки. Советую поменять это г...». Если бы я промолчал, то спровоцировал бы еще более сильную волну «рекомендаций» и сохранил бы за ним право советовать и дальше. И Лене, которая страдала от придирок свекрови, тоже нельзя было молчать.

Давайте разберемся, какой прием здесь лучше использовать.

Объект нападок может совершить одну из двух ошибок: либо промолчать, либо ответить «не указывай мне», «сам знаю, как поступить», «хватит меня учить», «я не просил твоего совета».

По сути, эти ответы верные, но их форма является плодородной почвой для продолжения атаки. Кроме того, вы рискуете попасть в плен своих эмоций и оказаться в водовороте, из которого уже не выберетесь. Поэтому поменяем немного форму ответа, оставив при этом основную мысль: **«Спасибо за совет. Я над этим подумаю»**. Или: **«Ты прав. Сколько людей, столько мнений»**.

Очень важно здесь убрать чрезмерную вежливость: «Извините», «Простите», «Разрешите» только усилят нападки и покажут вашу неуверенность. Отвечайте четко, ясно и твердо.

В случае повторной атаки доброжелательно повторите ранее сказанную фразу:

- Бросай ты этот триатлон. Ну не в твоём возрасте уже рекорды ставить. Думай о коленях.
- Спасибо за совет, я подумаю.
- Ну, ты прислушайся.
- Спасибо. Обязательно подумаю.

По факту мы не приняли совет, а всего лишь согласились подумать.

Лена так и поступила. В один из дней «мама», придя домой, сразу пошла на кухню и стала давать советы по приготовлению супа: «Леночка, а я сливаю бульон два раза, ты тоже так делай». Но та ответила: «Мария Антоновна, как здорово, что существует множество способов приготовления супа. У каждой хозяйки свой. И у вас, и у меня».



ОТВЕТ ДОЛЖЕН БЫТЬ ОЧЕНЬ ЧЕТКИЙ И ВНЯТНЫЙ

ryzov.ru

Реакция свекрови оказалась предсказуемой: растерявшись сначала, она через некоторое время повторила атаку, уже в другой ситуации. Лена снова дала подобный ответ. А на усиление атаки – **«Так я ж тебе только добра желаю, поэтому и учу»** – вежливо сказала: **«Спасибо за заботу, мне это очень ценно. Пойдемте попьем чаю»**. Важно перевести разговор в другое русло, чтобы манипулятор поступил в соответствии с вашими подсказками. Конечно, потребовалось несколько дней для того, чтобы нападки и советы свекрови прекратились, ведь привычки уходят долго, – но игра стоила свеч.

ФРАЗЫ, КОТОРЫЕ ВАМ ПОМОГУТ:

- ЗНАЕШЬ, ОЧЕНЬ ХОРОШО, ЧТО У КАЖДОГО ЕСТЬ ПРАВО РЕШАТЬ ЗА СЕБЯ.
- КАК ХОРОШО, ЧТО У НАС РАЗНЫЕ МНЕНИЯ.
- СПАСИБО ЗА СОВЕТ. Я НАД ЭТИМ ПОДУМАЮ.
- ТЫ ПРАВ. СКОЛЬКО ЛЮДЕЙ, СТОЛЬКО МНЕНИЙ.

Психо трюк 3 «Укол за прикол»

Думаю, вам знакома ситуация, когда в компании кто-то подтрунивает над вами или даже саркастически подкалывает. Подобный сарказм крайне неприятен. Пытаешься ответить – манипулятор начинает еще сильнее давить на большую мозоль.

В 2006 году я начал серьезно вкладываться в свое образование, пошел на программу МВА, стал посещать тренинги. Моему старшему партнеру это очень не понравилось. Он все время пытался уколоть: «Игорь, зачем все время учишься, наверное, хочешь меня обхитрить?» Или: «Деньги некуда девать». Это вызывало у меня бурю негативных эмоций: хотелось поспорить, доказать, защитить свою позицию. Но как только я высказывал что-то в пользу образования, «шеф» парировал: «Ну, учись, учись, а мы, дурни, неучами помрем. Смотри не перестарайся».

Как мне тогда не хватало сегодняшних знаний... Но ошибки и промахи сделали меня сильнее. И сейчас я четко знаю, как отвечать в таких случаях.

Есть две технологии ответов. Первая годится для ситуаций, когда позиции ваши примерно равны или вы чуть выше нападающего. Вторая – когда вы находитесь на ступеньку-две ниже. Главное – не перепутать. Приведу два примера, на каждую из технологий.

Я занимаюсь триатлоном и каждый день тренируюсь в небольшой студии. В ней все свои, тренеры и клиенты хорошо знают друг друга. Но есть один товарищ, который любит всех цеплять и делает это прилюдно. Однажды он зашел в зал, когда я усиленно крутил педали на велотренажере. Это была интенсивная тренировка, под велосипедом образовалась лужа пота. Рядом занимались еще человека четыре, а так как помещение небольшое, все было слышно и видно. Товарищ подошел ко мне и громко, на всю студию, заявил: «Как ты пыжишься, даже лужу наделал», и демонстративно засмеялся.

Можно было бы оставить этот удар без ответа, ведь все люди взрослые и неглупые. Но это был далеко не первый случай и пришлось дать ему «по рукам», да побольнее. Я остановился, посмотрел на него, широко улыбнулся и сказал: **«А у нас внештатный юморист нарисовался. Тебе пора профессию менять и в стендап записываться»**. Нападавший ретировался в прямом и переносном смысле.

Позже я покажу, в чем может быть опасность такого ответа, и почему этот прием следует использовать с осторожностью. А пока еще один пример.

Миша, ученик 11 класса, постоянно сталкивался с грубостью учителя, который при всех подкалывал его, обращая всеобщее внимание на очки парня: «Ты такие толстые стекла надел, чтобы подглядывать за девчонками?», «Может, тебе очки еще толще надеть, чтобы лучше меня видеть?». Фразы казались шутливыми, но безобидными не были: весь класс взрывался хохотом, и подростки тоже начинали насмехаться над одноклассником.



ВЕЖЛИВОСТЬ – НАШЕ ОСНОВНОЕ ОРУЖИЕ

ryzov.ru

Подобные ситуации нередки – когда власть имущие, стоящие выше нас, ерничают и отпускают шуточки по поводу внешности или пола. Одна моя клиентка жаловалась, что шеф при всех подкалывает ее фразами в духе «Ну, это не для блондинок», добавляя в конце: «Ты же ведь не обижаешься». Думаю, каждый из нас сталкивался с такими юмористами.

Мише я бы посоветовал подойти к учителю (или руководителю) и поговорить с ним один на один – вежливо и мягко попросить больше при всех не шутить на тему внешности. Повторюсь: вежливо и мягко, это важно.

ФРАЗЫ, КОТОРЫЕ ВАМ ПОМОГУТ:

- МНЕ ОЧЕНЬ НЕПРИЯТНО, КОГДА ГОВОРЯТ О...
- ДЛЯ МЕНЯ... – ЩЕПЕТИЛЬНАЯ ТЕМА. ОЧЕНЬ ПРОШУ ЕЕ НЕ ЗАТРАГИВАТЬ.
- ПОЖАЛУЙСТА, НЕ КАСАЙТЕСЬ..., ДЛЯ МЕНЯ ЭТО ОЧЕНЬ БОЛЕЗНЕННАЯ ТЕМА.
- ОГРОМНАЯ ПРОСЬБА, НЕ ДЕЛАЙТЕ АКЦЕНТ НА... ЭТОТ ВОПРОС ДЛЯ МЕНЯ СЛИШКОМ ВАЖЕН.

А теперь объясню, почему я считаю шутку в ответ опасной игрой.

Ирония в ответ на сарказм – это оружие, и если мы неправильно его применяем, то оно может выстрелить в нас же. Случается, что юмор представляет собой пистолет, дулом направленный на владельца.

Однажды папа римский прилетел с визитом в Париж, и во время интервью репортеры спросили: «Как вы относитесь к публичным домам?» Папа замешкался и не нашелся, что ответить. Немудрено. Ответь он, что положительно – некоторая часть его аудитории была бы потеряна. Ответил бы, что плохо – то же самое, какая-то часть могла воспринять это негативно. Он решил пошутить: «А что, в Париже есть публичные дома?»

Все посмеялись. А на следующий день вышли французские газеты с заголовками: «Первое, что спросил папа римский, прилетев в Париж: где у вас находятся публичные дома?»

А вот пример самоубийственного выстрела-шутки на собеседовании по приему на работу.

HR-менеджер:

– Так, молодой человек, сколько работ вы поменяли за последние пять лет?

Кандидат:

– Три места.

HR:

– О, да вы непостоянны!

Кандидат (решил пошутить):

– Да ветер попутный, я и летаю.

HR:

– Как я понимаю, и к нам ненадолго залетели. Спасибо, нам временщики не нужны.

Подобные шутки могут загнать переговоры в тупик и обернуть диалог против вас.

Психо трюк 4 «Вопрос об истинных целях»

Сотрудницы банка Ольга и Вера занимали одинаковые должности и обе претендовали на позицию начальника отдела. Шансы их были равны. При этом Вера регулярно делала коллеге замечания: например, подходила к ее рабочему столу и демонстративно перекладывала бумаги со словами: «Олечка, вечно у тебя бардак». В другой раз, когда девушки стояли в очереди в столовой, Вера спросила нарочито громко: «А что это ты сегодня не погладила блузку?»

Ольга долго терпела, но в конце концов произошел взрыв. Однажды она выкидывала разорванный лист бумаги и промахнулась мимо урны – Вера отреагировала немедленно: «Ну что ты такая неряшливая!» Тут Ольга не выдержала и обрушила на обидчицу гневную речь. У нее тряслись руки и сжимались кулаки, Вера же стояла с видом жертвы и молча слушала. А затем обиженно произнесла на весь офис: «Знаешь, Оля, мне говорили про твой непростой характер, но что ты еще и хамка...»

После этого за Ольгой закрепился образ вспыльчивой и невоспитанной девушки. Даже малейшие ее проявления эмоций, естественные для любого человека, теперь трактовались как отсутствие стрессоустойчивости и неумение себя контролировать. И вы можете легко догадаться, кто в итоге стал начальником отдела, а кто вынужден был поменять работу.

Все мы сталкиваемся с подобными нападками. Я сам не раз подвергался «наездам» со стороны закушников или чиновников, но один случай запомнил особенно.

Я тогда вел переговоры от лица клиента по вопросу возврата долга на большую сумму. Мой оппонент пришел в компании бывшего сотрудника силовых структур с серьезным званием и соответствующим поведением. Надо отметить, что людей собралось немало: представители обеих сторон, сотрудники банка, другие заинтересованные лица. Начались переговоры, я взял слово, чтобы озвучить свою позицию, и вдруг силовик заявил: «Молодой человек, а вы вообще почему так вызывающе оделись?» Конечно же, он хотел меня сбить, заставить испытать эмоции и забыть про истинную цель – и заодно обратить внимание присутствующих на мой яркий галстук. В китайских стратагемах прием, заставляющий оппонента потерять позиции из-за эмоций, называется «сманить тигра с горы», мы еще не раз к нему обратимся. Хорошо, что тогда я был готов, и в этом мне помог другой случай, научивший правильно реагировать в таких ситуациях.

Наша компания вела переговоры с японским поставщиком – а японцы очень хорошо умеют дергать за эмоциональные струнки. В острый момент, когда «мяч» уже был у нас, один из наших оппонентов, откинувшись на спинку стула, небрежно произнес: «А вы в курсе, что между Россией и Японией до сих пор нет отношений?» Наступила тишина – к чему это он? Нить переговоров потеряли, тигр сошел с горы. И тут мой коллега, внимательно посмотрев на манипулятора, спросил: «**А для чего это было сказано?**»

Вуаля! Противнику пришлось объясняться, и вот мяч снова у нас, а тигр опять на горе. В чем суть приема?

Когда по отношению к вам применяют «наезд» и делают некорректное замечание, посмотрите на человека пристально, глаза в глаза, не затягивайте паузу (достаточно 1–2 секунд) и задайте ему вопрос очень холодным тоном: «**Что дало вам повод так сказать?**» или «**Для чего вы мне сейчас при всех об этом сказали?**»

Важно: что бы агрессор ни ответил, не спускайте с него взгляд. «**Я вас спрашиваю, не почему, а для чего вы это сказали. Именно для чего.**». Пусть оппонент продолжает попытки сбить вас с толку – не отступайте от намеченного курса, а наоборот, заострите на этом внимание зрителей. Если ты мне решил дать совет, то впредь выбирай форму, договорились?

Прием очень мощный – даже, наверное, слишком мощный. Естественно, не стоит его бездумно применять по отношению к тому, кто стоит выше вас.

Вернемся к примеру с силовиком. В тот момент, когда он «наехал» на мой внешний вид, я посмотрел ему в глаза и произнес: «А что дало вам повод делать мне замечание сейчас?» Он ответил: «Ну, вы должны были надеть менее яркий галстук». На что я твердо сказал: « Попрошу не отвлекаться от регламента и оставить попытки меня скомпрометировать».

Если бы Ольга с самого начала вела себя так же и на фразу Веры про вечный бардак на столе ответила: «Что дало тебе повод делать мне замечание при всех?», то ход событий мог бы измениться. Допустим, Вера бы продолжила: «Ну, я просто хочу дать тебе совет – будь аккуратнее». Ольга бы парировала твердо: «Во-первых, это мой стол. А во-вторых, выбирай, пожалуйста, форму, чтобы твое замечание не выглядело как грубость, договорились?»

В случае повторной атаки она бы прямо и четко указала на манипуляцию и агрессию: «Вера, ты уже второй раз делаешь мне достаточно резкие и грубые замечания, и я понимаю, что твоя цель – скомпрометировать меня и заставить злиться. В третий раз вынуждена буду указать на некорректность твоего поведения с помощью фактов».

Еще этот трюк можно и нужно использовать в ситуациях грубых и необоснованных нападок со стороны руководства.

Начальник производства докладывает на планерке генеральному директору о проблемах с оборудованием в цехе. Тот его перебивает: «Что-то у тебя глаза красные, сосуды полопались. Признаться, пьешь?» Именно сейчас начальник производства должен ответить, пристально глядя в глаза генеральному: «Что дало вам повод в присутствии всех сказать, что я злоупотребляю спиртным?» И после ответа продолжить: «**Прошу больше по отношению ко мне не применять подобные фразы.** Если вас тревожит цвет моих глаз, поясню...»

ФРАЗЫ, КОТОРЫЕ ВАМ ПОМОГУТ:

- ДЛЯ ЧЕГО ЭТО БЫЛО СКАЗАНО?
- ЧТО ДАЛО ВАМ ПОВОД ТАК СКАЗАТЬ?
- ДЛЯ ЧЕГО ВЫ МНЕ СЕЙЧАС ПРИ ВСЕХ ОБ ЭТОМ СКАЗАЛИ?
- ПРОШУ БОЛЬШЕ ПО ОТНОШЕНИЮ КО МНЕ НЕ ПРИМЕНЯТЬ ПОДОБНЫЕ ФРАЗЫ.
- ПОПРОШУ НЕ ОТВЛЕКАТЬСЯ ОТ РЕГЛАМЕНТА И ОСТАВИТЬ ПОПЫТКИ МЕНЯ СКОМПРОМЕТИРОВАТЬ.
- ВЫБИРАЙ, ПОЖАЛУЙСТА, ФОРМУ, ЧТОБЫ ТВОЕ ЗАМЕЧАНИЕ НЕ ВЫГЛЯДЕЛО КАК ГРУБОСТЬ, ДОГОВОРИЛИСЬ?

Психо трюк 5 «Возврат в роль»

Нередки ситуации, когда человек, равный вам по статусу или ниже, выходит из своей роли и пытается захватить власть, делает это прилюдно или наедине. Руководитель поручил задание подчиненному: «Пожалуйста, сделай вот это к пяти часам». И вдруг услышал резкий и грубый ответ: «Не буду, это не моя работа, и вообще, прекратите меня эксплуатировать».

Предположу, что вы, как и большинство людей, сейчас негодуете: «Да он с ума сошел! Выгнать немедленно! Нельзя так разговаривать». Это эмоциональные реакции, которые, увы, иногда нам вредят. Человек мог так высказаться под давлением внешних обстоятельств: например, прямо перед разговором с начальником поссорился с женой и эмоции еще не утикли. А может, и правда пытается перехватить власть и демонстрирует силу. Надо проверить. В первом случае достаточно объяснить, что пора научиться контролировать эмоции, а во втором – уже пытаться помочь и «вылечить» его. Уволить всегда успеете.

Рассмотрим еще одну ситуацию, и на ее примере разберем технологию, которая позволит вам понять, что делать с оппонентом: учить, «лечить» или «мочить».

Один крупный бизнесмен познакомился на семинаре во Франции с мелким предпринимателем. Тот яростно доказывал слушателям, что всю энергию и силы необходимо направлять в обучение. Тогда бизнесмен поинтересовался, как и на чем его собеседник прилетел на семинар. «Чартерным рейсом» – был ответ. «А я на своем самолете. И вот вопрос – почему ты такой бедный, если такой умный?» Предприниматель гордо возразил: «А почему ты такой глупый, если такой богатый?»

Слушатели напряглись и запаслись «попкорном» – зрелище обещало быть любопытным. Но... Бизнесмен всех расстроил: он посмотрел в глаза оппоненту, улыбнулся и произнес: «И...?» Воцарилась пауза. Предприниматель не выдержал: «Что „и...“? Ты все измеряешь деньгами. В жизни есть другие ценности. Вот для меня...» – и стал долго и путано оправдывать свою позицию. Бизнесмен дождался, пока его визави закончит, и произнес: «Теперь понятно. Мы видим мир по-разному». И пошел дальше.

Разберем прием детально.

Он позволяет отразить атаку равного вам коллеги или знакомого, а также нижестоящего сотрудника. Еще раз: не применяйте его к тому, кто по статусу находится выше – к начальнику или чиновнику более высокого ранга! Это жесткий прием, позволяющий вернуть человека в его собственную роль, то есть буквально поставить на место. В литературе иногда рекомендуют использовать такой трюк в любой ситуации. Выбор за вами, но имейте в виду: вышестоящий расценит подобное поведение как посягательство на самое ценное, что у него есть, – на власть. Это опасно.

Вернемся к нашему непослушному подчиненному, который отказался выполнять порученное ему задание. Он сказал: «Это не моя работа». Что делать руководителю: прежде всего пристально посмотреть в глаза, а затем протяжно произнести: «И...?» Такая связка является мощнейшим инструментом в переговорах. Именно «И». Я видел, как применял ее врач, к которому пришел грубоватый пациент:

– Доктор, вы выписали лекарство, которое мне совсем не помогает. Вы жулик!

Врач спокойно посмотрел на него и без злобы спросил:

– И...?

– Что – и?... Ну, доктор, я ожидал, что эффект будет через два дня, и вот они прошли, а мне не лучше...

Молчание.

– Так вы считаете, мне надо дальше пить лекарство?

– Да, продолжайте, пожалуйста, прием все пять дней, согласно моему предписанию.

Доктор вернул собеседника в роль пациента, хотя тот попытался стать «клиентом», а это разные роли, согласитесь.

ФРАЗЫ, КОТОРЫЕ ВАМ ПОМОГУТ:

– И...?

Да, вот так просто – и не забывайте смотреть собеседнику в глаза.

И прежде, чем перейти к следующему разделу, предлагаю остановиться и подумать, какие два-три из уже разобранных приемов вам наиболее близки, и как вы будете их применять. Чтобы книга не превращалась в очередное увлекательное чтение, выполняйте такое упражнение после каждой главы. А лучше сразу пробуйте использовать предложенные мной фразы на практике.

Глава 2

Как противостоять хамству

Человек, который нападает и оскорбляет, умышленно или нет раскачивает наш маятник эмоций – от прямых оскорблений он буквально «улетает вверх», и вы перестаете себя контролировать.

В этой главе я представлю вам шесть способов эффективного ответа на хамство.

Рассматривать будем два случая. Первый – намеренные оскорбления. Примером могут служить так называемые «тролли», «монстры», «танки». Второй – оскорбления бытовые, когда кто-то из близких людей, не подумав, бросает вам что-то неприятное. Это абсолютно разные ситуации, поэтому приемы для них будут отличаться.

ТЕХНИКА БЕЗОПАСНОСТИ

Есть два способа дать отпор хаму: либо интеллектуально, либо физически. Я пишу только об интеллектуальном отпоре. Если вдруг вы предпочитаете использовать физическую силу, то прежде чем бить, подумайте, умеете ли вы это делать, и не прячет ли ваш оппонент за пазухой то, чему вы не сможете противостоять? И не забывайте о существовании Уголовного кодекса.

Озвучу также две самые частые ошибки при ответе на оскорбления. Первая возникает из-за слабости: мы опускаем взгляд, не знаем, что ответить, берем паузу или просто уходим. А вторую ошибку можно сравнить с игрой в пинг-понг, когда на обидные слова мы начинаем отвечать в стиле «сам такой!», виной чему является отсутствие контроля над своими эмоциями. Многие блогеры в комментариях под своими роликами устраивают с оскорбителями как раз такую перепалку, и это неминуемо ведет провокаторов к победе.

Данная тема крайне актуальна сегодня: ситуация вокруг напряженная, многим становится сложнее себя контролировать, и все это выливается в стычки и конфликты. Люди оскорбляют друг друга в Интернете, в социальных сетях, каждый день встречаются с троллингом, буллингом, газлайтингом⁴. Именно поэтому важно знать, как правильно реагировать на подобное поведение. Последствия неправильной реакции бывают крайне негативными: это и злость, и гнев, и обида, и физическая агрессия, и испорченное настроение, и – как следствие – конфликты.

Я не случайно ранее упомянул Уголовный кодекс: оскорбления вызывают в нас сильные эмоции, ими легко увлечься и намять друг другу бока, а то и сделать что-нибудь похуже. Есть примеры, когда в результате взаимных нападков людей в чатах или в сетевых играх реакция была крайне агрессивной, и случались не только избиения, но даже убийства.

Почему так происходит? Человек, который нападает и оскорбляет, умышленно или нет раскачивает наш маятник эмоций – от прямых оскорблений он буквально «улетает вверх», и вы перестаете себя контролировать.

Такой маятник есть в душе у каждого. Чтобы лучше его понять, представьте шкалу эмоций от единицы до девяти. Теперь вспомните и опишите реальную ситуацию, когда вы чувствовали себя хорошо и спокойно, ничего не отвлекало и не раздражало. Это единица. На другом конце – крайняя степень гнева, когда уже трясет, и хочется смести все на своем пути,

⁴ Троллинг – написание в Интернете (на форумах, в группах новостей, в вики-проектах, ЖЖ и др.) провокационных сообщений с целью вызвать конфликты между участниками, пустой треп, оскорбления. Буллинг – травля, проявление физического или психологического насилия по отношению к другим. Кибербуллинг – проявление насилия в цифровом пространстве. Газлайтинг – форма психологического насилия, при которой манипулятор отрицает произошедшие факты, пытаясь заставить жертву сомневаться в собственных воспоминаниях и изменяя ее восприятие реальности.

разорвать обидчика в клочья. Вспомните, когда и при каких обстоятельствах вы чувствовали что-то подобное. Это девятка.

Теперь вы представляете размах вашего маятника. Так вот, негативные последствия оскорблений начинаются, когда эмоции поднимаются по шкале выше шести пунктов. Старайтесь следить за этим и не допускать чрезмерного накала страстей.

В этой главе мы разберемся, когда человек оскорбляет осознанно, а когда просто не может с собой совладать. Нужно обязательно различать эти ситуации, и я объясню, для чего.

В своем курсе «Жесткие переговоры» и в книге «Кремлевская школа переговоров»⁵ я описал тип поведения, называющийся «подростковым». Его можно охарактеризовать как «закрытые глаза» и «открытый рот». Человек немотивированно хамит, грубит, просто так, без цели, хоть бы и из-за плохого настроения. Другими словами, за него говорят эмоции. Так, к примеру, ребенок может накричать на родителя, сказать «я тебя ненавижу» – и через секунду уже сожалеть о своих словах. Недавно мой щенок прогрыз шнур от велостанка. Я разозлился: «Ух, сейчас ты у меня получишь...» А потом подумал: «Ну, я же сам его оставил». Первая реакция – совершенно подростковая, и можно из этого состояния «врезать» не только щенку, но и любому, кто первый попадет под руку.

В таких ситуациях не надо действовать сразу. Когда кто-то оскорбляет вас неумышленно – а это распознать очень просто, ведь у него трясутся руки, бегают глаза, его колотит от злости, – не надо реагировать, потому что тем самым вы войдете в конфликт и окажетесь в тупике, ничего хорошего не выйдет.

Можно дать человеку время подумать, перезвонить ему позже. Хорошо, если подобное произошло в смс-общении, в мессенджерах. «Ну все, я не хочу с тобой разговаривать», – когда получаете такие сообщения, не отвечайте на них сразу. Позвольте вашему собеседнику успокоиться. Скорее всего, он остынет и вернется к диалогу.

Об умышленных оскорблениях тоже поговорим – когда обижают и цепляют намеренно. Все мы реагируем на оскорбления, и сказать, что они нас совсем не цепляют – значит, врать самому себе. Неприятно, когда называют олухом, бездарью и другими обидными словами. Часто с этим сталкиваются в школах. Родители в таких случаях говорят детям, что нужно относиться к ситуации спокойней. А как быть спокойным, когда тебя называют очкозавром, жирным, тощим, и так далее. Любые оскорбления задевают наши эмоциональные струны.

⁵ Рызов И.Р. Кремлевская школа переговоров М.: Бомбора. 2021.

Психо трюк 6 «Громкое молчание»

Две компании – заказчик и поставщик – вели переговоры о возможном сотрудничестве. Директор фирмы-заказчика то и дело провоцировал поставщика резкими, даже хамскими высказываниями, заставляя его защищаться. А затем оборвал фразой: «А вы все время ведете переговоры в столь агрессивной манере?»

Первая реакция – начать оправдываться или напасть в ответ. Можно только посочувствовать поставщику, который запнулся, стал просить прощения и уверять, что он уважает собеседника, – и тем самым принял игру оппонента, отдав в итоге скидки и бонусы. Подобная провокация нередка и в личных отношениях, и особенно часто встречается в сети Интернет. Под моими видео и постами регулярно вижу подобные реплики:

- А ТЫ ВООБЩЕ САМ СЕБЯ ПРОВОЗГЛАСИЛ ЭКСПЕРТОМ.
- КАКОЙ НАИВНЫЙ, ГДЕ ВЫ ЕГО ВЗЯЛИ?
- ОСИЛИЛ ВЕСЬ РОЛИК. ТЕПЕРЬ Я ЗНАЮ, ПОЧЕМУ НАД НИМ ИЗДЕВАЮТСЯ В КОМПАНИИ.
- ДУМАЕШЬ, ТЫ ЭКСПЕРТ ПО РАЗГОВОРАМ, НО ЭТО НЕ ТАК.

И это только самые цензурные высказывания.

Конечно, меня они задевают, хочется ответить троллю. Но... Подумайте сами, к чему это приведет? Вы только накормите его, и тролль будет с еще большей силой и энергией травить свою жертву – то есть вас. В главе 9, посвященной газлайтингу, мы разберем совсем садистские манипуляции.

С подобным поведением сталкиваются школьники, общаясь со сверстниками, и у взрослых людей в личной жизни подобных случаев хватает.

Разберемся, как реагировать правильно – а реагировать надо.

Рекомендую громко промолчать, то есть пристально посмотреть человеку в глаза **и мысленно (!) произнести: «Я понимаю, что ты имеешь в виду»**. Вслух ничего не произносите. Ни лично, ни в сети. Сразу отвечу тем, кто возразит, что такое поведение сочтут за слабость. «Громко промолчать» – не значит ретироваться, потупившись. Мы держим взгляд и спокойно уходим. А в сети просто не отвечаем на провокационные комментарии – и не слушаем специалистов, предлагающих для повышения охватов ввязаться в диалог. Нет. Так делать нельзя. И детям объясните, что любой ответ в данном случае – это победа атакующего. Нет реакции – нет пищи для дальнейшего троллинга. Я еще рекомендую блокировать подобных комментаторов, если они доставляют неудобства.

Запомните, прав не тот, за кем последнее слово, а тот, кто реагирует правильно и не втягивается в бессмысленный пинг-понг. Применяя этот трюк, вы даже без слов покажете человеку, что видите его насквозь и знаете, зачем он это делает. Если же манипулятор попытается атаковать еще раз, можно использовать второй способ – **сказать прямо в лоб, кто он такой**. Вы объясняете, что с первого раза поняли его стратегию – задеть вас и вывести на уровень эмоций. Это хороший прием, и обычно он работает в паре с первым.



ЛУЧШЕ ГРОМКО ПРОМОЛЧАТЬ, ЧЕМ ГРОМКО НАКРИЧАТЬ

ryzov.ru

Приведу пример. Однажды я вел переговоры на стороне банка, вопрос касался взыскания задолженностей. Со стороны нашего оппонента пришел властный и взрослый человек, занимающий большую должность. Он постоянно пытался меня зацепить, бросая фразы: «Ты кто вообще такой? Ты что, книжки умные пишешь?» Когда это произошло в первый раз – я посмотрел на него и промолчал. Но когда он сделал это снова, я спросил: «Вы зачем второй раз повторили эту фразу? Я и так понял, что вы пытаетесь мною манипулировать, поэтому, будьте добры, придерживайтесь делового тона общения». Благодаря тому, что я поставил человека на место, переговоры прошли как надо. Два способа лучше всего использовать в паре, как единую технику.

И поставщику, на которого в примере выше напирал заказчик, я бы тоже рекомендовал вначале громко промолчать, а на повторный укол ответить одной из этих фраз.

ФРАЗЫ, КОТОРЫЕ ВАМ ПОМОГУТ:

- ВЫ ЗАЧЕМ ВТОРОЙ РАЗ ПОВТОРИЛИ ЭТУ ФРАЗУ?
- ВЫ СПЕЦИАЛЬНО МЕНЯ СБИВАЕТЕ?
- ВЫ В ТЕЧЕНИЕ ВСЕГО РАЗГОВОРА МЕНЯ ПЕРЕБИВАЕТЕ И ПЫТАЕТЕСЬ ПОДДЕТЬ, ЭТО СПЕЦИАЛЬНО, ИЛИ ПРОСТО НЕ ХОТИТЕ ОБЩАТЬСЯ?
- ДАВАЙТЕ НЕ ОТВЛЕКАТЬСЯ НА ВЗАИМНЫЕ УКОЛЫ.

И обязательно следует сразу же постелить «ковровую дорожку» (подробно об этом приеме я пишу в книге «Кремлевская школа переговоров»), а затем направить разговор в нужное русло связкой «предлагаю перейти к...»

Психо трюк 7 «Без острых углов»

Зачастую грубиян старается задать очень неудобный, щепетильный вопрос при всех. При этом закладывает в него тайный смысл, и, как бы мы ни ответили, все равно оказываемся в ловушке.

Тринадцатилетняя девочка Даша поведала историю, как в школе ее довели до слез и сделали на некоторое время объектом насмешек. Девочка решила коротко подстричься и, придя в школу, столкнулась с язвительной «шуткой» сверстницы: «Что, под мальчика косишь?» Даша возразила, что это просто такой стиль. Но ее ответ вызвал еще больше нападков и издевок.

С подобным сарказмом сталкиваются люди и на работе, и в общественных местах.

Артур – руководитель направления в компании, внедряющей инновационные инженерные решения. Долгое время он лично вел переговоры с представителями заказчика, некоторые договоренности уже были достигнуты. И вот, после долгих согласований Артур впервые приехал к их генеральному директору. Его заставили долго ждать в приемной, а затем, уже в кабинете, директор высокомерно-презрительно изрек: «Ну, показывай свои „инновашки“. Только времени у меня немного, давай побыстрее».

Конечно, ситуация очень непростая. Во-первых, заставили ждать, тем самым уже включив эмоциональную составляющую. Во-вторых, обесценили, обратившись на «ты» и произнеся пренебрежительное «инновашки». Как рассказал Артур, сначала ему захотелось развернуться и уйти, но, выдохнув, он ответил: **«Вы знаете, сейчас инновации в моде, и наш президент, в том числе, особенно подчеркивает их роль. Вы же не против движения вперед?»** Подошел к столу, занял место и продолжил разговор.

Разберем детально этот прием.

Главная идея – указать на важность темы, лишь слегка ее затронув, и увести разговор в сторону, обойдя острый угол.

Даше стоило бы ответить сверстнице: «Ой, ты знаешь, здорово, что сейчас каждый может стричься, как хочет – тебе бы пошли розовые пряди. Кстати, могу порекомендовать классного мастера...» Так она бы «разбила» шутку нападающей и заодно перенаправила бы энергию класса уже на ее прическу.

ФРАЗЫ, КОТОРЫЕ ВАМ ПОМОГУТ:

- ДА, ДЕЙСТВИТЕЛЬНО.
- ОТЛИЧНО, ЧТО ОБРАТИЛИ ВНИМАНИЕ...
- ЭТО ОЧЕНЬ ВАЖНЫЙ ВОПРОС, КОТОРЫЙ ТРЕБУЕТ ПРИСТАЛЬНОГО ВНИМАНИЯ...

Психо трюк 8 «Цепляться за слова»

Третий способ, по моему мнению, гениальный – цепляться за слова. Подходит в том случае, когда оскорбитель использует полуцензурные или вовсе нецензурные высказывания. Например, «Твоя машина д. мо» или «Ты вечно принимаешь хреновые решения». Атакующий часто усиливает свои оценки словами: бред, чушь, ахинея, мерзость, хрень и так далее.

Помню один интересный случай, когда я впервые приобрел автомобиль – старый, около 30 лет, с несколько «уставшим» видом. Но это была первая машина, на которую я заработал сам. Меня переполняло чувство гордости. Приехав во двор, я сразу же услышал от соседа: «Что за д. мо зеленое – на большее денег, видно, не хватило». Ух, как меня это разозлило, я хотел ему вцепиться в глотку, просто мечтал его растоптать. Естественно, и я что-то нахамил в ответ. Конечно, сейчас бы отреагировал совершенно иначе.

В таких случаях хорошо работает обращенная к манипулятору просьба пояснить свои слова. Мы цепляемся за их значение и просим человека объяснить, какой смысл он вложил в конкретное выражение. Тот начинает теряться, у него не получается обосновать свои же высказывания и аргументировать собственную точку зрения.

- КАКОЙ СМЫСЛ ТЫ ВКЛАДЫВАЕШЬ В ПОНЯТИЕ «Д..МО»?
- ПОЯСНИ СЛОВО «БРЕД».
- ЧТО ТЫ ИМЕЕШЬ В ВИДУ ПОД СЛОВОМ «АХИНЕЯ»?
- ЧТО В ТВОЕМ ПОНИМАНИИ «ЧУШЬ»?

И да, будьте готовы продолжить и прицепиться к его словам снова, чтобы ему самому захотелось сменить тему.

Мой клиент приехал на переговоры к высокопоставленному чиновнику. Предложение было подготовлено заранее, и с замами уже обсудили все нюансы. И вот финальная, казалось бы, встреча. Чиновнику дали документы, он взглянул на них и почти сразу отбросил: «Полная чушь, какой м... это написал».

Хорошо, что мы подготовились к таким выпадам, и визитер спокойно уточнил:

– Поясните, пожалуйста, что вы понимаете под словом «чушь».

Чиновник немного напрягся и с наездом произнес:

– А что, сами не понимаете?

– Мне важна именно ваша обратная связь. Поэтому и уточняю.

– Вы не согласовали со мной многие позиции!

Видите, как прекрасно разговор перевели в рациональное русло, причем аккуратно. Аккуратность и мягкость еще связана с тем, что чиновник выше по статусу. В ситуации же с моим соседом, который высказался о машине, можно было бы и пожестче.



СЛОВА ИМЕЮТ ЗНАЧЕНИЕ

ryzov.ru

Генри Киссинджер⁶ часто провоцировал своих подчиненных подобной манипуляцией. Ему приносили доклад или отчет, он, не глядя на него и на того, кто принес, говорил: «Это все, на что вы способны?» Человек хватал отчет и убегал доделывать. Раз за разом история повторялась – до тех пор, пока бедолага не взрывался: «Да что вы от меня хотите?» Тогда Киссинджер начинал изучать документы.

Примечание: никогда не ведитесь на уловку – «а вы не догадываетесь?» Лучше уточнить, чем проявлять догадливость.

ФРАЗЫ, КОТОРЫЕ ВАМ ПОМОГУТ:

- ЧТО В ТВОЕМ ПОНИМАНИИ «Д..МО»?
- А САМ НЕ ПОНИМАЕШЬ, ЧТО ФИГНЮ КУПИЛ?
- ПОЯСНИ, ЧТО ТАКОЕ «ФИГНЯ».

Я вас уверяю, обидчик либо ретируется, либо ему придется найти логические аргументы, на которые вы уже сможете ответить – или решите, что и отвечать не надо.

⁶ Киссинджер Г.А. (род. 1923) – американский государственный деятель, дипломат и эксперт в области международных отношений. Советник по национальной безопасности США (1969–1975) и Государственный секретарь США (1973–1977).

Психо трюк 9 «Мы виноваты»

Часто переговоры переходят в острую фазу, когда один из участников, будучи не в силах контролировать процесс, начинает оскорблять оппонента или его принципы, решения, товар. Это не редкость. Мирный с виду разговор супругов может перерасти в конфликт из-за брошенной в пылу фразы. Водоворот затянет участников – важно остановить и оппонента, и, конечно, себя.

Молодые люди обсуждали, как и где будут встречать Новый год. Девушка хотела дома с родителями, молодой человек – в ресторане с друзьями. В какой-то момент разговор перешел на повышенные тона, и зазвучали фразы: «Тебе на меня плевать, только и думаешь, что про себя. Эгоист! Ты у матери под юбкой». Неизвестно, чем бы это закончилось, если бы молодой человек не прибегнул к трюку: «Любимая, **я немного перегнул палку**, давай выдохнем, перекусим, а потом решим...»



ВЗЯТЬ ВИНУ НА СЕБЯ И БЫТЬ ВИНОВАТЫМ – РАЗНЫЕ ВЕЩИ

ryzov.ru

Отличный способ, парень правильно применил данную технику и на словах взял вину за конфликт на себя. Кроме этого, есть еще два способа ее применения: разделить ответственность («мы увлеклись») или взвалить вину на оппонента («вы увлеклись» – применять осторожно и продуманно). Все зависит от вас и от ситуации.

ФРАЗЫ, КОТОРЫЕ ВАМ ПОМОГУТ:

- МЫ УВЛЕКЛИСЬ ВЗАИМНЫМИ УПРЕКАМИ И ОСКОРБЛЕНИЯМИ, ДАВАЙТЕ ВСЕ-ТАКИ ВЕРНЕМСЯ К СУТИ.
- МЫ СЛЕГКА УВЛЕКЛИСЬ И ОТОШЛИ ОТ ТЕМЫ.
- Я НЕМНОГО УВЛЕКСЯ.
- Я НЕМНОГО ПЕРЕГНУЛ ПАЛКУ.
- ВЫ УВЛЕКЛИСЬ НАПАДКАМИ, И МЫ ОТОШЛИ ОТ ТЕМЫ, ПРЕДЛАГАЮ ВЕРНУТЬСЯ.

Психо трюк 10 «Мне показалось?»

Два друга долгое время работали в одной компании. Одного из них назначили начальником. Второй стал немного злоупотреблять дружбой (опаздывать, раньше уходить и так далее).

Первого это очень беспокоило, а порой даже раздражало, тем более что коллектив начал за его спиной поговаривать о «любимчиках» и свояках. И вот один раз его друг пришел на три часа позже и заявил, что на мойке машин была большая очередь. Начальник при всех стал отчитывать подчиненного, на что тот ответил: «Дружище, ты что – офигел?»

Такую историю поведал мне подписчик в Инстаграме. С вопросом, как же стоило поступать ему – начальнику. Ух... непростая задача. Согласитесь, хочется вывести друга за дверь и сказать все, что о нем думаете. Первая реакция именно такая. Но мы помним, что торопиться не надо, как говорил герой ставшего уже классикой фильма «Кавказская пленница»⁷.

В подобных случаях, когда границу переходит ваш подчиненный или ребенок, да еще и делает это прилюдно, необходимо отреагировать. Да так, чтобы и ему, и всем окружающим было понятно, что «будет больно». Поясню почему. Дело в том, что такие претензии – не просто грубость и хамство, а попытка захватить неформальное лидерство. Важно его отвоевать. Если смолчите или вспылите, ваша власть и авторитет пошатнутся, вернуть их будет не просто.

А что, если в вышеописанной ситуации не ответить и смолчать? Даже в случае увольнения друга коллектив уже все увидел и понял, да еще и сам этот друг «из лучших побуждений» столько расскажет о руководителе, что потом управлять ему будет крайне сложно. Однако еще хуже начинать выяснять отношения при всех, и, побагровев от злости, кричать: «Ты что себе позволяешь?», «Я твой начальник!». Такое поведение тоже не добавит вам авторитета.

Цель здесь – поставить человека на место, а также вернуть и по возможности укрепить власть.

Сразу после того, как вас атаковали, необходимо посмотреть в глаза нападающему, пристально. И спокойно сказать: «**Повтори, пожалуйста. Не расслышал**». Да, именно так. Просто переспросить. Магия этого приема в том, что мы заставляем нападающего повторить не только свои слова, но и интонацию. Поверьте, ему и в первый раз это было не просто. А уж во второй...

⁷ «Кавказская пленница, или Новые приключения Шурика» (1967, реж. Леонид Гайдай) – советская комедия. В основе сюжета – приключения собирателя фольклора Шурика, который, находясь в южном городе, оказывается втянутым в историю с похищением девушки Нины.



ПООЩРЯЙ ПУБЛИЧНО, НАКАЗЫВАЙ ИНДИВИДУАЛЬНО

ryzov.ru

И дальше два варианта развития событий. Если он отказался повторять и «сполз с ковра», смените тон на снисходительный, и даже немного отеческий: **«Ну, слава богу, а то мне показалось»**. И больше не касайтесь темы. Присутствующим и так все понятно, нападающему в том числе. Власть вернулась к вам. А вот если обидчик повторил или же усилил свои слова, то необходимо его наказать по схеме «учи-лечи-мочи». Переходить ко второй составляющей. Именно такими последовательными действиями вы вернете себе власть и покажете, кто есть кто. И все остальные крепко задумаются, что можно, а что нельзя.

Важно: поощряй публично, наказывай индивидуально.

ФРАЗЫ, КОТОРЫЕ ВАМ ПОМОГУТ:

- ПОВТОРИ, ПОЖАЛУЙСТА. НЕ РАССЛЫШАЛ.
- НУ, СЛАВА БОГУ, А ТО МНЕ ПОКАЗАЛОСЬ.
- А... НЕ ПОКАЗАЛОСЬ. НУ, ТОГДА ЗАЙДИ КО МНЕ И ДЕТАЛЬНО РАЗБЕРЕМСЯ.
- НЕ ПОСЛЫШАЛОСЬ. ПРОШУ ЧЕРЕЗ 20 МИНУТ КО МНЕ В КАБИНЕТ.
- ТАК... ЗНАЧИТ, ВСЕ-ТАКИ Я ПРАВИЛЬНО УСЛЫШАЛ. ТОГДА ЗАЙДИТЕ КО МНЕ С ОБЪЯСНЕНИЕМ ТОГО, «ЧТО ДАЛО ВАМ ПОВОД ТАК СЕБЯ ВЕСТИ» (НАДЕЮСЬ, ВЫ ПОМНИТЕ ПРИЕМ, ОПИСАННЫЙ РАНЕЕ).

Кстати, на самом деле этот прием не нов, учителя в школах часто его применяют. Когда в классе кто-то съязвит или нагрубит, опытный педагог обязательно обратится к грубияну: «Повтори».

Психо трюк 11

«Я-высказывание»

Ранее я говорил, что человек может оскорбить ненамеренно, поневоле. Близкие и любимые нами люди иногда высказываются в наш адрес не совсем корректно, или же заставляют сомневаться в себе, своих действиях и возможностях. Например, вы написали статью и решили поделиться с мужем, но после прочтения ваших трудов он назвал их ерундой. Сделал это не со зла, может даже из лучших побуждений. Но задел, обидел, обесценил. Я не поддерживаю фразу: «Вас никто не обижает, вы сами обижаетесь». Обижают, да еще как – не позволяйте этого делать даже самым близким и родным. Как же неприятно, когда ребенок старался, делал подарок отцу своими руками, а в ответ услышал: «Ну, прикольно». Важно научить ребенка говорить о себе и своих чувствах. И девочку, и мальчика. Чем раньше вы привьете эту привычку, тем успешнее будет человек в жизни.

В нужный момент следует сказать о своих эмоциях напрямую:

«Знаешь, мне не очень приятна та форма общения, которую ты выбрал для разговора. Поэтому, пожалуйста, если в следующий раз захочешь высказать свое мнение, говори по существу». Но очень важно не перегнуть палку и правильно подобрать выражения, все-таки это близкий вам человек, не просто прохожий.

ГОВОРИТЕ НЕ О НЕМ, А О СЕБЕ:

- МНЕ НЕПРИЯТНО.
- МЕНЯ ЗАДЕВАЕТ.
- Я БОЛЕЗНЕННО ВОСПРИНИМАЮ ПОДОБНЫЕ ФРАЗЫ.
- МНЕ НЕ НРАВИТСЯ.

Когда я получил самую высокую премию в России «Деловая книга года по версии PWC», произошел забавный случай. Родители позвонили поздравить, и папа, очень близкий человек, сам того не подозревая, уколол меня. «Игорь, молодец, здорово. Но это, конечно, не мировая премия». В первые минуты мне было очень обидно, но я собрался и сказал: «Папа, мне очень неприятно то, что сейчас ты сказал». Отец все понял и, извинившись, пояснил, что просто хотел пожелать мне получить мировую премию.

Учитесь говорить о своих чувствах и эмоциях.

НИ В КОЕМ СЛУЧАЕ НЕЛЬЗЯ ГОВОРИТЬ:

- ТЫ МЕНЯ ОСКОРБЛЯЕШЬ.
- ТЫ МЕНЯ ОБИЖАЕШЬ.
- ТЫ МЕНЯ ЗАДЕВАЕШЬ.

Такие ответы не пойдут вам на пользу, а только разожгут конфликт.

Однако стоит отметить, что этот трюк можно использовать и по отношению к тому, кто умышленно пытается принизить вашу значимость. Прием обесценивания я детально рассматриваю в книге «Кремлевская школа переговоров». Суть его в том, чтобы заставить жертву почувствовать себя ниже, засомневаться в своих достижениях. Только что мы проанализировали, как реагировать на непреднамеренное обесценивание, а сейчас рассмотрим, что делать, если оно было умышленным.

Мой руководитель, которого описываю в своих книгах, был достаточно деспотичным человеком, постоянно применял «грязные» приемы. Называл нас, молодых руководителей, бестолковыми, безмозглыми, ничего не умеющими. Выдержать это было непросто. Порой становилось обидно: работаешь, выполняешь план, приходишь с отчетом и слышишь: «И что? Супергерой нашелся. Таких, как ты, целая очередь».

В один из дней я понял, что больше так не могу, – помогла тогда техника, подсказанная моей девушкой, которая училась на психолога. «Игорь, а скажи ему, что тебе это неприятно», – посоветовала она. Сначала я отбросил ее совет. Ну что за фраза такая – «мне неприятно»? Он скажет: не нравится – уходи. А потом спросил себя – а что я теряю? И, оставшись с начальником один на один после очередной публичной порки, которую он любил устраивать в присутствии всего отдела, я набрался смелости и сказал: «Илья Викторович, мне очень неприятно, когда при подчиненных обсуждают мои физические и умственные данные. Если у вас есть претензии, то я готов их принять один на один и сделаю все для устранения ошибок». Босс ничего не ответил, но больше меня так не пропесочивал.

Важно: руководителю нужно сказать о недопустимости такого поведения, но сделать это надо техникой «я-высказывания» и обязательно тет-а-тет.

В школах дети тоже могут практиковать этот прием в общении со сверстниками, но боюсь, что он сработает только в половине случаев. Хотя, если техника позволяет снизить вероятность того, что тебя будут дразнить и обзывать, даже на 50 процентов, то стоит ее попробовать.

На одном вебинаре девушка рассказала мне свою историю:

– Я в школе носила очки, меня дразнили «очкозавром». Было ужасно обидно. Я подошла как-то к основному зачинщику и спросила его один на один: «Слушай, тебе было бы приятно, если бы тебя дразнили жиртрестом?» Мальчик был упитанный. «Я бы убил того, кто так скажет», – взревел парень. «Вот, ты теперь чувствуешь, как мне неприятно. Я же ношу очки не по своей воле, а по необходимости».

Конечно, девочка поступила умнее, чем многие взрослые. Стоит задуматься и хотя бы рассказать детям об этом приеме. И предложить заменить фразу – «ты меня обижаешь», на другую: «мне неприятно». Кстати, поощряйте ваше чадо, если оно когда-нибудь скажет так и вам. Вы воспитываете личность.

И чтобы закрыть эту тему: самые плохие способы ответа на оскорбления – начать драку или просто уйти от ответа. Не делайте так – теперь у вас есть приемы, которые и без этого вам помогут.

Глава 3

Как убедить человека в своей правоте

В этой главе я покажу одиннадцать приемов, которые помогут убедить любого человека в вашей правоте или же в ошибочности его точки зрения. Согласитесь, умение влиять на чужое мнение – одна из главных составляющих эффективной коммуникации. Только сначала разберемся, что значит «влиять» и чем оно отличается от «убедить».

Убедить – распространенный термин, но при этом самая бесполезная затея в переговорах. Уже чувствую, как молнии негодования полетели в мою сторону. Но не торопитесь делать выводы.

Муж с женой разговаривают о том, какого цвета машину стоит купить. Жена настаивает на белом, муж всеми силами пытается доказать, что белый – самый непрактичный цвет. Что было дальше, вы знаете сами: подобные диалоги перерастают в спор, потом в конфликт. Доказывающий не прав, а правый никогда и ничего не доказывает.

Таких «мужей» и «жен» я всегда спрашиваю: ты хочешь быть правым или счастливым? Тот, чья цель – во что бы то ни стало добиться признания своей правоты, будет лишь убеждать и доказывать, тратить все силы на поиск все более красочных аргументов. Чего он добьется? Большой вопрос. Даже если «прожмет», вряд ли это поможет заключить сделку, и оппонент уже не захочет сотрудничать. Потому что люди не любят проигрывать в споре, а проиграв, сделают все, чтобы «слиться». А вот «быть счастливым» – значит влиять на решение собеседника, мягко и ненавязчиво двигать его по направлению к нашим целям и задачам.

Ну что, выбрали сторону? Кто хочет быть счастливым – за мной!

Психо трюк 12 «Волшебное „но“»

Все мы часто употребляем слово «но» – и делаем это неправильно.

Например, видим, как тренинги и книги учат использовать его в техниках присоединения и «частичного согласия», отвечать «да, но...». И говорим: «Я завел прекрасную собаку, но, правда, она лает по ночам», или «Я устроился на новую работу, но, к сожалению, мне придется задерживаться там допоздна».

Или используем слово «но» для, как нам кажется, вежливого отказа, пытаемся так обосновать его причину. «Я хотел бы прийти на день рождения, но обстоятельства...», «Я бы отвез тебя на дачу, но, понимаешь, занят». Подобные обоснования больше похожи на отмазки.

В чем же ошибка? Люди зачастую оглашают сначала позитивные моменты, а потом негативные, и именно поэтому не могут преуспеть в ведении переговоров. Смысл данного психологического трюка в том, чтобы поменять позитивную и негативную части местами: «Да, собака лает по ночам, но зато она добрая и ласковая». Звучит убедительно и совсем не выглядит, как оправдание.

Как ответить, если вас пригласили на день рождения, а вы не можете туда пойти или просто не хотите? Обычно мы говорим: «Я бы с радостью, но в этот день работаю». Попробуйте сказать иначе: «Слушай, сегодня работаю, к сожалению, но я очень благодарен тебе за приглашение, в другой раз с радостью его приму». Так вы будете выглядеть намного приятнее в глазах собеседника и сможете лучше донести до него свое мнение.

В основе приема лежит техника правильного отказа, о ней мы поговорим в другой главе. Сейчас же я просто предлагаю поменять форму и на первое место в предложении поставить негативную часть фразы, а после «но» – позитивную. Казалось бы, такая крошечная перестановка, а дает колоссальный эффект.

Недавно мне рассказали о том, как пригодился этот прием в жизни. Марину постоянно просили помочь с рабочими поручениями – ей они были в тягость и отвлекали от основных обязанностей. Она пыталась отказаться: «Я бы с радостью помогла, но, понимаешь, у меня самой много дел». Коллеги, как бы не замечая вторую часть, продолжали настаивать, и Марина либо соглашалась, либо продолжала тратить время и силы на отказ. А потом поменяла фразы местами: «У меня сейчас много работы, поэтому не смогу, но в следующий раз готова помочь, если буду свободна». Эффект от фразы вышел потрясающий. Проситель запнулся, произнес: «Ну... ладно».

Когда дойдем до приема «Отказываем правильно», проработаем эту технику более детально. А пока научимся менять местами позитивную и негативную части фразы:

Мы купили новый дом, но теперь придется долго выплачивать ипотеку.	Конечно, нам придется долго выплачивать ипотеку, но все же мы живем в своем новом доме.
Я бы с радостью пришел в гости, но в этот день работаю.	К сожалению, я в этот день работаю, но в другой раз с радостью приду.
Я бы с удовольствием взялся за эту работу, но у нас с женой планы на выходные.	У нас с женой планы на выходные, и я не смогу взяться за это дело, но в другой раз готов помочь.
Я понимаю, что тебе нужно закончить отчет на этой неделе, но я уезжаю и помочь сегодня после обеда не смогу.	Я уезжаю сейчас и не смогу помочь тебе закончить отчет, но готов дать несколько рекомендаций.

Кстати, мастером применения этого трюка был Андрей Андреевич Громько⁸, благодаря которому я написал книгу «Кремлевская школа переговоров». Вот пример из его воспоминаний:

«Через короткое время после подписания Московского договора состоялась очередная встреча с министром иностранных дел ФРГ; в нее закрался и веселый момент. Вальтер Шеель, улучшив свободную минутку, сказал мне:

– А знаете, господин Громько, у меня в семье прибавление. Родилась дочь. И я назвал ее Андреа. Есть такое немецкое имя. Но в данном случае это сделано в вашу честь. Мы сговорились об этом с женой.

⁸ Громько А.А. (1909–1989) – советский партийно-государственный деятель и дипломат, в 1957-1985-х годах – министр иностранных дел СССР, в 1985-1988-х годах – Председатель Президиума Верховного Совета СССР.

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.