

Кирилл Жданов

специалист по коммуникациям, тренер по ораторскому искусству

~~НЕ~~ ВОЗМОЖНО
общаться!



52 простых приема, чтобы
отразить словесную агрессию
и наладить любое общение



БОМБОРА

Кирилл Жданов
Возможно общаться! 52 простых
приема, чтобы отразить словесную
агрессию и наладить любое общение

© Жданов К. В., текст, 2023

© Оформление. ООО «Издательство «Эксмо», 2023

* * *

Благодарности

Благодарю за помощь и поддержку близких мне людей: мою красавицу-жену и маленькую улыбчивую дочку, моих благороднейших родителей и дорогую семью – далекую географически и близкую душой, преподавателя, открывшую мне дорогу в ораторском искусстве и общении, моих ну просто шикарных друзей, прекрасных участников моих занятий по ораторскому искусству и мастерству общения! Все эти потрясающие люди позволили мне увидеть, что хорошее общение – важная цель, к которой очень важно и нужно стремиться, успешно преодолевая все трудности.

Введение

«Он меня не понимает!»

«С ними невозможно договориться!»

«Я боюсь общаться с этим человеком!»

Давайте честно: каждый из нас говорил такие или похожие фразы, как минимум, самому себе. И у каждого из нас есть примеры общения, которое мы откровенно проваливали. Причем эти и многие случаи – не только про то, что вы «не пообщались со знакомым».

Общение может, без преувеличения, определить жизнь и судьбу:

- не смог совладать с собой и провалил собеседование на работу мечты, теперь впахиваю в унылом офисе и еле свожу концы с концами;
- постеснялся сказать важные слова девушке, которая нравилась, и упустил любовь всей жизни;
- уступил в разговоре назойливому знакомому и попал в сомнительный бизнес-проект с «удушающими» долгами и судебными разбирательствами.

Даже если ваши примеры не столь драматичны, уверен, каждый из вас упускал важные возможности, которые можно было реализовать с помощью грамотной коммуникации.

Вы взяли в руки эту книгу, а значит сделали первый шаг к тому, чтобы ваше общение приносило вам радость и энергию, материальные выгоды и моральное удовлетворение. Но главное, чтобы ваша жизнь благодаря хорошему общению становилась лучше, успешнее и счастливее.

Эта книга создана для того, чтобы преодолеть ваши разлады с людьми и наладить мир, дружбу и любовь. Она о том, что к любому собеседнику можно найти свой подход, а

фраза «с ним невозможно общаться», как правило, не соответствует действительности!

Пусть в вашем мире появится еще один человек, о котором бы вы сказали «мы хорошо общаемся!», а потом бы появился еще один и еще.

В эту книгу включен опыт примерно двух десятилетий, которые я посвятил мастерству общения и ораторскому искусству. В этой книге – выжимка из занятий, курсов и индивидуальных коуч-сессий, которые проводились мною для клиентов из России, Испании, Германии и других стран.

Также при написании книги я опирался на свой предпринимательский опыт ведения переговоров. Много раз это были трудные и жесткие переговоры с суровыми долларовыми миллионерами и высокими должностными лицами, с людьми разных темпераментов, «с мертвой хваткой» и личными особенностями. Мне удалось собрать для вас, читатели, богатый набор приемов и примеров конструктивного общения. Всего их 52 штуки. Овладев ими, вы сможете:

- без труда нивелировать агрессию;
- грамотно отстаивать личные границы;
- находить подход к, казалось бы, невыносимым личностям;
- добиваться своего без принуждения, черной риторики и др.

Будет эффективнее, если вы не просто прочтете эту книгу, но и будете использовать ее как учебник. Осваивайте по одному приему в день или в неделю, делайте упражнения из книги и скоро станете значительно более искусственным в общении!

Вы также можете использовать эту книгу как справочник, в котором можно найти приемы для той или иной ситуации общения. Заглядывайте в нужную главу, если вам предстоит сложная беседа, или вам надо завязать новое знакомство, или наладить контакт с совсем «не вашим» человеком. Пусть эта книжка принесет вам и вашим собеседникам максимальную пользу.

Глава 1

Сложный разговор – сложные эмоции

Как настроить себя на непростой диалог

Когда вы думаете о сложном разговоре, какой образ появляется в вашем воображении: бурный скандал с битьем посуды или холодные и расчетливые переговоры? Предположу, что большинство из нас страдало именно от повышенной эмоциональности собеседников. Грубость, крик, слезы для многих являются непереносимыми атрибутами сложного разговора.

Что объединяет конфликты? Их сопровождают негативные эмоции, например, страх, гнев, обида. Эмоции лежат в основе человеческого общения. Именно со знакомства с ними стоит начать наше обучение.

Гармоничный разговор невозможен в ситуации, когда собеседники находятся на грани драки.

Продавец в подавленном состоянии вряд ли сможет завоевать клиента своим позитивом. От рассеянного и влюбленного коллеги не стоит ожидать точности при составлении финансовых отчетов. Есть ли способ совладать с чужими эмоциями? Можно ли сделать так, чтобы собеседник поменял свой настрой в нужную для нас сторону? Как скандального соседа превратить в спокойного и уравновешенного, а агрессивного коллегу – в энтузиаста, который горит желанием работать?

Заметьте, все это время я говорил об эмоциях других людей. Думаю, многие ловили себя на мысли: «Я веду себя адекватно ситуации: грамотно расстраиваюсь, в меру мечтаю на рабочем месте, правильно спорю, а вот мой собеседник неадекватен?» Но человеку свойственно оправдывать себя и обвинять в возникающих конфликтах других. «В чужом глазу соринку видишь, а в своем бревна не замечаешь» – гласит известная пословица. Хотя в редкие минуты беспристрастности, объективно оценив общение с другим человеком, мы понимаем, что оба участника диалога делают разговор сложным.

«Начинай с себя», – говорят мудрейшие. Специалисты, помогающие развить эмоциональный интеллект^[1], знают непреложное правило: влиять на эмоции окружающих могут только люди, не находящиеся под властью эмоций сами. Можете ли вы представить, чтобы двух

подравшихся хоккеистов смог примирить агрессивный судья? А группой парашютистов смог управлять человек, панически боящийся выпрыгнуть из самолета?

Кстати, именно в самолете, в обычном гражданском лайнере, вам обязательно скажут главное правило эмоционального интеллекта: сначала наденьте кислородную маску на себя, а уже потом – на окружающих. Чтобы помочь другим, нужно сначала привести в порядок себя.

К счастью, существует много способов повлиять на свое состояние. Мы можем управлять гневом, застилающим глаза, или страхом, лишаящим возможности трезво мыслить. Мы можем привести себя в нужное состояние, когда срочно надо мотивировать коллег или отчитать недобросовестных подрядчиков.

Именно с работы над своими эмоциями начинается путь к грамотному ведению сложных разговоров.

Прием № 1

Это нормально

Вокруг нас постоянно что-то происходит, и лишь малая доля событий вписывается в наши планы. Зачастую мы обращаем внимание на то, что не укладывается в идеальную картину мира. Нас привлекает дисгармония – то, что разрушает наши идеалы. И столкновение с такими несоответствиями вызывает негативные, нежелательные эмоции.

Что мы думаем про непредвиденное событие или чужой поступок, который выводит нас из себя? Нам кажется, что это ненормально и неестественно. Но точкой отсчета, нормой, тем самым естеством, от которого мы отсчитываем все «ненормальности», является наше представление о том, что нормально, а что нет.

Мы пришли в магазин, и на нас вдруг накричал продавец. «Это ненормально», – говорим мы, подразумевая, что это не укладывается в нашу картину мира. Если бы мы пришли в магазин и начали громко кричать, опрокидывать витрины и оскорблять всех присутствующих, то ответный крик продавца выглядел бы логичным, естественным и справедливым. Но мы общались вежливо, задавали уместные вопросы, а в ответ получили неожиданную реакцию.

Именно подобная несправедливость окружающего мира в подавляющем большинстве случаев выводит нас на эмоции. Неправедливость может быть сиюминутной, когда нас внезапно оскорбляют, или продолжительной, когда наша усердная работа не приводит к результату, которого мы ожидаем.

А теперь я скажу то, что может перевернуть ваш мир с ног на голову.

В мире нет ничего неестественного! У каждого события есть своя причина. Вдумайтесь в эти слова.

Почему на вас, вежливого покупателя, накричал продавец? Может, он не смог выспаться из-за шумящих за стеной соседей? Может, он чувствует, что в его возрасте надо бы работать на другой работе, но он больше ничего не умеет? Может, вы напоминаете ему давнего врага? А

может, виной плохое воспитание: человека научили отвечать агрессией в любой потенциально опасной ситуации? Так или иначе, у продавца была причина накричать на вас. Что-то в этом большом мире повлияло на него, и ему показалось, что агрессивная реакция будет справедливой. И вашей вины в этом, вероятно, нет.

Почему ваш коллега или подчиненный в апатии и не хочет работать? Может быть, на предыдущем месте работы ему привили мысль, что деньги зарабатывают легко? Может быть, он плохо себя чувствует, потому что вчера в автобусе на него кто-то чихнул? А может, он не понимает, как выполняемая задача улучшит его жизнь? У поведения вашего коллеги тоже есть причина. И если бы ее не было, он вел бы себя иначе.

Даже природные катастрофы, уносящие десятки тысяч жизней, имеют свою причину. И на такие события мы не можем повлиять – нашей жизнью управляет случай. Рождение ребенка, встреча с любимым человеком – это все случайности. Таковы правила игры – мы не можем контролировать все. Почему же мы удивляемся, если иногда проигрываем?

Как взять под контроль эмоции, когда сталкиваешься с несправедливостью? Для начала стоит сказать: «Это нормально». Как только вы сможете объяснить себе, что у происходящего есть определенные причины, исчезнет острое недовольство. С холодной головой пережить неприятную ситуацию станет проще.

Но признание ситуации нормальной и смирение с происходящим – это разные вещи. Например, в городе с высоким уровнем преступности будет считаться нормальной ситуация, когда грабитель требует у прохожего кошелек в безлюдном переулке. В таком случае не нужно сдаваться и ничего не делать: потенциальная жертва ограбления может повлиять на «нормальную» ситуацию. Человек может убежать от преступника или проявить агрессию в ответ (если силы, конечно, позволяют). Он даже может договориться с грабителем и «заболтать» его. Или, наконец, он может покориться судьбе и отдать кошелек – такая стратегия позволит сохранить здоровье. Но принять решение будет проще, если признать ситуацию нормальной.

Чтобы отточить этот прием, нужно не только принимать непредвиденные ситуации как нечто естественное, но и разбираться в случившемся, искать причины. Если сосед постоянно выводит вас на

эмоции, подумайте, почему он это делает? Может быть, ему не нравится, что на лестничной площадке лежат ваши вещи? Или вы неоднократно стучали по батарее, мешая ему веселиться с друзьями? В некоторых случаях можно узнать настоящую причину странного поведения, но даже теоретические размышления помогут вам понять соседа и усмирить свои негативные эмоции по отношению к нему.

Сталкиваясь с несправедливостью, говорите себе: «Это нормально». Так вы сможете справиться с нежелательными эмоциями. Попробуйте найти причину произошедшего. Посмотрите на проблему глобально, и вы убедитесь, что наш мир хаотичен и несовершенен. И если происходящее в нем естественно, зачем переживать из-за случившегося?

Упражнение для тренировки:

В ближайшие сутки после столкновения с чем-то непредвиденным говорите: «Это нормально». Определите причины, по которым произошло то или иное необычное событие. Приучите себя к тому, что «все нормально».

Прием № 2

Тайм-аут

В древние времена эмоции помогали человеку выживать. Когда наш предок встречал дикого зверя или врага, у него не было времени размышлять – от скорости принятия решения зависела его жизнь. В каких-то ситуациях надо было бежать, и, чтобы человек понял это, природа придумала страх. Иногда обидчика нужно было ударить, и за это действие успешно отвечал гнев.

Большое преимущество таких ярких эмоций – в быстроте реакции на них. Человек выполняет нужные действия сразу же и без размышлений. Но при этом у эмоций есть серьезный недостаток – ответные реакции ограничены несколькими стандартными вариантами (например, либо бей, либо беги, либо спрячься и замри) без полутонов между ними.

Эта топорность наших эмоций ярко проявляется сегодня, когда человеку редко нужно проявлять агрессию или спастись. В ответ на колкие слова разумнее будет не ударить, а продумать жесткую реплику. От угроз увольнения не нужно убегать, стоит придумать аргументы в защиту и отстоять свои права с холодной головой.

Некоторые считают, что яркие и быстро возникающие эмоции являются своеобразным атавизмом вроде аппендикса. Они редко помогают человеку, а в большинстве случаев даже мешают: гнев приводит к скандалам и ухудшению отношений, а страх перед переговорами, публичными выступлениями или просто новыми ситуациями в жизни выливается в упущенные возможности.

Скорость, с которой возникают эмоции, тоже приводит к некоторым сложностям: не так-то просто не наговорить чего-нибудь лишнего в момент, когда тебя уже охватил гнев или страх, а аналитический ум еще не подключился к диалогу.

Любой думающий человек поймет, что кричать на собеседника неэффективно, а на переговорах его не ударят и не убьют. Но поймет он это только тогда, когда разум развеет туман эмоций.

Представьте: вы заходите в любимое кафе, где на витрине красуются вкусные пирожные, но, как назло, вы решили сесть на диету!

Аппетитные десерты манят, призывают их купить, и, глядя на нежный крем и золотистые коржики, вы готовы отказаться от похудения к лету – сейчас для вас существуют только искушение и предвкушение сладости на языке.

Что делать в такой ситуации? Купить пирожное, насладиться вкусом первого кусочка и сразу начать винить себя за срыв диеты? Или, наоборот, взять себя в руки и решительно уйти из кофейни, осознав, что какие-то вещи вы позволить себе не можете? Оба варианта кажутся не самыми приятными.

К счастью, есть третий путь – вы можете просто подождать. Яркие эмоции быстро нас захватывают, но так же молниеносно отступают. Невозможно в течение часа страстно желать съесть пирожное – уже буквально через минуту после встречи с ним вы начнете успокаиваться, и десерт перестанет занимать все ваши мысли. Когда вы сталкиваетесь с яркой и нежелательной эмоцией, возьмите тайм-аут.

Стоя перед витриной с пирожными, скажите себе: «Я решу, покупать десерт или нет, через минуту». И через 60 секунд, когда ваш разум догонит чувства, примите решение. Отказаться от искушения после тайм-аута будет проще: эмоции станут менее яркими и захватывающими. Возможно, вы даже решите, что одно пирожное в неделю не навредит фигуре. И потом, разламывая вилкой коржики, вы будете наслаждаться едой, понимая, что приняли осознанное решение и не изменили себе.

Этот прием помогает взять под контроль и другие сильные эмоции, например, гнев. В первые секунды после вспышки мы готовы разорвать нашего неприятеля, но через несколько минут сможем дать отпор более разумно и эффективно. Когда вы злитесь, возьмите тайм-аут.

Скорее всего, после паузы вы решите разговаривать с человеком совсем по-другому, не так, как вы планировали, пока были в плену эмоций.

Как понять, что пора взять тайм-аут? Прислушайтесь к физическим ощущениям. Если вы чувствуете, как повышается давление, лицо краснеет, руки дрожат, а речь путается, остановитесь. Сейчас у вас в

крови много адреналина и кортизола – гормона стресса. Они говорят вам: «Бей противника, как это делали твои предки». Учитесь вовремя себя останавливать. Поначалу получаться будет не всегда, но, проанализировав сложные ситуации, вы выясните, по каким признакам можно понять, что вы теряете контроль над эмоциями и пора взять паузу.

Что делать во время тайм-аута? Дышать. Интуитивно мы понимаем: чтобы погасить эмоцию, дышать нужно медленно. Но, когда мы находимся во власти страха или гнева, сделать это непросто – вдох получается очень мощным. Вспомните, как вы надуваете воздушный шарик: вы глубоко вдыхаете, а потом с усилием, тяжело и медленно выдыхаете. Чтобы замедлить дыхание, во время тайм-аута начинайте надувать воображаемый воздушный шарик: делайте быстрый вдох и медленный выдох. Часто уже к третьему-четвертому повторению упражнения дыхание замедляется.

Но одного дыхания мало. Чтобы не отвлекаться на негативные эмоции во время паузы, найдите что-то в пространстве вокруг себя, на чем можно сконцентрироваться в ближайшую минуту. Посмотрите на какой-нибудь объект, который до этого не замечали: это может быть дизайнерская лампа в переговорной либо трещина на стене во дворе, где происходит сложный разговор. Начните изучать этот объект и его мелкие детали. Например, вы обнаружите, что к дизайнерской лампе приклеили бирку с информацией на французском языке, а от трещины в стене идут маленькие ответвления как на листе дерева. Так вы начнете отвлекаться от того разговора или того собеседника, который вызывает в вас гнев, страх или другую яркую нежелательную эмоцию. Затем пофантазируйте и сравните эти мелкие детали с чем-то еще. Бирка на дизайнерской лампе похожа на кассовый чек? А мелкие трещинки на стене напоминают линии жизни на ладони? Вы не сможете концентрироваться на агрессии, пока намеренно уводите себя в размышления о чем-то отстраненном и нейтральном. Как можно злиться на собеседника, когда вы вспоминаете, как вам гадали по руке 10 лет назад? Чтобы переждать тайм-аут и успокоиться во время паузы, нужно переключиться.

Чтобы погасить внезапную вспышку гнева, возьмите паузу в разговоре. Дышите медленно, отвлекитесь на окружающие вас предметы.

Упражнение для тренировки:

Попробуйте несколько раз в течение дня отвлечься от дел, обратить внимание на какой-то предмет, найти в нем что-то новое или неприметное и подумать, на что похожи его мелкие детали.

Прием № 3

Смотрим страху в лицо

Страх – еще одна древняя эмоция, которая гораздо чаще оказывается полезной, чем гнев. Страх не позволяет нам хвататься за раскаленный чайник или ехать по шоссе со скоростью в два раза выше положенной. Страх оберегает нас от инвестирования в высокорискованные акции и заставляет сдержаться, когда хочется накричать на начальника-самодура.

Бояться – нормально, когда человеку грозит реальная опасность. Но как быть, когда страх появляется без видимой причины? Возьмем, например, аэрофобию – боязнь летать на самолете. Согласно статистике, на борту самолета мы рискуем жизнью меньше, чем дома, когда остаемся одни. У человека может случиться сердечный приступ, он может подавиться или получить травму, потеряв сознание, и оказать ему помощь будет некому. А в самолете пассажир окружен другими людьми и бортпроводниками, которые заинтересованы сохранить человеку жизнь: никакая компания не захочет платить компенсацию и терять репутацию из-за смерти на борту. Но попробуйте все это сказать тому, кто боится летать! На его фобию ваши слова никак не повлияют. Такой страх не только бесполезный, но и вредный, отравляющий жизнь, лишаящий радости путешествий и наносящий психологическую травму во время каждого полета.

Или представьте, что на работе распространились слухи о вашем увольнении. Страх за благосостояние, за семью и ипотеку охватывает вас. Вы начинаете больше думать о печальных перспективах и вместе с тем гнать от себя плохие мысли. Но ваша мотивация снижается вместе с работоспособностью и производительностью, и через несколько недель увольнение все-таки происходит. Никто никогда не узнает, почему вас уволили на самом деле: потому что руководство действительно планировало расстаться с вами или потому что вы сами привели себя к увольнению, испугавшись слухов.

В психологии и социологии есть такое понятие, как самосбывающееся (или самоисполняющееся) пророчество: человек, избегающий негативной ситуации, может невольно ее приближать.

Если большинство считает, что валюта подорожает, и люди бегут покупать валюту, то она действительно дорожает, потому что для изменения курса действительно были причины или потому что на нее возник ажиотажный спрос из-за паники.

Что делать со страхом, который не приносит никакой пользы? Для начала не нужно запрещать себе бояться. Вспомните притчу о белой обезьяне: ее герою запрещали думать об этом животном, но из-за запрета его мысли постоянно возвращались к белой обезьяне.

Запретите себе думать о страхе, и вы будете вспоминать о нем постоянно.

Будьте честны с собой: признайтесь, что вы чего-то боитесь, и попробуйте с этим страхом «наладить контакт». Принятие страха и отсутствие запретов будут действовать на вас положительно. Скажите себе: «Да, этот страх – часть меня. Мне не нужно тратить энергию, чтобы доказать, что я ничего не боюсь».

Затем присмотритесь к своим страхам. Вы обнаружите, что в большинстве случаев вы боитесь неизвестности. Вы не знаете, уволят вас или нет, вы не знаете, какой билет вам попадет на экзамене, вы не знаете, что сделает непредсказуемый партнер по переговорам. Если бы вы знали, что случится что-то неприятное, вы бы меньше боялись. Например, вы можете подозревать, что завтра на переговорах собеседник будет давить на вас, чтобы снизить цену на продукт. Это позволит вам понять, на какие уступки вы можете пойти, а на какие нет. И отсутствие полной неопределенности в этом случае помогает обуздать страх.

Свой страх нужно не просто признать, но и изучить. Опытные переговорщики еще накануне деловой встречи обсуждают с оппонентами основные пункты, мнение по которым у них сходится или не сходится. Если по компании распространяются слухи об увольнении, может, стоит пойти к начальству и узнать, правда ли это? Как ни странно, вам станет легче, даже если слухи подтвердятся – в вашем будущем появится определенность, и тогда вы сможете действовать. Увольнение – не конец света.

Часто нам становится настолько страшно, что кажется, будто после разрешения ситуации больше ничего не будет. То же увольнение

пугает тем, что оно похоже на последнюю сцену в фильме под названием «Моя жизнь в компании N». После увольнения на экране появятся титры, и это вовсе не похоже на хеппи-энд. Хорошая новость в том, что к этому фильму можно снять сиквел. Жизнь продолжится и после неприятных событий, если речь не идет о смерти.

Итак, вас уволили, и вы вышли с комплектом документов из отдела кадров. Здесь и начинается ваша новая история. Предлагаю разбить следующий фильм на три части. Подумайте, чем займетесь в первые полчаса после увольнения, и это станет основой первой сюжетной арки. Возможно, вы позвоните близкому человеку и пожалуетесь на жизнь или отправитесь в любимое кафе рядом с работой и возьмете там самое вкусное пирожное. Можете даже горько поплакать прямо в офисном коридоре. Сейчас вы должны понять, что жизнь после увольнения не заканчивается.

Представьте, что вы будете делать во второй части сиквела – в течение недели после увольнения. Будете составлять резюме, поедете отдыхать или проваляетесь в постели все семь дней, прерываясь на грустные разговоры с друзьями? Не обманывайте себя, не говорите, что все будет хорошо; просто представьте, что будет дальше.

Наконец, в третьей части вашего сиквела появится то, что вы будете делать месяц после увольнения. В этот период уже можно всю ходить на собеседования, осваивать новую специальность или лечить депрессию у психотерапевта. Так или иначе, жизнь продолжается.

Есть еще одна сильная и откровенная техника знакомства со своим страхом. Ее стоит использовать, когда вы уже представили то, чего боитесь, не бежите от страха, но в то же время он овладевает вами. Представьте самый страшный исход ситуации, которая вас пугает. Допустим, вас все-таки уволили, но со скандалом и по какой-нибудь «плохой» статье Трудового кодекса. Вы безуспешно ищете работу месяц, два, год. По каким-то причинам вам не платят даже пособие по безработице. У вас заканчиваются деньги, а платить ипотеку надо. Банк отбирает единственное жилье, и вы оказываетесь на улице. Но и там вас ждет разочарование – прохожие по непонятной причине даже милостыню вам не подают!

Ужасная картина, да? «Ну нет, это уже чересчур. Милостыню точно подадут, да и надо постараться, чтобы отобрать у человека единственное жилье, какая-то защита от государства все-таки будет», –

возразите вы. И в вашем протесте – смысл этой техники. Фантазируйте до тех пор, пока не поймете, насколько представляемая вами ситуация абсурдна. Когда вы готовы признать, что не может все закончиться так плохо, как вам рисует воображение, это значит, что вы опустились на дно своего страха. Теперь вы понимаете, где он заканчивается, и он теряет свою власть.

Чтобы победить страх, не нужно от него отгораживаться, не нужно с ним бороться – изучите его. Выясните, что именно вас пугает. Подумайте, что вы будете делать, если неприятное событие все же случится. Представьте самый ужасный исход ситуации, чтобы найти границы своего страха.

Упражнение для тренировки:

Выясните, что тревожит вас прямо сейчас, и продумайте ваши действия в случае, если произойдет что-то страшное – что вы будете делать в течение получаса, недели и месяца после неприятных событий.

Прием № 4

Вся наша жизнь – игра

Ко мне на курсы ораторского искусства много лет приходят люди, которые боятся выступать. Есть целый ряд способов этот страх уменьшить или вообще убрать. Один из самых действенных – просто вести себя уверенно. «Но как я могу вести себя уверенно, если чувствую себя неуверенным?» – возразит человек, которого охватил страх. Дело в том, что люди – существа не только внушаемые, но и самовнушаемые. И вы можете казаться уверенным, все еще сомневаясь в себе, если убедите себя в том, что у вас все получится. Человеку можно многое внушить, особенно когда дело касается его эмоций и настроения.

Один оратор выйдет на трибуну с поникшей от ужаса головой, его колени будут дрожать от страха, и он будет обращать на них больше внимания, чем на смысл своей речи. Спина его будет сторбленной от тяжести задачи – выступления перед публикой. И таким поведением человек лишь усилит свой страх.

А другой оратор, тоже боящийся выступать, в какой-то момент решит сыграть роль уверенного человека. Он расправит плечи и бодрой походкой направится к трибуне. Вскоре этот оратор обнаружит, что роль, которую он играл, если не помогла полностью победить страх перед выступлением, то значительно ослабила его. Он верит в то, что делает, и маска уверенного человека «прилипает» к нему, становясь его частью.

С помощью этого приема можно управлять большей частью эмоций. После того как вы признаете свой страх, поймете его причину, представьте, в каком состоянии вы хотели бы оказаться, и сыграйте его – еще сильнее погружаться в негативные эмоции нет смысла. Когда вы чувствуете страх, сыграйте спокойствие. Именно сыграйте: представьте, что вы сейчас – вовсе не вы, а актер, которому досталась такая роль. Вы всего лишь обрабатываете свою актерскую зарплату, а потом вернетесь к самому себе.

Впрочем, этот процесс можно сделать еще более эффективным, если вы пройдете через осмысление своей актерской игры. Сделать это

можно в четыре этапа.

Во-первых, определите, что вы сейчас чувствуете. Это могут быть обида, гнев, страх, разочарование. Допустим, вашего коллегу назначили руководителем вместо вас, и вы из-за этого испытываете гнев.

Во-вторых, для лучшего понимания своего настроения определите причину своей эмоции. В приведенном примере причина может быть в том, что вы чувствуете несправедливость такого назначения: вы работали больше, достигли лучших показателей, а вашего коллегу повысили только из-за дружеских связей с руководством компании.

В-третьих, представьте, а как бы вы хотели себя чувствовать. Подчеркну: ситуация не изменилась, вашего коллегу все так же несправедливо назначили руководителем. Меняется только ваша эмоция. Что бы вы хотели чувствовать – равнодушие, собственное превосходство, а, может быть, презрение? Допустим, вы бы хотели, чтобы эта ситуация никак вас не затронула, и выбираете равнодушие.

В-четвертых, сыграйте новую роль. Представьте, что режиссер театра говорит вам сыграть равнодушие – выразить его голосом, жестами, действиями. Поживите в этой роли несколько минут, попробуйте эту эмоцию, внешне ведите себя как равнодушный человек. Вы почувствуете, что театральная маска равнодушия постепенно «прилипнет к лицу», вы почувствуете то самое равнодушие, к которому стремились.

Как понять, что нужно делать, когда играешь ту или иную роль? Используйте методы профессиональных актеров. Если им нужно сыграть боль от утраты близкого человека, они вспоминают, что испытывали, когда умирали их родственники, а если надо изобразить приятное удивление, вспоминают, как несколько лет назад выиграли в лотерею 10 тысяч рублей. Поступайте так же:

вспоминайте ситуации, в которых вы испытывали нужные сейчас эмоции.

Надо сыграть равнодушие – вспомните ситуацию, в которой вам было спокойно и даже скучно. Может быть, вы недавно смотрели не очень интересный сериал. Вспомните, в какой одежде вы его смотрели,

кто был рядом с вами, что происходило на экране и что вызвало в вас равнодушие.

А еще вы можете попробовать сыграть другого человека. Это может быть ваш знакомый или какая-то знаменитость – человек, который обычно ведет себя так, как вы бы хотели вести себя сейчас. Например, Киану Ривз отличается сдержанностью, вежливостью и добротой, и если вам нужно произвести положительное впечатление при первой встрече с кем-то, попробуйте сыграть Киану. А вот образы ведущих музыкальных телеканалов из «нулевых», например, Яны Чуриковой или Оскара Кучеры, придут на помощь, когда нужно взбодрить окружающих.

Если вы хотите испытать какую-то эмоцию, сыграйте ее. Сначала поймите, какая эмоция в вашей ситуации будет приемлемой, а потом вспомните, когда испытывали что-то подобное, и попытайтесь воспроизвести свои ощущения из прошлого. Или же вы можете сыграть другого человека, который обычно ведет себя так, как вы бы хотели вести себя сейчас.

Упражнение для тренировки:

Определите те две-три эмоции, которые вы бы хотели ощущать чаще. Выберите из вашего окружения людей, которые ассоциируются с этими эмоциями, и попробуйте сыграть их – произнесите характерные для них фразы, сделайте похожие жесты. Вживитесь в роль и помните, что в эти минуты вы – актер, играющий персонажа.

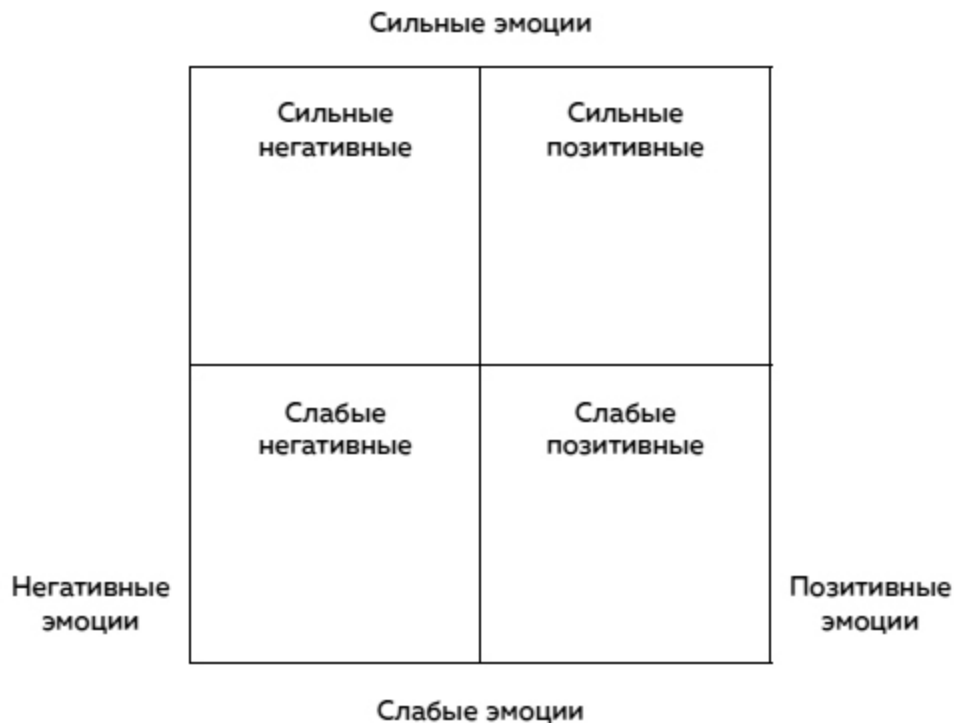
Прием № 5

Эмоции по полочкам

Эффективно управлять можно тем, что можно измерить, хотя бы потому, что можно сравнить то, что было, с тем, что стало. Более того, человек может осознать то, что может назвать. Эти правила распространяются и на эмоции. Часто бывает, что мы чувствуем «что-то не то», но не можем сказать, что именно. Как управлять тем, у чего нет даже собственного имени?

Психологи, социологи, философы и специалисты по эмоциональному интеллекту разработали множество классификаций эмоций. Первые попытки проанализировать и систематизировать то, что чувствует человек, делал еще знаменитый философ Аристотель более 2000 лет назад. Некоторые из классификаций интуитивно понятны, другие же весьма сложны. Подробно изучать мы их не будем – они нужны скорее для написания диссертаций, а не для применения в быту. Но мы используем результаты исследований, чтобы, находясь в конфликте, быстро понять, какие эмоции испытываем мы, а какие – наш собеседник.

Одну из самых понятных классификаций эмоций популяризировал профессор Йельского университета Дэвид Карузо – соавтор концепции эмоционального интеллекта. В его системе эмоции делятся, во-первых, на позитивные и негативные, а во-вторых, на сильные и несильные. Эту систему можно представить как квадрат, разделенный на четыре части:



Вспомните себя в состоянии гнева – это сильная и негативная эмоция. Если вы постоянно ворчите, жалуетесь на несправедливость мира и ко всему относитесь с подозрением – это слабые эмоции, но тоже негативные. Когда вы спокойны и расслаблены, словно медитируете, вы испытываете слабые и позитивные эмоции. Наконец, когда вы пребываете в состоянии восторга и готовы делиться своей радостью с окружающими, вы переживаете сильные позитивные эмоции.

Да, эта классификация, возможно, не отражает всех тонкостей эмоциональной сферы человека, но она предельно понятная. Мы можем определить, хорошее у нас настроение или плохое? Можем. А можем определить, держим ли мы эмоции в себе или активно выражаем их? Тоже можем. Но, согласитесь, от того, что вы будете знать, в каком квадрате этой системы находятся ваши эмоции, вы не получите пользы. Чтобы уметь грамотно вести сложные разговоры, нужно понять, как положение в этой системе влияет на вашу способность общаться с людьми.

Итак, вы испытываете сильные негативные эмоции. Как люди ведут себя в таком состоянии? Они ругаются. Вот и скажите себе: «Сейчас я ругаюсь». Представим коллегу, который недоволен работой своих

подчиненных, и недоволен справедливо. Он находится в плохом настроении, но не готов активно выражать эмоции. Что он делает? Жалуется, что все его сотрудники – бездари. Если вы в подобном состоянии, то скажите себе: «Я ворчу».

Если вы находитесь в позитивном и спокойном состоянии, то как вы будете действовать на себя и окружающих? Успокаивающе. Скажите себе: «Я успокаиваю». Наконец, человек, испытывающий восторг, активный и позитивный, вступает в общение и увлекает других людей. Что он делает? Вдохновляет.

Добавим на карту эмоций действия:

		Сильные эмоции			
		Сильные негативные	Сильные позитивные		
		РУГАЮСЬ	ВДОХНОВЛЯЮ		
		Слабые негативные	Слабые позитивные		
		ВОРЧУ	УСПОКАИВАЮ		
Негативные эмоции					Позитивные эмоции
		Слабые эмоции			

На своих тренингах по эмоциональному интеллекту я задаю каверзный вопрос: «Какое состояние из перечисленных можно считать хорошим, а какое нет?» Иногда мне говорят, что успокоение и вдохновение – это хорошо, ведь позитивные эмоции приятнее испытывать. Но представьте, что ваш подрядчик упорно не выполняет свои обязанности, а вы приходите к нему после сеанса йоги в блаженном спокойствии. Сможете ли вы чего-то от него добиться? Вряд ли. Здесь нужно «ругаться», то есть настроиться на

противостояние в конфликте. Если ваши подчиненные делают скрупулезную финансовую работу, подсчитывают бюджет, выстраивают графики, то ваша задача – проверять их. Будет ли у вас это получаться в состоянии вдохновения? Вряд ли, ведь в этом состоянии вы не заметите мелких ошибок – здесь пригодится недоверчивое ворчание. А вот когда нужно повести за собой команду в новый проект, обозначить красочные перспективы, то следует стать вдохновляющим. Наконец, состояние спокойствия стоит использовать, чтобы создать доверительную обстановку на переговорах: представьте холл ресторана, мягкие кожаные диваны, чашку чая в руке и неторопливые разговоры как о делах, так и о жизни.

Каждое состояние полезно. Чтобы их грамотно использовать, нужно научиться определять свое настроение здесь и сейчас и понимать, подходит ли оно под ситуацию. А еще

настроение, в котором вы находитесь, нужно использовать по максимуму.

В древнегреческой мифологии существует бог Кайрос – покровитель удачи. Само слово «кайрос» можно перевести как «удачное время» или «удачный момент». Чтобы переговоры прошли успешно, нужны не только приятное место с удобным кожаным диваном и исчерпывающие данные о предмете разговора, понадобится еще и подходящее настроение. Благоприятное стечение обстоятельств и станет вашим удачным моментом для общения.

Допустим, вам предстоит неприятный разговор с отделом, который плохо работает из-за недостатка мотивации. Вам нужно каким-то образом «зажечь» людей. Делать это в ворчливом состоянии бессмысленно – так вы рискуете лишиться сотрудников последних сил. Подождите, когда окажитесь в состоянии вдохновения, и мотивирующая речь получится гораздо лучше.

Чтобы ваше настроение не мешало вам, а помогало, определите, в каком состоянии вы находитесь и для какого вида общения можно его использовать.

Упражнение для тренировки:

Прислушайтесь к себе прямо сейчас. В каком состоянии вы находитесь? Вы готовы ругать, ворчать, успокаивать или

вдохновлять? А теперь определите, что бы вы могли сделать в этом состоянии. Будет лучше, если вы и правда пойдете и чем-то займетесь.

Прием № 6

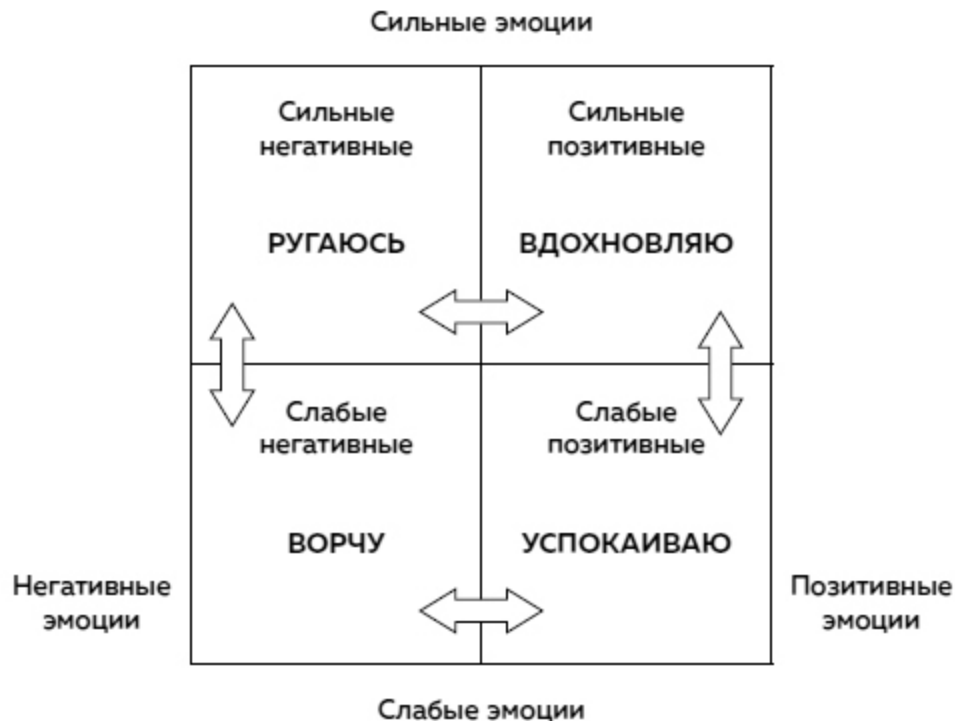
Меняем настроение

Как я уже сказал, подходящего настроения можно дожидаться. Но можно ли его создать? Да. Вы можете переходить из одного состояния в другое. При этом нужно помнить: у вас вряд ли получится резко изменить настроение на противоположное – например, сменить ворчание на вдохновение. Недаром эти квадраты на схеме почти не соприкасаются.

Чтобы перейти из ворчливого состояния во вдохновляющее, нужно пройти, например, через успокоение. Внутри системы нельзя двигаться по диагонали – нужно переходить в соседние состояния.

Этот процесс можно сравнить с ловлей рыбы. Вам нужно тянуть улов, с одной стороны, уверенно, чтобы выловить добычу, но избегать при этом резких движений, чтобы леска не оборвалась. Попытавшись молниеносно перевести себя в нужное состояние, можно в результате вернуться к тому, с чего начал.

Как поменять настроение?



Вспомните, когда вы испытывали нечто подобное, и смакуйте воспоминания.

Например, когда надо оказаться в состоянии «ругаюсь», то можно вспомнить себя на рок-концерте, где звучали остросоциальные дерзкие песни. Если я хочу войти в состояние «ворчу», то вспоминаю, как в начале предпринимательской карьеры с ворчанием справлялся с тоннами бухгалтерии, которую тогда, в «нулевых», мне нужно было заполнять. Когда мне нужно переключиться на успокоение, то я думаю о берегу моря, о пляже и семье, с которой мы неспешно проводим день и ведем неторопливые разговоры. Наконец, если говорить о вдохновении, то мне как автопутешественнику со стажем хорошо известно это приятное волнение, когда на своей или арендованной машине отправляешься в длинное путешествие. Предвкушение предстоящих открытий вдохновляет тебя, а ты вдохновляешь других.

Если я нахожусь в ворчливом состоянии, а мне надо вдохновлять других, то я сначала погружаюсь в успокоение – в деталях вспоминаю день, который провел с родственниками на пляже. Когда я чувствую, что в этот квадрат я уже перешел, то вспоминаю, как предвкушаю путешествие. Обычно хватает 5–10 минут, чтобы перейти в состояние «вдохновляю». После этого можно идти и, собственно, вдохновлять!

Есть еще один способ поменять настроение – прослушивание музыки. И психологи, и специалисты по НЛП^[2], и даже специалисты по тайм- и лайф-менеджменту давно используют музыку в качестве «якоря», который способен пробудить в нас нужное состояние. Уже много лет на моем смартфоне есть четыре папки с музыкой: «Ругаюсь», «Ворчу», «Успокаиваю», «Вдохновляю». В каждой из них – минимум пара десятков композиций, которые ассоциируются у меня с тем или иным настроением.

Если я нахожусь в состоянии «ругаюсь», а мне нужно успокоить человека, я возьму тайм-аут на несколько минут и послушаю несколько композиций. Опять же, я не буду идти по диагонали внутри нашего квадрата. Сначала я послушаю музыку из папки для текущего состояния, чтобы усилить эмоции. Затем я послушаю мелодии для соседнего квадрата – в моем случае это, например, «ворчу». Там будут печальные композиции, которые заставят задуматься о несовершенстве мира, но уже без агрессии, а спокойно. Послушав пару таких песен, я

перейду к расслабляющим позитивным мелодиям, таких много в разделах «Музыка для медитации». Обычно это светлые композиции, настраивающие на созидание. И вот после нескольких минут наедине с музыкой я оказываюсь в подходящем настроении.

Наконец, состояние можно менять с помощью танцев. Если обстоятельства позволяют, уединитесь и подвигайтесь под музыку, соответствующую желаемому настроению. Вам будет сложно не переключиться, если вы начнете работать всем телом.

Иногда хватает одного инструмента, чтобы вызвать в себе нужные эмоции, например, правильной музыки. Но лучше использовать все три – пробудить воспоминания, послушать подходящие мелодии и потанцевать под них. Так вы действуете сразу на несколько каналов восприятия. Выполнив все правильно, вы точно перейдете в желаемое состояние.

Но если внешние обстоятельства заставляют вас ворчать, например, перед вами лежит ненужный никому отчет, который предстоит переделать, ваш организм может весьма быстро вернуться в первоначальное состояние. Поэтому после применения этого приема, после того как ваше настроение изменилось, займитесь тем, что подходит под новое состояние, например, вдохновляйте. Иначе зачем вы меняли свой настрой?

Чтобы изменить настроение за несколько минут, окунитесь в воспоминания, послушайте подходящую музыку и потанцуйте – желательно одновременно. Менять свое состояние нужно постепенно: вспомните нашу схему и двигайтесь по ней от одного квадрата к соседнему.

Упражнение для тренировки:

В ближайшие сутки подберите для себя четыре композиции, которые соответствуют состояниям «ругаюсь», «ворчу», «успокаиваю», «вдохновляю». Ни с кем не советуйтесь – одна и та же песня может приводить людей в разное настроение. В будущем создайте для себя четыре плейлиста для четырех видов настроения.

Глава 2

Если вами манипулируют

Как распознать манипуляцию, дать отпор и сохранить себя

С манипуляциями мы встречаемся часто. С тех пор как люди начали общаться, существуют и манипуляции. В широком смысле слова понятие «манипулировать» означает «управлять». Когда мы сообщаем знакомому какую-то новость, мы на него воздействуем, а значит и управляем им. Когда мы даем поручение подчиненному, мы тоже становимся манипулятором. Получается, что любое общение является манипуляцией.

Но, говоря о манипуляциях, обычно мы подразумеваем скрытое воздействие, достижение результата обманным путем. При этом человек, которым манипулируют, не должен понимать, что им управляют. Слово «манипуляция» обрело негативное значение. «Вы мною манипулируете», – может сказать человек собеседнику, и, скорее всего, звучать это будет недружелюбно.

Всегда ли манипуляции наносят вред? Если врач намеренно преувеличивает проблемы пациента, чтобы тот срочно бросил курить, поступает ли он плохо? А если родители отвлекают внимание ребенка, пока тот ест не очень вкусную, но полезную кашу? В обоих случаях присутствуют обман и манипуляция, но нам такие действия кажутся разумными.

Мы должны противостоять тем манипуляциям, которые наносят реальный вред.

Манипуляций много, точнее многое можно назвать манипуляцией. Когда продавец обманывает покупателя, завлекая его якобы низкой ценой, он манипулирует им. Когда работник подыгрывает начальнику, подпитывая его тщеславие, и добивается выгодных должностей, не имея нужных деловых качеств, он проявляет особую искусность при манипулировании. Но куда больше вреда наносят неумелые манипуляции, когда человек грубит и унижает других, пытаясь таким образом самоутвердиться.

Мы не будем глубоко погружаться в теорию манипуляции. Гораздо важнее понимать, как бороться с той самой манипуляцией, которая причиняет вред.

Прием № 7

Предупрежден – значит вооружен

Вы обязательно освоите приемы, которые позволят отбить атаку манипулятора и сохранить себя. Но, как известно, умный знает, как выпутаться из сложной ситуации, а мудрый в нее не попадет. Вы можете подготовиться заранее, чтобы манипуляции на вас не действовали или чтобы они причиняли вам минимальный психологический, физический и материальный вред.

Представим боксера на ринге. Хороший боец отличается не только тем, что умеет хорошо защищаться, но и тем, что знает свои слабые места. Боксер, травмировавший правую руку, будет стараться больше работать левой, а не наоборот. Мы в сложных разговорах должны действовать так же.

У каждого из нас есть слабые места – особенности характера, комплексы, недостаток компетенций в той или иной области. Именно эти зоны могут стать мишенью манипулятора. Например, если вы понимаете, что плохо разбираетесь в цифрах и формулах, и даже переживаете из-за этого, вас может вывести из себя коллега, рассуждающий о математике. Вы можете разозлиться из-за того, что он, видимо, считает лучше вас, а начальство может попросить его перепроверить ваши расчеты. Если же у человека есть комплексы по поводу своего роста, то даже прозвучавшее где-то рядом и не относящееся к нему слово «карлик» уже может вывести его из себя.

Чтобы защититься от манипуляций, воздействующих на ваши слабости, нужно эти слабости найти. Во-первых, вспомните ситуации в общении, которые были для вас сложными и травмирующими. Что их объединяет? Что такого сказал ваш собеседник, что выбило вас из колеи? Если вас обвиняли в безответственности, над вашими опозданиями подтрунивали, ответственные дела передавали другому, и все эти ситуации причиняли вам боль, значит ваше слабое место (настоящее или воображаемое) – безответственность.

Во-вторых, проанализируйте свою эмоциональную реакцию, когда наблюдаете за общением родственников, друзей, знакомых.

Какие разговоры вызывают у вас эмоциональный отклик, интерес, к каким разговорам вы неизменно прислушиваетесь?

Тем, где звучит ненормативная лексика, или тем, где вы чувствуете фальшь собеседника?

В-третьих, обратите внимание на художественные произведения – книги, фильмы, сериалы, спектакли. Какие диалоги и сюжеты вам запомнились и чем?

Определив то, что вызывает в вас эмоциональный отклик, попробуйте понять, почему все это имеет для вас значение. Возможно, какие-то диалоги из сериала напоминают о скрытых страхах, детских комплексах или психологических зажимах. На этом этапе нужно быть честным с собой. Признайтесь, чего вы боитесь, стыдитесь, что вас расстраивает. Будет лучше, если все это вы запишете. Вы можете никому не показывать этот список, сжечь его сразу после написания. Но зафиксированные на бумаге переживания помогут лучше понять себя.

Когда вы выясните, что именно вас волнует, разыграйте сцену из сериала, которая вам запомнилась, по ролям. Или же вспомните травмировавший вас диалог и проговорите все реплики: и свои, и собеседника. Не торопитесь, делайте заметки, придумайте подходящие ответы на манипулятивные реплики. Сложный разговор лучше отрепетировать – так у вас появятся не только готовые фразы, которыми вы сможете отбиваться от обмана и унижения, но и уверенность в себе, ведь во время репетиции вы уже мысленно побывали в ситуации, которая может повториться в реальности.

Пока вы воспроизводите сложный разговор, вы убедитесь, что не всегда можете подобрать нужные слова. Это нормально. У вас не получится выходить из каждого манипулятивного диалога победителем. Еще одна цель этого упражнения – понять, что у вас есть недостатки, с которыми нужно просто смириться. Недостатки есть и у вашего собеседника. Никто не идеален, позвольте себе иметь особенности, которые делают вас неповторимым.

Когда вы осознаете, что у каждого человека есть слабые места, и когда вы честно признаете свою неидеальность, вам будет проще переносить удары манипуляторов. Если вы, не умея хорошо считать, будете успокаивать себя тем, что 5 лет назад хорошо заполнили

декларацию и вас за это похвалили, шутки о ваших знаниях математики будут подрывать вашу веру в себя. Но если вы признаетесь себе, что плохо считаете, но зато хорошо читаете стихи и рисуете картины, то, когда на работе речь пойдет о таблице умножения, вы сможете спокойно признать, что плохо ее знаете, и ваша самооценка от этого не пострадает.

Если вы приняли свои недостатки, это вовсе не значит, что вы должны перестать работать над собой. Совершенствоваться проще, когда вы можете адекватно оценить себя, не притворяясь кем-то другим.

Чтобы манипуляции вас не задевали, поработайте над собой. Вспомните, какие высказывания о вас причиняют боль, проанализируйте их и найдите свои слабые места. Воспроизведите сложный разговор из прошлого и придумайте возможные ответы манипулятору. Признайте, что недостатки есть у всех, и тогда ваши слабости будут меньше вас беспокоить.

Упражнение для тренировки:

Вспомните прямо сейчас разговор, который вас сильно задел. На какой ваш недостаток указал собеседник вольно или невольно? Придумайте ответ в случае, если собеседник неправ, или признайте, что такой недостаток у вас и правда есть.

Прием № 8

Три тревожных звоночка

Жаль, что манипуляторы не объявляют заранее о своих планах «ударить» побольнее. К счастью, существуют признаки, которые позволяют осознать, что вашими действиями и эмоциями пытаются управлять.

Но прежде всего вам нужно понять, что не бывает «хороших» и «плохих» собеседников. Не вешайте на людей ярлыки, одних записывая в манипуляторы, а других нет. В разные периоды жизни и в зависимости от обстоятельств каждый человек может использовать манипуляции, даже вы сами. Нужно уметь распознавать признаки манипуляций в поведении не только других людей, но и в своем.

Есть манипуляции, которые видно невооруженным взглядом.

Забавно, что человека, который так открыто пытается повлиять на других, называют хорошим манипулятором. Я с этим абсолютно не согласен. Манипуляция – это скрытое воздействие. Хорошего манипулятора сложно раскрыть.

Сложно, но можно! Используя опыт своих тренингов и деловых переговоров, я выделил три способа распознать манипуляцию и назвал их «Три тревожных звоночка».

Представьте себе три колокольчика, висящих в ряд под вывеской «Осторожно, манипуляции». Они звонят, когда вами пытаются манипулировать. Первый колокольчик громкий, его легко услышать. Второй звенит тише, к нему нужно прислушиваться. Третий колокольчик – самый тихий. Чтобы услышать его звон, нужно быть начеку.

Первый звоночек

Манипуляция – вещь непростая и требует определенных усилий. Только опытный манипулятор может использовать ее без

эмоциональных потерь. Большинство же ваших коллег, родственников или знакомых все-таки не владеет искусством манипуляции. Их будет выдавать повышенная тревожность, которая превратится в излишнюю суетливость, стремление «заболтать» вас или нежелание общаться больше, чем нужно (в такой ситуации человек прячет глаза и говорит подчеркнуто мало).

У каждого человека своя потребность в общении: кто-то более общителен, кто-то менее. Если вы регулярно разговариваете с человеком, то интуитивно чувствуете, какой объем общения для него является нормой, и первый колокольчик прозвенит, когда собеседник поведет себя непривычно. Если человек вам незнаком, то распознать обман будет сложнее. Но все мы примерно представляем, как поведет себя в той или иной ситуации среднестатистический собеседник.

Ищите в поведении другого человека то, что сильно отличается от нормы – как чрезмерную общительность, так и непривычную замкнутость. Если вы заметили что-то подобное, знайте – прозвенел самый громкий колокольчик. Теперь вам нужно внимательнее изучить поведение и слова человека, чтобы понять, не пытается ли он манипулировать вами.

Например, продавец в магазине, говоря об определенной модели пылесоса, может повысить тон и скорость речи, проявлять яркие эмоции. Вряд ли он так предан этому товару, особенно если его эмоции нельзя назвать адекватными ситуации. Возможно, за этой игрой он пытается спрятать слабость аргументов в пользу покупки товара, а потому пытается перевести разговор в эмоциональную сферу.

Второй звоночек

Манипуляторы не всегда действуют осознанно. Чаще всего люди просто пытаются воздействовать на собеседника, и, если спросить их, почему они стараются манипулировать вами, они искренне удивятся и честно ответят, что никакого умысла за их словами нет. И такие люди обычно не суетятся, не волнуются и не испытывают тревоги. Но подобные манипуляторы вольно или невольно будут пытаться пробудить в вас эмоции, ведь манипулировать спокойным человеком гораздо сложнее.

Прежде всего манипулятор будет драматизировать. В жизни редко бывает все очень плохо или очень хорошо – жизненный опыт подскажет вам, что обычно все у всех как-то средненько. Но, например, начальник может сказать, что вы ужасно выполнили работу. Чтобы работа действительно была ужасной, нужно постараться. Неужели ваш отчет действительно вселяет ужас? Вряд ли. Скорее вы сделали отчет хуже, чем ожидал начальник.

«Этот смартфон действительно отличный и решит многие ваши проблемы», – говорит вам продавец в салоне связи. Но неужели один гаджет может улучшить здоровье, повысить благосостояние и наладить отношения в семье? Смартфон в лучшем случае станет очередной вещью, которая упростит быт. И если гаджет «отличный», значит в нем нет недостатков. Но может ли существовать что-то совершенное в нашем несовершенном мире?

Мы привыкли к таким преувеличениям и не замечаем, что за подобными словами обычно скрывается манипуляция. Прислушайтесь к тому, что говорит собеседник, и вы услышите звон второго колокольчика.

Третий звоночек

Этот колокольчик вы услышите, если во время общения прислушаетесь к себе. Когда мы участвуем в диалоге, значимость собеседника, его реплики, жесты, тон голоса вызывают у нас определенные эмоции. Если перед нами любимый человек, разговаривающий ласково, то в нас просыпается нежность. Если перед нами неприятный коллега, мы чувствуем скуку или раздражение. В обоих случаях манипуляции нет, но есть открытое воздействие на психику, которая реагирует понятной эмоцией. Когда нами пытаются манипулировать, мы испытываем несколько разных, иногда даже противоречивых эмоций, которые словно разрывают нас на части и выводят из равновесия.

Представим, что начальник вызвал подчиненного, чтобы обсудить неудачный отчет. Руководитель, который не манипулирует, укажет на недостатки работы, чем вызовет у работника простые и понятные чувства – беспокойство, а, может быть, и стыд. Начальник-

манипулятор поступит иначе, сказав что-то вроде: «Ты же был таким хорошим сотрудником! Я думал в следующем месяце выдвинуть тебя на повышение, и что я вижу? Отвратительный отчет! Как жаль, что повышения ты не увидишь». Какие эмоции возникнут у подчиненного в этом случае? С одной стороны, он будет испытывать гордость от похвалы, но с другой – разочарование, страх или стыд.

Или представим продавца в магазине электроники, который решил не манипулировать при разговоре с покупателем. Он говорит о преимуществах смартфона, пусть даже и подчеркивает самые важные из них (это второй, но не третий звонок), и вызывает у покупателя чувство радости и предвкушения предстоящей покупки.

Продавец-манипулятор в этом случае сказал бы: «Очень хороший смартфон, лучший в своей ценовой категории, одна проблема – кажется, на складе больше таких не осталось, поэтому, вероятно, у вас не получится купить его по этой цене. Сейчас я все уточню». Покупатель только обрадовался, что сейчас купит хороший телефон, как вдруг его заставляют испытать страх, что вещь, которую он мысленно присвоил себе, ему могут не отдать.

Третий колокольчик, что сообщает об обмане, действительно тихий несмотря на то что испытываемые человеком эмоции могут быть весьма «громкими». Дело в том, что, находясь в процессе разговора, сложно оценить то, что чувствуешь. Прислушивайтесь к себе чаще. Когда нас переполняют противоречивые эмоции, нам кажется, что что-то идет не так. Мы больше не находимся в гармонии. И именно в этот момент мы можем услышать звон третьего колокольчика.

Если вы хотите понять, что вами манипулируют, используйте метод «Три тревожных звонка». Оцените поведение собеседника – проверьте, испытывает ли он излишнюю нервозность, ведет ли себя неестественно. Послушайте, что говорит человек – в его речи не должно быть драматичных преувеличений. Прислушайтесь к себе – вы не должны испытывать дискомфорт от противоречивых эмоций.

Упражнение для тренировки:

Вспомните сложный разговор, который прошел недавно, и подумайте, сколько колокольчиков прозвенело тогда. Нервничал ли ваш собеседник, драматизировал ли? Может быть, вы испытывали странные эмоции?

Прием № 9

«Правило левой руки»

Как реагировать, если вы поняли, что вами манипулируют? Все зависит от того, нужно ли вам поддерживать хорошие отношения с этим человеком дальше или можно разойтись с ним надолго или навсегда. Одно дело – реагировать на манипуляцию родственника, друга или начальника, совсем другое – на уловки продавца в магазине или соседа по очереди в поликлинике.

Вы могли бы сказать, что из разговора с незнакомцем можно просто выйти, но я считаю, что убегать от таких ситуаций не нужно. Стоит научиться отбивать манипуляции даже со стороны случайных людей.

Во-первых, так вы обретете обширный опыт борьбы с манипуляторами, и затем вам будет проще противостоять друзьям или коллегам. Во-вторых, вы сможете сохранить свое психологическое состояние. Бывает, уходя от сложного разговора, мы все равно испытываем негативные эмоции от случившегося. Например, человек, которому продавец рассказал про последний смартфон на складе, мог распознать манипуляцию и просто уйти из магазина. Но потом он сожалел бы, что никак не отреагировал на слова продавца, ведь ситуация кажется незавершенной.

Работать с манипуляциями неважных для вас людей можно по методу, который я называю «Правило левой руки». Воспользовавшись им, вы скажете манипулятору небольшую, но важную речь. Не нужно носить с собой записи с планом ответа, ведь запомнить его очень просто. Пять пальцев на вашей левой руке – это пять действий, которые помогут отстоять себя. Посмотрите на левую руку, на каждый палец слева направо, и вы вспомните, что нужно делать.

Мизинец – буква «м» – морозить

«Заморозьте» ситуацию, когда услышите один или несколько тревожных звоночков. Вам не нужно ничего делать, пока вы не осознаете, что вами манипулируют. В первой главе я говорил, что эмоции опережают разум. С помощью «заморозки» мы позволим себе лучше понять ситуацию и избежим эмоционального ответа. Представьте, что на несколько секунд вы превратились в ледяную статую. Вы заморожены, как и все вокруг. Вы анализируете и осознаете.

Безымянный палец – буква «б» – быть

Осознайте себя здесь и сейчас, в предлагаемых обстоятельствах, погрузитесь в них. Сейчас самое время спросить: «Где я нахожусь? Что происходит?» Ответ может быть, например, таким: «Я в магазине электроники, и, похоже, мной пытаются манипулировать». Эти вопросы помогут осознать манипуляцию не просто на уровне эмоций, но и на уровне разума. А это значит, что уже на этом этапе манипуляция, то есть скрытое воздействие, вероятно, провалилась.

Средний палец – буква «с» – спросить

Но не только вы должны нагружать мозг во время использования этого метода – пусть головой поработает и манипулятор. Задайте вопрос, желательно сложный, требующий развернутого ответа. Ваша задача на этом этапе – переключить манипулятора на ответ, чтобы тот не пытался дальше воздействовать на вас. Например, в случае с продавцом в магазине электроники можно спросить: «А почему вы завозите так мало смартфонов этой модели, раз она такая хорошая?» Если манипулятор быстро справился с ответом, задайте еще один вопрос. Вы должны перейти в наступление и поменяться ролями, сделать так, чтобы на вопросы отвечали уже не вы, а ваш собеседник. Не так важно, о чем вы спрашиваете, важнее то, как поменяется ваше взаимодействие.

Указательный палец – буква «у» – указать на манипуляцию

Будем считать, что вы осознали, что происходит, да еще и задали манипулятору пару каверзных вопросов, чем и заняли его. Самое время переходить в атаку и выводить обманщика на чистую воду. Объявите манипулятору, что вы его раскрыли, что вы поняли, что он вами манипулирует.

Чтобы не разжигать конфликт, говорите о своих чувствах.

Например, вы можете сказать: «Я чувствую, как вы на меня давите» или «Я чувствую, что вы пытаетесь мной манипулировать». Так вы не обвиняете никого напрямую, а просто говорите о своих подозрениях.

В ответ вы можете услышать: «Я вами не манипулирую». Это самая частая реакция, и она абсолютно нормальная и естественная. Более опытный манипулятор ослабит давление или вовсе свернет манипуляцию, ведь продолжать ее после разоблачения нет смысла.

Большой палец – буква «б» – бежать

После того как вы осознали ситуацию, озадачили манипулятора вопросами, а потом еще и разоблачили злонамеренные действия, считайте, что ваша миссия выполнена, честь защищена, достоинство сохранено – вы сказали манипулятору все, что нужно. Самое время удалиться, чтобы не дать собеседнику возможности вновь запутать вас.

Возьмем телефонное мошенничество. Если вам позвонили из якобы службы безопасности банка, специалисты рекомендуют взять паузу (мизинец), чтобы осознать ситуацию (безымянный палец), задать проверочный вопрос вроде «Какой именно счет подвергается мошенническим действиям?» (средний палец), разоблачить манипулятора словами «Я не верю вам» (указательный палец) и, наконец, бежать, то есть вешать трубку (большой палец). Последний пункт особенно важен. Не нужно вести с мошенниками хитрые и ироничные диалоги – они владеют большим арсеналом средств психологического воздействия, причем в их ловушки часто попадают и те, кто считает себя опытным переговорщиком. Не надо тренироваться

в остроумии и устраивать из манипуляции дуэль. Отбивайте атаку, разоблачайте манипулятора и уходите.

Чтобы отразить манипуляцию незнакомца, воспользуйтесь методом «Правило левой руки». Заморозьте ситуацию, осознайте, что происходит, задайте манипулятору каверзный вопрос, чтобы отвлечь его внимание, разоблачите обманщика, рассказав о своих ощущениях, и, наконец, со спокойной душой уходите.

Упражнение для тренировки:

Вспомните, когда вы подвергались манипуляции. Придумайте по три каверзных вопроса манипулятору для каждой ситуации. В будущем эти вопросы вы сможете задать в реальной жизни, когда почувствуете, что вами пытаются управлять.

Прием № 10

«Правило правой руки»

Как быть в ситуации, когда вам не просто нужно прекратить манипуляцию, но и сохранить отношения с человеком? Что делать, если манипулятор – ваш родственник, хороший друг, коллега или начальник? Важного для вас человека не стоит открыто упрекать. Задача в подобной ситуации – сохранить лицо и вам, и вашему собеседнику.

Примените метод «Правило правой руки». Он похож на предыдущий, только в этот раз вам нужно взглянуть на правую руку и двигаться слева направо от большого пальца к мизинцу.

Большой палец – буква «б» – беречь манипулятора

Если вы хотите сохранить отношения, значит должны оберегать и вашего собеседника. Манипулятор не должен пострадать от ваших действий и обязан сохранить достоинство.

Повторюсь, каждый может быть манипулятором. Вероятно, и вы время от времени выступали в этой роли. Манипулятор – не плохой человек. Возможно, в силу воспитания или обстоятельств он не придумал ничего лучше, чем попытаться вами манипулировать. Да, это неправильный поступок, но он не делает человека плохим. Не проклинаяем же мы больного родственника, который не делает домашние дела, а лежит с температурой. Относитесь к манипулятору так же, как к заболевшему. Ваша задача – и самому не заразиться, и его вылечить.

Указательный палец – буква «у» – уяснить

Чтобы выйти из сложной ситуации, никого не обидев, внимательно ее изучите. Пока манипулятор говорит, займитесь анализом. Не только

осознайте, где вы находитесь и что происходит, но и представьте причины, по которым собеседник пытается вами управлять. Примерьте на себя роль ученого, который пытается выяснить, какова мотивация манипулятора и чего он хочет добиться.

Средний палец – буква «с» – спросить

Этот этап похож на тот, что был в методе «Правило левой руки». Задайте собеседнику один или несколько вопросов, чтобы отвлечь его от манипуляции. Но если для незнакомца вы подбирали каверзные вопросы, на которые с трудом можно ответить, то в случае с родственником или коллегой вопросы нужно использовать, чтобы выиграть время для размышлений. Пока собеседник отвечает, вы можете придумать, как лучше поступить в этой ситуации.

Безымянный палец – буква «б» – баловать

Наверняка вы все еще раздражены, потому что близкий человек пытается вами манипулировать. На этом этапе нужно направить агрессию в мирное русло. Не пытайтесь спорить с собеседником – наоборот, ищите в его словах то, с чем могли бы согласиться. Вы уже раскрыли манипуляцию и не поддались ей. Самое время проявить снисхождение к собеседнику, которого вы собирались беречь на первом этапе.

Активно соглашайтесь с тем, с чем можете, и приводите разумные аргументы, подкрепляющие вашу позицию. Постарайтесь использовать накопившуюся энергию и выплеснуть ее. Вам может показаться, что, соглашаясь с манипулятором, вы потакаете ему. Но вы должны соглашаться лишь с тем, с чем действительно согласны, а еще ничего не обещать и ничего не делать. Если же манипулятор требует, чтобы вы что-то сделали, переходите к следующему пункту.

Мизинец – буква «м» – маневрировать

Вы уже частично приняли позицию собеседника, согласившись с некоторыми его высказываниями. Вы уже сделали для него много. Если от вас требуют действий, находите причины, по которым вы не можете их выполнить. Подруга просит посидеть со своим ребенком? Скажите, что плохо себя чувствуете и не хотите заразить малыша. Найдите благородный предлог ничего не делать. Не переживайте о морали: человек пытался манипулировать вами, и вы уже сделали для него и ваших отношений достаточно, позаботившись о достоинстве манипулятора.

Если вы противостоите манипуляции близкого человека, с которым надо сохранить отношения, то примените метод «Правило правой руки». Помните, что вам нужно беречь собеседника. Выясните, почему вами пытаются управлять, выигрывайте время, чтобы собраться с мыслями, найдите повод согласиться с человеком, но ничего ему не обещайте. Если собеседник требует от вас действий, найдите повод ничего не делать.

Упражнение для тренировки:

Вспомните ситуации, в которых вы соглашались сделать что-то, что противоречило вашим интересам, но вам было неудобно отказать. Придумайте причину, по которой вы могли бы ничего не делать. Если вы заранее подготовите ответы для манипуляторов, вы сможете их использовать, когда от вас потребуют каких-то действий.

Прием № 11

После драки

Представим, что вам удалось отразить манипуляцию. Казалось бы, самое время успокоиться и забыть о произошедшем. Но если вы хотите, чтобы в будущем манипуляции доставляли как можно меньше хлопот, самое время засучить рукава и опровергнуть поговорку «после драки кулаками не машут».

Конечно, есть манипуляции, которые проходят бесследно – на них не стоит обращать внимания. Но есть и другие – такие, после которых тяжело на душе, даже если вы смогли выйти победителем из сложного разговора. В этом случае вам нужно поработать и выполнить две задачи. Во-первых, вам предстоит вывести себя из неприятного состояния, а во-вторых, сделать так, чтобы в будущем манипуляции, которые выводят из равновесия, отбивать как можно раньше.

Первым делом мысленно повторите диалог с манипулятором и доведите его до конца. Манипуляции опасны тем, что ситуации, в которых они происходят, могут казаться незавершенными. Реконструируйте разговор и выскажитесь, чтобы не сожалеть, что не успели что-то сказать. Вашей психике не так важно, чтобы манипулятор услышал эти слова. Важнее то, что вы дадите отпор хотя бы в воображении.

Уединитесь в тихом месте, поставьте напротив предмет, который будет олицетворять обидчика, или же фотографию манипулятора. Повторите диалог вслух, проговаривайте реплики по ролям и доведите разговор до логичного завершения – до вашей победы. Скажите все, что хотели. Если вы не уверены, что полностью высказались, продолжайте упражнение, пока не станет легче – предмет, который стоит перед вами, ни на что не обидится.

Вы поймете, насколько этот прием полезный, когда пройдет несколько часов после практики (особенно если до этого вы сутки мысленно повторяли неприятный разговор).

Мы все чувствуем, что должны высказаться, постоянно вспоминая обрывки фраз, которые сказали обидчику, но

останавливаем себя и остаемся с ощущением недосказанности.

Попробуйте выполнить это упражнение; у многих после него внутренний диалог прекращается.

Этот прием будет более эффективным, если вы сможете рассказать о конфликте близким. Мы часто делимся с друзьями и родственниками своими проблемами, но хаотично, концентрируясь на критике обидчика, и все эти рассказы похожи на жалобы. Такое общение можно сделать полезным. Ваша задача – закончить разговор с манипулятором. Используйте фразы «Надо было сказать ему, что...», «Здесь правильнее было бы ответить так...» и другие. Но не мучайте своего слушателя: не превращайте себя в жертву, а взгляните на ситуацию объективно.

Об этом методе стоит помнить, если попытались манипулировать не вами, а вашим другом. Если вы чувствуете, что человек встревожен, расстроен, то самое время применить этот метод по отношению к нему. Спросите друга: «Как надо было ответить обидчику? Что еще ты бы хотел ему сказать?» Помогите человеку осмыслить то, что произошло, пережить травмировавшее его событие и двигаться дальше.

Если проговаривание неприятного диалога вслух не помогло, напишите письмо своему обидчику, но не отправляйте – бумага все стерпит. Мы чувствуем, что выписывание всех своих обид помогает успокоиться, потому многие из нас ведут личные дневники. Перед тем как приступить к письму, выберите время, когда вам никто не будет мешать. Если процесс вас увлечет, понадобится немало времени – можете выделить на это занятие около часа. Заранее подготовьте бумагу и исправную ручку. «Письмо обиды» лучше писать от руки, так вы глубже погрузитесь в работу.

Когда вы начнете писать, выберите одну из стратегий. Вы можете, например, записать все, что у вас есть на душе: искренне и в деталях рассказать обидчику о недовольстве, обиде, злости, разочаровании. В этом случае отдавайте бумаге все чувства без остатка, не заботясь о структуре текста и последовательности изложения. Но еще вы можете использовать план письма, который я предлагаю:

1. Напишите про эмоции, которые у вас остались после общения с манипулятором. Вы можете говорить о злости, шоке, разочаровании –

о том, что транслировали в мир сразу после манипуляции.

2. Расскажите, какую тяжесть вы чувствуете с тех пор. Может быть, вы обижены на собеседника или злитесь на него.

3. Постарайтесь разобраться, какие страхи скрываются за вашими эмоциями сразу после неприятного разговора и нынешним состоянием. Представим, что после общения с руководителем-манипулятором вы сначала почувствовали шок от того, как низко вас оценили, а спустя время ощутили горечь несправедливости. Возможно, вы боитесь несправедливости в целом, поэтому разговор вас так задел?

4. Загляните в себя глубже и подумайте, к какому выводу вы можете прийти после разговора. Например, ситуация могла бы вызвать в вас разочарование тем, как устроен менеджмент в вашей компании.

5. Посочувствуйте собеседнику и выразите сожаление. Признайтесь, что жалеете, что такая ситуация возникла, жалеете, что обидчик оказался настолько плохим руководителем. Сожаление – чувство весьма ресурсное. Как только вы признаетесь, что вам жаль, дальше испытывать злость или страх будет труднее.

6. Поблагодарите ситуацию или собеседника, если сможете. Напишите, чему эта ситуация вас научила.

С помощью этого плана вы избавитесь от негативных, нежелательных эмоций, как от яда из раны, и приведете себя в более ресурсное состояние.

Как только вы закончите письмо, у вас может возникнуть желание отправить его манипулятору, чтобы тот понял свою неправоту. Как хорошо, что я посоветовал вам писать его от руки – почтой для отправки писем сейчас редко пользуются, а пока вы будете перепечатывать текст, вы, надеюсь, опомнитесь и поймете, что его лучше никому не показывать. Это письмо не только не стоит никуда отправлять, его нужно уничтожить. Во-первых, чтобы не возвращаться к нему, а во-вторых, чтобы отпустить все свои обиды.

В большинстве случаев написание такого письма помогает избавиться от горечи после пережитой манипуляции. Но если вам не удастся себя успокоить, вернитесь к упражнению через пару дней. Возможно, вам захочется написать ответ от имени вашего манипулятора, а, может быть, вам просто придет в голову что-то недосказанное, и вы сочините второе письмо.

Если при составлении письма вы уделяли много внимания обидчику, то теперь я предлагаю вам подумать о себе. Выделите время, когда вам никто не будет мешать, и устно или письменно ответьте на вопросы:

1. Что случилось? Можно ли назвать произошедшее манипуляцией? Если да, как она на вас повлияла?

Будьте честны с собой: если вы решили выполнить это упражнение, значит вас смогли задеть, а потому не стоит говорить себе, что вы в полном порядке.

2. Как вы себя чувствуете прямо сейчас, когда думаете о манипуляции? Чувствуете ли вы горечь, обиду или разочарование? Вас обидела ситуация в целом или именно собеседник?

3. Почему эта ситуация так вас задела?

Это, пожалуй, самый важный вопрос. Не торопитесь отвечать. Вспомните похожие ситуации из прошлого, сравните их. Если вы поняли, что вас так обижает, то сможете в будущем не только умело отражать манипуляции, но и не переживать из-за них так сильно, как сейчас.

4. Подарила ли вам эта ситуация что-то хорошее? Может быть, вы узнали о собеседнике что-то новое или научились какому-то коммуникационному приему? Или вы осознали, какие у вас есть слабые места?

Чтобы оставить манипуляцию в прошлом, проговорите по ролям ваш диалог с обидчиком, обсудите неприятный разговор с другом, напишите манипулятору письмо и изучите то, как ситуация повлияла на вас.

Упражнение для тренировки:

Какая ситуация, связанная с манипуляцией, продолжает занимать ваши мысли несмотря на то что она произошла довольно давно? Воспроизведите ее, вспомните разговор с обидчиком, придумайте подходящие ответы и высказитесь от всего сердца, не забывая про реплики манипулятора. Закончите диалог тогда, когда вам будет нечего добавить. Запишите выводы, к которым пришли в процессе упражнения.

Глава 3

Внимание, агрессия!

Как противостоять агрессивным людям

Агрессия всегда сопровождала человеческое общение. Как я уже говорил, гнев – одна из базовых эмоций, и она может быть полезной. Например, благодаря гневу наши предки могли отразить нападение, а значит выжить.

Но сегодня гнев редко приносит пользу, в большинстве ситуаций он мешает создавать крепкие отношения и добиваться целей. При этом агрессии в обществе меньше не становится: люди продолжают ссориться в магазинах, офисах, на магистралях, участвуя в «дорожных войнах», которые так часто записывают на видео и выкладывают в сеть. Люди все еще пытаются решить свои проблемы с помощью крика, грубости, сарказма и других агрессивных инструментов. Думаю, в подобные ситуации попадали и вы. Ухудшает ситуацию постоянный стресс от экономических проблем, перегруженности информацией, дефицита свободного времени. Все это мешает контролировать эмоции и сдерживать древние инстинкты, побуждающие ударить обидчика.

При этом для некоторых агрессия – часть осознанной модели поведения. К сожалению, в нашем обществе умение ударить словом или кулаком оппонента считается ценным. Блогеры, телеведущие, артисты регулярно демонстрируют нарочито грубое, презрительное поведение, используют ненормативную лексику и вербальное насилие, таким образом влияя на представления общества о норме. На фоне сформированного культа силы попытки решить проблему через компромисс выглядят проявлением слабости, на которую многим хочется ответить еще большей агрессией.

«Не мы такие – жизнь такая», – говорят персонажи фильма «Бумер», оправдывая свое поведение. Но осознанные люди, привыкшие работать над собой, понимают, что чрезмерная агрессивность общества – это настоящая проблема. На своих тренингах я спрашиваю участников, какая эмоция им больше всего мешает при общении с другими людьми, и мне отвечают, что собеседники часто проявляют гнев.

С чужой агрессией нужно бороться. И вот почему:

1. Борьба помогает отстоять свое достоинство и не пострадать психологически.

2. Агрессия часто является одним из видов манипуляции. Не умея противостоять агрессии, можно уступить манипуляции и делать то, что вам не нужно, под давлением манипулятора-агрессора.

3. Жертва агрессии испытывает немалый стресс, а это отражается на здоровье. Стресс является одной из причин возникновения сердечно-сосудистых заболеваний, которые по-прежнему уносят множество жизней по всему миру.

Не все агрессоры кричат или угрожают ударить, некоторые используют пассивную агрессию, то есть не проявляют свои негативные эмоции открыто, а стараются завуалировать их. Поступают так обычно люди, которые боятся открытых конфликтов, но все равно хотят сыграть роль агрессора. Они желают заполучить власть над собеседником несмотря на свой страх, поэтому их

агрессия обретает странные формы: один своей безынициативностью губит хороший проект, другой при обсуждении презентации задает вроде бы не злобный, но унижающий собеседника вопрос, третий высмеивает вас при обсуждении совсем не смешной темы,

а четвертый случайно забывает пригласить вас на важную встречу. Причем бывает, человек не осознает, что совершает агрессивные действия.

Пассивная агрессия коварна. Вроде бы никто не кричит, насилием никто не угрожает, но вам все равно плохо. Такой тип давления сложнее побороть, ведь подобный агрессор всегда вроде бы ни при чем. Не пригласил на встречу, потому что забыл, опоздал, потому что пробки на дорогах были, а насчет обидной шутки в разговоре всегда можно сказать, что это была просто безобидная острота, а «на обиженных воду возят».

Найти подход можно и к пассивному агрессору. Но для начала изучим агрессоров обыкновенных.

Прием № 12

Детство кончилось!

Допустим, собеседник кричит на вас, говорит обидные вещи и угрожает – все это крайне неприятно и унижительно. В какой-то момент вам становится страшно за свою безопасность. А теперь представьте, что те же самые проклятия выкрикивает другой агрессор, и ему всего 5 лет. Он абсолютно так же обзывается, может быть, даже использует нецензурные слова (дети сейчас и такое умеют) и в целом откровенно на вас давит. Какие эмоции у вас возникнут в этой ситуации? Раздражение или гнев? Вполне возможно. Но вызовет ли этот ребенок страх? Почувствуете ли вы унижение?

Этот прием можно использовать и в разгар конфликта. Представьте, что перед вами не 30-летний верзила, а маленький мальчик, и ваше отношение к ситуации тут же изменится.

Вам может показаться, что использовать такой прием – все равно, что обмануть себя, ведь ваш собеседник уже давно не ребенок. Агрессия, как я уже сказал, пришла к нам из древних времен, когда наши предки были не столь разумны и не столь хорошо умели общаться. Дети в чем-то на них похожи: они могут расплакаться в самолете или начать говорить нетактичные вещи в очереди в поликлинику. Так же незрело ведет себя агрессор. Вообще-то взрослые современные люди решают вопросы, опираясь на разум, а не инстинкты. Агрессивность и неумение управлять эмоциями говорят, что человек, который стоит перед вами, инфантилен.

Конечно, все мы время от времени можем злиться и проявлять агрессию. Но если человек часто бесконтрольно выплескивает эмоции, он еще не созрел для экологичного общения. Если вы не разбили собеседнику машину, не перехватили у него клиента, не увели его девушку или не назвали его обидным прозвищем, но все равно получили агрессивный комментарий, можно сделать вывод, что вы общаетесь с большим ребенком.

Как относиться к такому агрессору? Так же, как мы относимся к детям – снисходительно. Если ребенок вас грубо обозвал, вы вряд ли

обидитесь. Скорее всего, слова вызовут у вас ухмылку или желание отчитать малыша за непристойное поведение.

Вспомните советский фильм «Джентльмены удачи». Его главный герой – директор детского сада, и он прекрасно справлялся с воспитанием новых подопечных – настоящих преступников-рецидивистов. Он относился к ним как к детям, и те спустя какое-то время невольно начали играть ту роль, которую им присвоили.

Вы должны не только поставить собеседника в позицию ребенка, но и почувствовать себя взрослее. Осознайте ответственность за разговор с агрессором и не рассчитывайте, что собеседник будет решать конфликт. В этой ситуации вы – взрослый, которому поручили этого непослушного ребенка, и вы за него в ответе. Забота действует даже на грозных агрессоров: когда вам прощают неразумные шалости, трудно вести себя агрессивно.

Не сюсюкайтесь с агрессором, а спросите: «Что тебе сейчас не нравится? Давай разберемся» или «Почему ты сейчас на меня кричишь?» Так вы поступите как настоящий взрослый, который пытается успокоить капризного малыша.

Если человек ведет себя агрессивно, ему плохо. Вы могли задеть его слабое место, поэтому он больше не чувствует себя комфортно, или же собеседник может считать, что ему нужно доказать свой авторитет, и такая задача причиняет ему боль.

Агрессивный человек – это неудовлетворенный человек, ему чего-то не хватает.

Когда вы возьмете на себя роль взрослого, вам придется понять, почему собеседнику так плохо. Даже если ваши предположения будут неверными, они помогут проникнуться сочувствием.

Почему кассир в магазине вам грубит? Мы можем понять возможные причины: у него выдался тяжелый день, смена длится долго и за нее мало заплатят, в процессе работы нужно отбиваться от недовольных покупателей, рутинные задачи действуют на нервы, а человеку хотелось бы просто провести день с семьей или друзьями. Наконец, уровень воспитания и образования мог загнать его в замкнутый круг, где он живет от зарплаты до зарплаты, пытаясь параллельно закрыть кредиты. Не оправдывая грубость и агрессию,

признайтесь – еще неизвестно, как на месте этого кассира повели бы себя вы.

Этот портрет, помогающий понять человека, нужен скорее нам самим. Войдя в чужое положение, вы готовы простить собеседника, проявить к нему снисхождение. Причем простить его вы должны искренне, иначе будете долго вспоминать об этом случае. Такое прощение не унижит вас, а только укрепит ваш статус разумного взрослого.

Вы можете пойти еще дальше и пожалеть агрессора. Жалость – очень мощное чувство, которое почти не совместимо со страхом или обидой. Когда большой ребенок перед вами раскапризничался, и вы смогли найти потенциальную причину его расстройства, мысленно признайтесь, что вам его жаль. Например, ваш внутренний монолог может звучать так: «Мне тебя, кассир, так жалко. Ты работаешь на тяжелой работе за небольшие деньги, не видишь семью, у тебя мало перспектив для развития». Это очень эффективная техника. Сказав себе эту фразу, вы уже не сможете испытывать страх или обиду по отношению к агрессору. Она настолько мощная, что я вам не советую говорить эти слова вслух – последствия могут быть непредсказуемыми.

Унижаете ли вы жалостью собеседника? Я так не думаю. Жалость жалости рознь. Я говорю о чувстве, которое мы испытываем к ребенку, который, например, упал и ударился. Мы не унижаем его тем, что жалеем его и его ушибленную коленку.

Как действовать дальше? Вы можете, например, строго отчитать агрессора, но уже как более разумный взрослый. В случае с кассиром вы можете сказать: «Как вы разговариваете с клиентом? Почему вы себе такое позволяете? Будете так себя вести – позову старшего». Вроде ничего особенного в ваших словах нет, но вы звучите как уверенный человек, которого нельзя задеть грубостью.

Что еще делают опытные родители с капризными детьми? Переключают внимание ребенка на что-то другое. Спросите кассира: «У вас есть в продаже такой-то товар?» Кстати, этот прием достаточно часто применяют полицейские или врачи скорой помощи, когда на них бросаются с жалобами. В таких случаях они говорят: «Приготовьте документы, пожалуйста» или спрашивают: «Где ваш медицинский полис?»

Более совершенные способы отразить чужую атаку потребуют от вас больше времени и сил. Например, когда вам жалко расстроившегося и капризного ребенка, вы можете его похвалить, чтобы изменить его настроение. Так можно поступить и с агрессором: в ответ на резкие слова подчеркните чужую значимость, напомните о прошлых успехах собеседника. В этом случае вам придется проявить самообладание и поверить, что вы взрослый, ухаживающий за ребенком, чтобы ваши слова не выглядели так, будто вы пошли на поводу у манипулятора.

Наконец, ответственный взрослый захочет решить проблему. А для этого, как правило, нужно услышать агрессора. Поэтому вы можете использовать один непростой, но весьма эффективный прием – расспросить собеседника с позиции взрослого. Например, скажите агрессору: «Давайте разберемся, какие именно у вас претензии». Вслушайтесь в ответ и постарайтесь понять, как разрешить конфликт.

Чтобы победить агрессора, посмотрите на него как на ребенка. Возьмите на себя роль взрослого и либо отчитайте собеседника, либо переключите его внимание на другую тему, либо выслушайте его и попробуйте решить его проблему.

Упражнение для тренировки:

Вспомните недавнюю ситуацию, в которой собеседник повел себя агрессивно. Какие проблемы в жизни человека могли привести к этой агрессии? Приведите не менее трех причин чужой злости. Пожалейте агрессора. Как бы вы ответили на его слова сейчас?

Прием № 13

Обгоняя агрессора

Чего хочет агрессор? Подавить, подчинить, заставить думать, чувствовать или делать то, что ему нужно. А что чувствует его жертва? Чаще всего обиду или страх. Это две сильные эмоции, которые вряд ли удастся быстро подавить. Да и прятать подобные переживания вредно.

Яркие чувства трудно подавить, но их можно преобразовать. Видели ли вы, как бурный скандал между влюбленными перерастал в страстный поцелуй буквально за секунды? Или, наоборот, как разгоряченные матчем восторженные фанаты футбольных команд вдруг резко становились агрессивными, и завязывалась нешуточная драка? Вот эту способность человеческих эмоций перерождаться мы и используем.

Представим, что агрессор нагрубил вам и унизил. Как вы можете выразить свои эмоции? Если ответите тем же, может разразиться конфликт. Возможно, именно этого и ожидает обидчик. Вам нужно найти легальный выход накопившимся обидам или страхам.

Например, если в момент агрессии вы стоите в очереди, то можете злобно выругаться на то учреждение, где вы стоите. Думаю, в очереди никто не будет особенно против – это легальный выход эмоций. Если вам нагрубил человек на дороге, начните громко ругаться на пробки или на кого-то третьего. Для чего? Чтобы эмоция не застаивалась в вас, чтобы что-то ответить и выразить себя. Это базовый вариант приема. Вы даже не меняете эмоции, а просто переадресовываете их, но уже помогаете себе.

Еще вы можете управлять своими эмоциями – подменяйте одну другой. Например, в ответ на агрессию можете говорить обычные слова, но громко – так вы выразите свою обиду, но в то же время не вступите в открытый конфликт. Повысьте тон голоса, когда обсуждаете скидочную карту с нагрубившим вам кассиром. Кричите «Да, сейчас я уеду!» во время дорожной склоки. Тонем голоса и жестами мы сообщаем собеседнику дополнительную информацию, влияя на него. Мы показываем свое отношение к агрессии, но в то же время говорим мирные слова, не давая начать серьезное противостояние.

Как реагировать на агрессию недобросовестного начальника? Перейдите из активного негативного состояния в активное позитивное – из «ругаюсь» во «вдохновляю». Например, возьмите на себя инициативу в разговоре и предложите несколько вариантов решения возникшей проблемы. Всю вашу обиду поместите в речь на другую тему, так, чтобы даже надоест начальнику, чтобы он пожалел, что начал диалог.

Еще вы можете переключиться на что-то другое, чтобы превратить свой негатив в позитив. Скажем, в ответ на агрессию коллеги можно начать разговор с другими соседями по кабинету, обсуждая прошедшие выходные. Выплесните энергию, расскажите интересные подробности и сделайте это от всего сердца, так вы избавитесь от нежелательных эмоций.

Но есть и не всегда уместный, но зато очень эффективный способ «слить» негативную энергию – «переиграть» обидчика, обогнать его по уровню агрессии. Согласитесь, что агрессия для взрослого цивилизованного человека – не вполне нормальная или адекватная реакция. Но, как известно, «с волками жить – по-волчьи выть». В ответ поделитесь накопившейся энергией, направляйте ее куда угодно, но не на оппонента.

Для этого вам нужно будет опять сыграть роль артиста, который снимается в фильме «Пролетая над гнездом кукушки». Скажем, к вам подходит человек, который не доволен тем, как вы припарковались. По нему видно, что дело может кончиться дракой. Заметив, что он приближается, возьмите мобильный телефон и притворитесь, что звоните другу. Начните плакать, рассказывая, что допустили ужасную ошибку, неправильно припарковались.

Ваша задача – стать более эмоциональным, чем агрессор, обогнать его по уровню эмоций. Как знать, может быть, агрессор даже станет утешать вас,

говоря: «Да ладно, не надо так убиваться» и доказывая, что ваша ошибка не такая уж и страшная.

Кстати, этот прием некоторые используют интуитивно в критических ситуациях. Одну мою знакомую хотели ограбить в подъезде. Она, плача навзрыд, начала кричать «Я все отдам!», после

чего всучила крепкому на вид грабителю какую-то небольшую сумму, мужчина же от испуга убежал. Другую мою подругу хотели ограбить на улице, и она решила громко замяукать. Увидев, что девушка якобы не в себе, грабители сбежали, словно их ударили током. Как ей пришло в голову заговорить по-кошачьи, она не помнила, но инстинкт самосохранения подсказал ей воспользоваться этим приемом.

Научиться по команде становиться сумасшедшим – задача, которая под силу, пожалуй, только профессиональным артистам. Но вы должны запомнить, что сильная нестандартная ответная реакция (без агрессии в сторону обидчика) может не только помочь выплеснуть чувство страха и обиды, но и обескураживающе повлиять на агрессора.

Если вы хотите, чтобы ваш агрессор растерялся, «обгоните» его эмоции. Вы можете либо проявить агрессию в адрес кого-то третьего, либо агрессивным тоном говорить вроде бы безобидные слова, либо преобразовать ваши страх и обиду в восторг и энтузиазм. В некоторых случаях полезно прикинуться буйным сумасшедшим, чтобы ошеломить и даже испугать вашего агрессора.

Упражнение для тренировки:

Представьте, что к вашей машине идет агрессивный водитель, которого вы не пропустили на дороге. Придумайте:

на кого еще вы можете начать ругаться;

какие безобидные слова можно сказать агрессивно;

как активно подчиняться такому агрессору, опять же опережая его по силе эмоций;

как можно сыграть «сумасшедшего».

Прием № 14

Чтоб тебя!

Отвечая на агрессию, мы преследуем две цели. Во-первых, мы стремимся прекратить атаку или хотя бы усмирить обидчика. Во-вторых, нам нужно сохранить себя и уберечь от травм. Этот прием посвящен второй цели – с его помощью вы быстро справитесь с обидой после сложного разговора. Это важно сделать, если вы не можете ответить, потому что агрессор вас все равно не услышит, или если вы переживаете за свою безопасность, потому что агрессор – двухметровый верзила из переулка либо начальник-самодур, от которого зависят выплаты по ипотеке.

А ведь как хочется в такой ситуации сказать все, что думаешь! Ну что же... ни в чем себе не отказывайте! Ответьте обидчику вслух или мысленно, как только окажетесь в одиночестве. Этот прием близок к известной в психологии технике отреагирования, когда вы должны разыграть диалог с манипулятором, говоря как за себя, так и за него.

Но этот прием отличается. Во-первых, вы можете не придумывать слова обидчика, говорите о своих эмоциях. Во-вторых, вы можете быть предельно жестокими, когда будете высказываться, чтобы компенсировать то, что агрессор вас не услышит.

Если вас подрезал или обозвал человек в другой машине, вы, сидя в одиночестве в своем автомобиле, не должны сдерживать себя. Прокляните его, используйте против него все известные вам жесткие ругательства, пожелайте ему ужасного – не просто неудачи, а чего-то большего (не буду приводить примеры, но все мы смотрели фильмы ужасов). На словах вы можете позволить себе что-то неадекватное, несправедливое и жестокое по отношению к агрессору.

И знаете, что произойдет вскоре после того, как вы начнете проклинать обидчика?

Вы станете чуть ли не жалеть и защищать его, думая, что он не заслуживает такой жестокости.

«Он всего лишь подрезал меня, такое бывает с каждым», – подумаете вы. И как только вы придете к подобному выводу, знайте – цель приема достигнута. Вы убедитесь, что смогли отомстить обидчику, преувеличив вашу злость.

Знаете, что будет сильнее всего удерживать вас от применения этого приема? Устоявшееся в обществе представление, что человеку нельзя желать несчастья, потому что пожелания якобы вернутся к вам или просто потому что это плохо. Опираясь на опыт клиентов, могу сказать, что никто из них от применения этого приема еще не пострадал. Помните, что действуете из благородных соображений: один раз ярко прожив ситуацию, вы не будете потом дни или недели возвращаться к ней и проклиная обидчика, сдерживаясь.

Если вы не можете вербально противостоять агрессору, можете ответить ему мысленно или вслух, когда вас никто не сможет услышать. Позвольте себе быть жестоким – проклинайте обидчика, желайте ему самого ужасного. Дождитесь мысли: «Ну, это я уже перегнул палку, он такого не заслуживает». С помощью этого приема вы быстро выплеснете обиду и вернетесь к обычной жизни без тяжести на сердце.

Упражнение для тренировки:

Перед тем как вступить в сложный разговор, заранее придумайте, что могли бы пожелать своему потенциальному обидчику.

Прием № 15

Твоя агрессия нормальна

Как быть с собеседниками, которые вроде не кричат на вас, не давят напрямую, не пытаются заставить что-то делать и не грубят, но вместе с тем проявляют показную незаинтересованность, как бы невольно нарушают ваши планы, саботируют поручения или недобро отшучиваются – словом, применяют пассивную агрессию?

С ними все не так просто. Хотя бы потому, что пассивную агрессию нужно сначала выявить. Если ваш коллега опаздывает на встречу третий раз подряд, это просто неорганизованность, привычка или он недоволен вами как собеседником и старается своими опозданиями давить на вас, чтобы эти встречи больше не случались? А как быть с шутниками и балагурами? Почему от шуток некоторых людей нам не по себе? Это просто у человека нет чувства юмора или он таким образом скрыто пытается вывести вас из равновесия?

Прием, о котором я расскажу, является чем-то вроде «разведки боем». С его помощью вы сможете одновременно понять, использует ли собеседник пассивную агрессию, и уменьшить ее количество.

Подобный агрессор – человек, который имеет внутреннее недовольство (вами или ситуацией), но не решается выразить его открыто. Он боится быть непонятым из-за неумения общаться и из-за того, что родители ему говорили: «Кричать и ругаться – плохо?»

Помогите агрессору выразить свои чувства. Покажите, что его злость нормальна.

Подозревая, что человек использует пассивную агрессию, выскажитесь в том же ключе о своих чувствах, проговорите их за агрессора.

Представим, что соседка по очереди сарказмом показывает свое недовольство. Возможно, помещение тесное, и вы невольно нарушаете ее личные границы. Если там еще и душно, то присутствие рядом другого чужого человека вполне может вызывать агрессию. Разрядите обстановку: скажите то, о чем она могла бы подумать: «Какая же

духота, это просто невозможно! Мы тут как сельди в бочке и вообще сейчас сваримся?»

Если коллега после увеличения вашей зарплаты начал демонстративно критиковать ваш проект и вас самих, представьте, что он чувствует. Вероятнее всего, он вскипает от ощущения несправедливости. Он работал не меньше, а повезло вам. Подумайте, были ли вы когда-нибудь на его месте? Когда вы чувствовали похожую несправедливость? Проговорите вслух эту несправедливость, например, при случае скажите: «Я на одной и той же должности сидел 5 лет, а Петров уже две позиции вверх сменил, несправедливо». Так вы покажете, что выражать свои эмоции открыто – это нормально.

Обычно одной фразой пассивного агрессора не раскроешь. Он, может быть, с детства привык вот так затаенно выражать свою злость. Но если вам с этим человеком долго работать вместе или если это ваш друг или родственник, возможно, стоит вложиться в эти отношения, чтобы в них было комфортно обоим. Регулярно проговаривайте свои эмоции, чтобы позволить агрессору присоединиться к вам.

Когда вы увидите, что, следуя вашему примеру, человек начинает открываться и выражать чувства, у вас появятся два варианта. Во-первых, вы можете спросить человека напрямую, что он чувствует. Например, говоря о коллеге, который несправедливо поднялся по карьерной лестнице, вы можете добавить: «Я, кстати, думаю, что тебе и мое повышение кажется несправедливым. Это так?» Или же вы можете сказать: «Я чувствую, что в наших отношениях что-то стало не так». Будьте готовы к тому, что агрессор не захочет сразу поделиться с вами мыслями. Ваша задача – не получить от него чистосердечное признание в пассивной агрессии, а уменьшить ее количество. Такими диалогами вы снижаете напряжение между вами и вероятность ее использования.

Во-вторых, вы можете не спрашивать человека ни о чем напрямую, если вы еще не настолько близки. В таком случае продолжайте помогать собеседнику раскрываться, показывая своим примером, что выражать чувства можно и нужно. Это более долгий, но более безопасный путь. Рано или поздно агрессор поймет, что нужно не молчать, а говорить о недовольстве.

Подозревая в собеседнике пассивного агрессора, найдите повод выразить при нем аналогичные чувства открыто, покажите ему

пример. Если вы достаточно близки, спросите, что он чувствует напрямую. Но вы также можете просто продолжить подавать пример, ни о чем не спрашивая. Пусть пассивный агрессор увидит, что выражать свое недовольство напрямую – это нормально.

Упражнение для тренировки:

Составьте список потенциальных пассивных агрессоров в вашем окружении. Это люди, которые систематически опаздывают, саботируют выполнение дел, высмеивают ваши идеи или используют сарказм. Предположите, почему каждый из этих агрессоров так себя ведет. Попробуйте поговорить о своем недовольстве вместе с одним из них.

Прием № 16

Воспитание чувств

Бывает так, что у вас нет времени долго разбираться в ситуации с пассивным агрессором, делать предположения о чувствах, которые на самом деле испытывает такой собеседник. Но затаенная злость этого человека все же мешает вам жить.

Напомню, что пассивный агрессор, как правило, опасается выразить свои чувства в силу воспитания, привычек, представлений. И его страх распространяется на все эмоции. Оставив недовольство в стороне,

сделайте так, чтобы агрессор начал больше выражать любые чувства: высказывался негативно, позитивно, удивленно.

Чем большее количество ситуаций, в которых человек может выразить чувства, вы создадите, тем выше вероятность, что он перестанет о них молчать. Вы снова должны стать для него примером – выражать чувства вслед за кем-то проще.

Например, если вы едете с пассивным агрессором в машине, то возмутитесь грубым поведением другого водителя: «Посмотри, что он творит? Ну как так можно ездить?» Обращаясь к собеседнику, вы позволяете ему проявить эмоции, аналогичные вашим. Пусть не сразу, но он все равно подключится к вам и вашим эмоциям. В идеале вы должны вместе ругать того «хама на черном джипе».

Но не обязательно ругаться – любые яркие эмоции будут способствовать раскрытию человека. Например, не стесняйтесь громко смеяться над комедией в присутствии такого агрессора (если вам действительно хочется смеяться). Так вы покажете, что выражать чувства – это нормально.

Еще вы можете пожаловаться ему. Я не предлагаю придумывать повод для слез, но, если вам захочется поплакать, не сдерживайте себя в присутствии такого агрессора. Эмоциональный разговор пойдет на пользу вам обоим. Собеседник буквально кожей почувствует, что яркие негативные эмоции – это нормально. Такие ситуации для него безопасны. Когда агрессор смеется над смешным фильмом, когда

сочувствует вам, когда ругает водителя, который его не слышит, он избавляется от привычки сдерживаться, но с минимальным дискомфортом.

Вы можете усилить эффект этого приема: ведите себя с пассивным агрессором так, будто он уже явно выражает эмоции, и он постепенно подстроится под ту роль, которую вы ему присвоили. Если смеетесь над фильмом, а он только улыбается, делайте вид, что он смеется так же, как вы. Если вы ругаете подрезавшего водителя, а собеседник лишь неохотно соглашается, делайте вид, будто вы кричите на него вместе.

И конечно, ваша задача в процессе воспитания чужих чувств – задавать вопросы, касающиеся эмоций собеседника: «Вчера мы посмотрели смешной фильм, правда?», «Тебя тоже взбесил вчерашний водитель?» Пусть человек чаще задумывается, выводит на сознательный уровень свои чувства и называет их.

Этот прием не подойдет, если однажды малознакомый коллега отпустил пассивно-агрессивный комментарий. Используйте его, чтобы помочь близким людям, с которыми общаетесь регулярно. Вы поможете человеку выражать эмоции, а ваши отношения выйдут на новый, более здоровый уровень.

Чтобы пассивный агрессор, с которым вы много и часто общаетесь, научился выражать свои чувства, приучайте его выражать любые эмоции, а в идеале и определять их для себя. Вместе смейтесь над смешной комедией, вместе ругайте кого-то третьего, вместе плачьте над несправедливостью мира. Подавайте пример, и пассивный агрессор пусть не сразу, но перестанет бояться выражать свои чувства.

Упражнение для тренировки:

Возьмите список пассивных агрессоров, который составили в предыдущем упражнении. Подумайте, в каких ситуациях вы могли бы помочь этим людям выразить свои эмоции.

Глава 4

Спорим, переспорю?

Когда нужно спорить, а когда нет, и как одержать победу, если спорить все же пришлось

Как было бы здорово, если бы все люди жили в мире и согласии и имели единое мнение хотя бы по важным вопросам! Или дискуссии и споры – это не только неотъемлемая, но и полезная часть жизни? Я считаю, что без обсуждений в нашем мире никуда. Отчасти споры отражают наше развитие как общества. Эволюция основана на конкуренции разных взглядов: вымершие виды придерживались образа жизни, который оказался менее эффективным, чем тот, который использовали выжившие. Подобно тому, как конкуренция видов является двигателем эволюции, конкуренция идей является двигателем развития человечества, хотим мы того или нет, ведь «в споре рождается истина».

В теории все выглядит так: два мудреца с противоположными взглядами обмениваются мыслями, ищут слабые места в позиции оппонента и охотно соглашаются со своей неправотой. Наверное, где-то такое и встречается, но, когда мы говорим о спорах, вряд ли имеем в виду такой диалог. Часто в спорах эмоции выходят на первый план, обгоняя разум. Человек может понимать, что он неправ, но на эмоциональном уровне он не хочет признавать свое поражение. Чтобы признать, что идея, которую так долго вынашивал, неверна, нужно быть мудрым и разумным.

В сложных разговорах сталкиваются не два разума, а две эмоции. И часто цель таких споров – не найти истину, а самоутвердиться. В большинстве случаев подобные дискуссии заканчиваются печально – обидами, разобщенностью, уязвленным самолюбием.

Даже если вы формально победили, это вовсе не значит, что вы с пользой провели время. В процессе вы наверняка услышали, почему ваша позиция неверна,

возможно, что-то неприятное в свой адрес, наконец, испортили отношения с оппонентом. Часто многие ограничивают общение с

человеком, с которым спорили, ведь неприятно общаться с тем, кто критиковал ваше мнение. При этом люди зачастую спорят о чем-то абстрактном – политике, религии, мировоззрении, – а потому победа в подобном споре не приносит конкретной пользы.

Что же получается? Спор – абсолютное зло? Вовсе нет. Время от времени спорить нужно. Причем иногда нужно не просто дискутировать, а именно спорить – то есть «правильно» ругаться. Представим, что вашу честь задели, о вас унижительно высказались. Вы не можете просто «проглотить» грубость: потом вы будете долго мучиться от того, что не отстояли себя. Тем более отстоять себя важно, когда оппонент нападает публично – тут вам предстоит сохранить собственную репутацию. Наконец, нередки ситуации, когда вам нужно, чтобы окружающие приняли именно вашу точку зрения, например, чтобы руководство приняло именно ваш деловой проект.

Спор в подобных ситуациях можно рассматривать как оружие самообороны – газовый баллончик или электрошокер. Злоупотреблять этим инструментом не нужно. Как часто вы вступаете в острые дискуссии? Так же, как Арамис из «Трех мушкетеров», который дерется семь раз на неделе, «но лишь тогда, когда задели»? Возможно, в этом случае проблема в вас?

Предположим, что вы достаточно осознанный человек и спорите только тогда, когда вам действительно нужно отстоять свою честь или повлиять на принятие решения кем-то другим. Как в таком случае правильно спорить?

Прием № 17

Унылый журналист

Есть выражение «Лучший способ одержать верх в споре – это отказаться от него». Действительно, как мы уже выяснили, в большинстве споров истина вовсе не рождается, идеи не находятся, прогресс не достигается. Спор нужен только для того, чтобы один или оба его участника удостоверились, что их точка зрения лучше и правильнее, а точка зрения оппонента безусловно абсурдна, ложна и вообще не достойна умного человека (подчеркну, что так часто думают оба).

Есть и такие спорщики, которые получают удовольствие от борьбы, от состязания, а иногда и от унижения оппонента, им важен процесс. Они хотят не доказать правоту, а ощутить чувство победы или превосходства над собеседником. Присмотритесь к окружению: если ваш собеседник часто спорит, может, он так решает свои психологические задачи, компенсирует комплексы?

Из большей части споров нужно выходить, даже не начиная их. Противостояния, которые ни к чему не приводят, забирают жизненные силы и драгоценное время. Вы готовы потратить час на то, чтобы доказать, что футбольная команда из одного европейского города лучше, чем их конкуренты из другого города Европы? Что вы будете делать, если проиграете? Не признаете свое поражение публично (это происходит редко), но не найдете аргументов, чтобы отстоять себя? Будет ли вам приятно?

Часто участники споров опираются на веру, а не на логику, и выигравшим становится тот, чья вера сильнее, кто энергичнее доказывал свою правоту. Что вы будете делать, если ваша вера окажется слабой? Будете ли вы получать такое же удовольствие, как раньше, от просмотра матчей с командой, за которую болеете, после того как вам указали на недостатки каждого из игроков?

Наконец, любой спор – это еще и удар по здоровью. Сердечно-сосудистые заболевания занимают первое место в структуре смертности населения планеты. И стресс от спора может увеличить риск того, что жизнь ваша будет недолгой. Конечно, кто-то может

поспорить и сказать, что стресс может быть полезным. Но стресс стрессу рознь. Вы можете его испытывать, спускаясь на байдарке по крутым порогам реки, участвуя в амбициозном проекте, и это будет положительный стресс, который, по мнению многих врачей, полезен в небольших количествах. Но стресс от споров совсем не такой. Сложные разговоры портят настроение, заставляют мысленно возвращаться к ним, анализировать себя и оппонента. Такой стресс как раз способствует ухудшению здоровья.

Как вести себя, если вы чувствуете, что спор вот-вот начнется? Например, дистанцируйтесь: просто уйдите на несколько минут туда, где вас не будут пытаться втянуть в спор, где не будут манипулировать вами, чтобы вызвать негативные эмоции. Найдите повод уйти – скажите, что срочно нужно позвонить или отправить рабочее письмо. За время вашего отсутствия спорщик может переключиться на что-то другое.

Если предмет спора не так важен, просто согласитесь с оппонентом. Например, если вас втягивают в дискуссию, какой президент Франции лучше, а вы во Франции никогда не жили, можете сказать: «Вполне возможно, вы правы». Проиграв это неважное для вас сражение, вы выиграете войну – сохраните здоровье и жизненные силы. Подчеркну, этот способ стоит применять, если вы при этом не идете против своих принципов, если предмет спора и правда не имеет никакой ценности.

Как выходить из споров, в которых не хочется проигрывать? Представьте болото.

Если в трясины бросать камни и другие тяжелые предметы, то они будут медленно, но верно опускаться на дно.

Кто от этого броска выиграет – камень или трясина? Камень исчезнет, не причинив болоту никакого вреда. Если же камень бросить на что-то твердое, то камень может это что-то разбить, таким образом победив в противостоянии. А теперь представьте, что камни – это аргументы вашего оппонента, которого вы считаете неправым. Если вы будете пытаться отразить их, то, вполне возможно, вашу позицию «разобьют» пускай не разумными, но яркими аргументами.

Чтобы стать человеком, с которым невозможно спорить, перестаньте спорить сами. Если вам говорят, что один английский футбольный

клуб сильнее другого, но вы с таким мнением не согласны, просто ответьте: «Я понял тебя. Я услышал твою позицию». Вы проявите уважение к собеседнику, останетесь при своем мнении и покажете, что вас нельзя переубедить. Используйте тон голоса и отвечайте так, словно вам скучно, используйте большие паузы, словно хотите «заморозить» беседу. Ваша задача – уйти в глубокую оборону и сделать так, чтобы оппоненту было не за что зацепиться. Споры заканчиваются, когда в них остается один участник.

Если в этот момент внутри вас все кипит, отвечайте мысленно. Про себя вы можете собеседника ругать, проклинать последними словами, говорить изысканные аргументы, внешне оставаясь невозмутимым. Это не самый простой в эмоциональном плане прием, но, к счастью, используют его обычно недолго – спорщики быстро понимают, что масштабной битвы не будет.

Тот, кто в силу темперамента не может превратить себя в «болото», может поступить иначе – наоборот, стать чрезмерно активным, направить накопившуюся негативную энергию в мирное русло. И с этого момента вы в этом споре – журналист, который берет интервью у гостя.

Настоящий журналист должен в первую очередь услышать и понять позицию собеседника, какой бы она ни была. Станьте интервьюером – расспросите оппонента, выясните, какое у него мнение по обсуждаемому вопросу, дойдите до мельчайших деталей, при этом не выражайте свою позицию. Если речь идет о выборах президента Франции, и вам кажется, что оппонент глубоко заблуждается, спросите, в какой сфере жизни общества политика действующего президента кажется собеседнику правильной, каких кандидатов он считает наиболее перспективными и почему, в каких кругах победу того или иного претендента на пост воспримут как нечто положительное. В этом случае вы ничего не говорите, а только слушаете и мысленно вздыхаете, поражаясь, насколько удивительными могут быть чужие заблуждения.

У этого приема есть один недостаток – оппонент может излагать свою позицию очень долго, и вам может не хватить терпения. Чтобы не сорваться и не начать доказывать собеседнику его неправоту, вспомните про болото, в котором тонут любые аргументы. Соедините две техники, о которых я рассказывал, и получите третью – я называю ее

«Унылый журналист». Этот прием позволит уйти практически от любого спора. Пока вы его используете, ваша задача – не принимать чужие аргументы близко к сердцу и выйти из спора.

Начните расспрашивать собеседника: выясните, какие преимущества есть у футбольной команды, за которую тот болеет, или у кандидата в президенты, которого он поддерживает. Когда оппонент выговорится, выплеснет энергию, заканчивайте интервью, превращаясь в «болото». Задавайте все более общие и скучные вопросы, чтобы спорщику больше не хотелось на них отвечать. Переводите разговор в смежные области: спросите, нравятся ли собеседнику цвета формы его любимой команды, какую позицию относительно промышленной отрасли Франции имеет его кандидат-фаворит. Ваши вопросы должны становиться все менее яркими – вы сознательно затягиваете оппонента в трясины. Говорите тише, спокойнее, делайте больше пауз, словно засыпаете. Поскольку оппонент уже высказался, ему ни к чему вас будить.

Когда собеседнику станет достаточно скучно, вы можете подвести итог – повторить основные тезисы, которые тот вам сказал, и даже выбрать из них те, с которыми вы готовы согласиться. Воевать и спорить с вами уже не нужно, а разбираться, с чем именно вы не согласны, человек после интервью уже не будет.

Чтобы выйти из ненужного спора, вы можете согласиться с позицией оппонента, если спор не так важен, уйти от разговора, найдя уважительный предлог, или расспросить собеседника, выяснив его позицию до мельчайших подробностей, чтобы его вымотать. Используйте прием «Унылый журналист» – узнайте как можно больше деталей у оппонента и завершите «интервью», когда он выговорится. Пусть ваши вопросы становятся все менее интересными, а голос все более спокойным, ваш собеседник заскучает и завершит разговор.

Упражнение для тренировки:

Вспомните недавний ненужный спор, в котором участвовали вы или ваши знакомые. Воспроизведите диалог, разыграйте его по ролям и подумайте, как его можно было изменить, чтобы оппонент сначала высказался, а затем потерял желание разговаривать.

Прием № 18

Наводим мосты

Что делать, если спорить все-таки надо? Если кто-то задел вашу честь, спор происходит публично, или если вам нужно доказать свою правоту? Для начала настройтесь на конструктивный спор.

Многие считают, что спор – это обязательно крики, ругань и рукоприкладство. Мы часто видим примеры таких деструктивных споров, скажем, на телевидении, где в скандальных шоу несколько взрослых в течение часа кричат друг на друга как дети. Если посмотреть на результаты таких столкновений, то можно увидеть, что каждый участник диалога все равно остается при своем мнении. Но этого ли вы хотите добиться, когда вступаете в спор?

Подобные шоу снимают специально: передачи, в которых много ругани, интересно смотреть, а от растущих рейтингов возрастает и стоимость рекламы во время эфира. Некоторые социологи всерьез считают, что такие программы являются продолжением гладиаторских боев или публичных казней в Древнем Риме. Сейчас, в XXI веке, вы не сможете заставить людей биться на мечах до смерти. Поэтому можно устроить шоу, в котором кого-то публично унижают, это тоже развлекает людей.

Но не переживайте за героя передачи, которого обижают – как правило, в таких программах участвуют профессиональные актеры или люди, которым редакторы сказали сыграть определенную роль. Конфликты часто прописывают в сценариях, а пострадавшие получают свой гонорар, может, даже с надбавкой «за вредность».

Поскольку нам часто показывают деструктивные споры, мы используем эту модель, когда начинаем спорить сами. И если вы используете приемы, которые подсмотрели в телешоу, помните: вы ни в чем не убедили собеседника, не приблизились к истине в разговоре, даже если вам кажется, что вы одержали победу. Цель скандалов в передаче – заработать больше денег, а ваша цель в споре с коллегой – склонить его на свою сторону. И для достижения разных целей нужно использовать разные средства.

Ключевой принцип осознанного эффективного спора – переубеждайте, а не ругайтесь. Ваши действия должны приближать к цели, а не отдалять от нее.

Если вы унижаете собеседника и называете его позицию ничтожной, то у вас вряд ли выйдет его переубедить —

он будет пытаться сохранить лицо и избежать унижения. Не думаю, что кому-то удавалось победить в споре фразой: «То, что ты говоришь, – полный бред». Но многие продолжают использовать ее несмотря на то, что она не помогает переубедить оппонента.

На конструктивный спор нужно настроиться. Как минимум стоит начать вести себя с агрессивным собеседником так, словно он уже ведет себя спокойно и готов прислушаться к вашим словам. Постепенно оппонент начнет играть ту роль, которую вы ему присвоили.

Представьте: оппонент пытается унижить вас, говоря, что ваш деловой проект ужасен и его сделали бестолковые люди. В ответ вы говорите: «О каких именно недостатках ты говоришь? Давай я запишу их и подумаю, как можно было бы все исправить. Кстати, у тебя есть идеи, как можно улучшить проект? Назови хотя бы три». Вы игнорируете форму, в которой высказался собеседник, и смотрите на смысл, словно человек сказал: «Мне бы хотелось, если ты не против, отметить несколько вещей в твоем проекте, которые стоит улучшить». Если вы примените эту технику, результат вас удивит – человек почти мгновенно подключится к конструктивному диалогу, поскольку поймет, что к нему относятся с уважением, его мнением интересуются.

Вспомним об отношениях «взрослый – ребенок». Если ребенок кричит на взрослого, это звучит безобидно, даже смешно. При этом задача осознанного взрослого – объяснить малышу, что такое хорошо, а что такое плохо. Кричащий взрослый – тоже своего рода ребенок. Станьте для своего инфантильного оппонента великодушным умным взрослым: не обижайтесь на него, а, понимая его неразумность, объясните свою позицию.

Когда вы защищаете проект, а коллега его критикует, представьте, как этот человек выглядел, например, в 8 лет, карапуза в коротких штанишках или девочку в платьице и колготках. Чтобы успокоить

малыша, вам нужно еще раз терпеливо объяснить, почему проект надо делать именно так. Терпеливо, но без обиды или агрессии. Злиться и тем более обижаться на ребенка – это не по-взрослому.

Если ваша цель – переубедить человека, а не поругаться с ним, нужно не только осознать свои задачи, но и лучше понять оппонента. Сделать это, а также снизить накал страстей можно, если вам удастся превратить спор в обмен мнениями. Каждый человек имеет право на свое мнение. Ну хочется вашему оппоненту считать, что футбольная команда, за которую он болеет, лучшая. Как вы можете ему это запрещать?

Дайте собеседнику возможность выразить свою точку зрения, если не хотите, чтобы вашу критиковали. Возьмите на себя роль модератора встречи – пусть каждый сможет свободно рассуждать. Задавайте уточняющие вопросы, слушайте человека и ни с чем не соглашайтесь. Чтобы показать оппоненту, что вы его слышите, повторяйте вслух основные тезисы его позиции, добавляя в конце: «Я правильно тебя понимаю?»

Если вам что-то непонятно или вы с чем-то не согласны, не нападайте напрямую – фразы «Это не так», «Я этого вообще не понимаю», «Я это не признаю» провоцируют конфликты. В ответ на них оппонент только разозлится. Вместо этого больше спрашивайте: «Я не понял эту мысль. Что ты имеешь в виду?»

После того как вы выслушали человека, задали достаточно вопросов, чтобы полностью осознать его позицию, вы можете высказать и свою точку зрения. Если же собеседник начнет перебивать или возражать, у вас будут основания сказать: «Я же тебя выслушал, теперь выслушай меня».

Когда будете говорить, используйте фразы-амортизаторы, которые покажут, что вы не стремитесь навязать свое мнение, а просто высказываетесь: «Как мне кажется», «Мой опыт говорит мне», «В то же время» и другие. Ваши слова должны не опровергать позицию оппонента, а быть самостоятельными. Многие болезненно реагируют, когда об их мнении отзываются негативно. Более того, некоторые начинают защищаться, когда с их словами не соглашаются. Например, расскажите, почему считаете, что ваша смета для проекта составлена верна, не касаясь того, что цифры, о которых говорил ваш собеседник,

не соответствуют действительности, так вы меньше травмируете человека.

Я уже говорил, что важно держать психологическое состояние собеседника в норме. Но, чтобы правильно использовать прием, вы и сами должны быть в порядке. Ваша обязанность в таком переубеждающем споре – отслеживать свои эмоции, определять, не выходите ли вы из себя. В момент спора стоит пребывать в позитивном, уравновешенном, но достаточно активном состоянии. Добиться этого можно как за счет приемов из первой главы (управление своими эмоциями), так и с помощью конкретных способов, относящихся именно к спору. Например, если вы повторяете про себя, что каждый имеет право выражать свое мнение, вам будет проще справиться с «неправильными» или «бредовыми» фразами оппонента.

Уважение и доброта по отношению к собеседнику могут сыграть ключевую роль в споре. Если вы любите людей, даже тех, кто с вами не согласен, вам будет проще наладить контакт с оппонентом, выслушать его, высказаться самому и понять, как переубедить его.

Вы можете спросить: «А что делать, если я чувствую, что не могу слушать весь этот бред?» Воспользуйтесь приемом, который знают все опытные переговорщики: в любой непонятной ситуации берите тайм-аут. О нем я уже говорил в предыдущих главах. В ситуации, когда вы себя не контролируете, будет гораздо правильнее не делать и не говорить ничего, чем наговорить оппоненту такого, о чем будете долго жалеть. Вы всегда можете сделать вид, что вам звонят или вам плохо, или же просто сказать: «Давай позже поговорим».

Чем спокойнее будут собеседники, тем проще им будет услышать друг друга и сохранить свое психологическое состояние. Чем больше оппонент расскажет, тем искуснее можно его переубедить. Чтобы склонить человека на свою сторону, используйте прием «Наводим мосты».

Вы уже настроились на конструктивный диалог. Вы выслушиваете позицию собеседника и высказываетесь сами – ищете точки соприкосновения, места, где ваши позиции наиболее близки. Два разных мнения по одному вопросу похожи на берега реки. Мосты строят обычно в местах, где река уже есть, ведь тогда потребуется меньше стройматериалов и усилий. Где построить мостик между

позициями, когда вы обсуждаете деловой проект? Допустим, вы и коллега в целом одобряете смету. Делайте на этом акцент – напоминайте, что в чем-то вы согласны. А еще вы, похоже, понимаете, как выглядит ваш потенциальный клиент, это может быть еще один мостик. Укажите на это оппоненту, чтобы подчеркнуть, что ваши позиции не так уж и сильно отличаются. Это позволит вам сблизиться и меньше сил потратить на обсуждение того, что вас разъединяет.

Чтобы спор принес вам пользу, настройтесь переубеждать, а не ругаться. Превратите спор в обмен мнениями. Следите за эмоциональным состоянием себя и собеседника. Используйте фразы-амортизаторы, когда выражаете свою позицию. Не отвергайте напрямую слова другого человека. Ищите точки соприкосновения и «наводите мосты» там, где вы с оппонентом в чем-то согласны.

Упражнение для тренировки:

Вспомните недавний спор. В каких моментах ваша позиция совпадала с позицией собеседника? Какими фразами вы бы сказали оппоненту, что ваши позиции в чем-то схожи?

Прием № 19

Держитесь фарватера

Зачастую споры начинаются, потому что участники разговора уходят от основной темы. В дискуссии, где каждый перепрыгивает с одного на другое, нельзя найти истину. И ни о каком переубеждении в этом случае речи быть не может.

Когда корабль заходит в порт, он должен обходить мелководье и неудобные для продвижения места. Пространство, пригодное для судоходства, называют фарватером и обозначают специальным образом. Выйдя за пределы этого пространства, корабль может потерпеть крушение.

В споре тоже есть свой фарватер. В рамках дискуссии можно приводить примеры из смежных областей, вспоминать аналогичные случаи, но, если участники разговора переходят на личности, кричат или начинают диалог на совсем другую тему, этот спор уже трудно спасти – корабль пойдет на дно, утянув за собой хорошие отношения, свободное время и затраченные силы. Ваша задача в споре – держаться фарватера.

Представим, что тема обсуждения – это курс корабля. Он проходит где-то в середине фарватера. Да, корабль может отклониться от курса из-за ветра или течения, но он должен оставаться в безопасном пространстве. Так вы должны поступать и в дискуссии. Изредка отклоняться от темы можно и иногда даже нужно, но помните, о чем в целом идет речь, и при первой же возможности старайтесь вернуться к предмету обсуждения.

Постепенное изменение курса вашего спора – очень частая уловка. Если собеседник переходит на другую тему, это значит, что у него закончились аргументы по основной теме. Возвращайте корабль на правильный курс!

Продолжая морскую тематику, вспомним о еще одной проблеме – о риске перехода разговора из рациональной сферы в эмоциональную. Где-то у границ фарватера могут сформироваться опасные водовороты, попав в которые, корабль потерпит крушение. Если держаться от водоворотов подальше, можно избежать катастрофы, но, если

проплывать рядом с ними, можно попасть в переделку. В споре все так же:

если вы будете позволять себе и оппоненту излишне эмоциональное поведение, то в какой-то момент эмоции могут вас захватить, и вынырнуть из такого водоворота будет труднее

и труднее с каждой фразой.

Конечно, поджидают корабль и опасные утесы. Они реже встречаются в фарватере, но особо опасны, когда корабль сбивается с курса. В споре роль таких утесов исполняют неожиданные раздражители. Скажем, высказывание о религии в деловом споре могут воспринять агрессивно.

Да, в споре участвуют несколько сторон, и вы не можете сказать наверняка, будет ли оппонент придерживаться правил. Но если вы будете достаточно стойкими, то сможете взять корабль собеседника на буксир. Управляемое судно может попытаться сменить курс или отклониться на несколько метров, может залететь на утес или проплыть около водоворота, но, находясь на привязи, продолжит движение в правильном направлении. Увидев вашу решимость следовать курсу, оппонент не сможет отклониться от темы в одиночку.

Споры усугубляют недопонимание, если собеседники словно общаются на разных языках. Представьте, что ваш корабль и корабль оппонента обладают высококласными радары, а лоцманы знают, какие опасности могут ждать судна. Но по какой-то нелепой ошибке создателей кораблей ваш радар дает показания в футах, а корабль вашего оппонента – в метрах. Не зная об этой особенности, вы никогда не договоритесь, какое расстояние осталось до опасных рифов, как не столкнуться двум кораблям и каким именно курсом идти. Так и в споре: вы не договоритесь и не сможете переубедить оппонента, если по-разному понимаете используемые слова. В таких ситуациях хочется спросить у участников дискуссии: «О чем именно вы спорите?»

Приведу пример. Слово «любовь» каждый понимает по-своему. Для кого-то это те самые бабочки в животе, которые заставляют порхать от счастья. Для другого любовь – это самоотречение ради любимого человека. Договорятся ли эти люди, если станут говорить о месте любви в жизни человека?

Что в таких ситуациях делать? Договориться, в каких системах координат движутся корабли. В сложном разговоре нужно договориться о терминах. Спросите: «Что ты понимаешь под словом «любовь»?» Выразите и свое мнение на этот счет. Часто оппоненты после того, как выясняют, что каждый имеет в виду, соглашаются друг с другом, и спор теряет всякий смысл.

Как воздействовать на оппонента, если он проявляет слишком яркие эмоции, обостряет конфликт, никак не может определиться с основными понятиями в разговоре? Помните: вы тащите его корабль на буксире. Если мы резко сменим курс, связующий канат порвется. Если собеседник переходит на другую тему, наблюдайте за ним. Когда он, двигаясь в никуда, выдохнется, подхватите его движение. Даже можете какое-то время поговорить о чем-то отвлеченном, а потом поверните штурвал в нужном направлении.

Представьте, что посреди разговора про любовь собеседник начал говорить о разводах и уходит все дальше от предмета обсуждения. Не надо говорить: «Сейчас не об этом» – так вы можете порвать канат между кораблями. Начните говорить о разводах и переводите тему обратно, поворачивайте штурвал. Скажите: «Да, когда разводы охватывают до половины семей страны, эта проблема становится одной из главных для общества. Наверное, такие браки заключали, не испытывая настоящей любви. Любовь – вообще штука тонкая...»

Конечно, этот прием сработает, если вы остаетесь осознанными и держитесь фарватера. Капитан, чей корабль входит в порт, не может внезапно уйти на обед, а участник дискуссии не может пустить разговор на самотек, если преследует цель.

Чтобы не начать разговор на отвлеченную тему, держитесь фарватера. Чаще вспоминайте, что стремитесь переубедить оппонента. Избегайте излишней эмоциональности как водоворотов. Договоритесь с собеседником о понятиях, которые используете в разговоре.

Упражнение для тренировки:

Вспомните, что совсем недавно обсуждали с другом или коллегой. При следующей встрече спросите, что ваш собеседник понимал под тем или иным термином, который вы использовали.

Прием № 20

Свой среди чужих

Как вы думаете, кто в споре окажется более рассудительным, кто подберет корректные аргументы – тот, кто эмоционально вовлечен в спор, переходит на крик, готов отстаивать свою позицию до конца, для кого принципиально важно победить в споре, или расчетливый человек, усмиривший эмоции, которого не задевает критика?

Очевидно, что холодный расчет будет эффективнее, чем горячая голова. Представьте модератора спора, который готов к победе любого из оппонентов, но по какой-то причине испытывает симпатию к одному из них. С одной стороны, он не сильно расстроится поражению своего фаворита, с другой – будет невольно помогать победить своему любимчику.

Позиция весьма выигрышная и авторитетная. А может ли участник спора почувствовать себя так же? Посмотреть на ситуацию со стороны в процессе спора возможно, и это поможет вам не только взять эмоции под контроль, но и одержать победу.

Для начала нужно, как минимум, разобраться с эмоцией, которая часто мешает в споре, – со страхом проиграть. Когда вы боитесь, то в воображении начинаете представлять, как потерпите поражение, а оппонент вас унизит, и это все деморализует и лишает сил. О том, как бороться со страхом, я говорил в первой главе. Самое время вспомнить техники, которые я описывал.

Вы должны прийти к состоянию, в котором скажете: «Хочу выиграть, но, если проиграю, ничего страшного не произойдет».

Ведь так оно и есть: поражение в большей части споров не приведет к катастрофе. Даже если вас оскорбят или раскритикуют, окружающие быстро об этом забудут, а вы с помощью инструментов, которые я предложил, сможете быстро справиться с горечью от проигрыша.

Те блага, которые вы могли приобрести в случае выигрыша, не нужно заранее считать своими, например, не рассчитывать до разрешения спора на прибыль от проекта, который вы обсуждаете. Это

частая ошибка: люди представляют, как становятся влиятельными и богатыми после победы в споре, а потом сталкиваются с разочарованием, когда проигрывают.

Не делите шкуру неубитого медведя! Направьте силы на то, чтобы представить спор как игру. Вы, возможно, играли в настольные игры с друзьями. Вспомните, например, деловые игры, где вы должны захватывать как можно больше ресурсов, монополизировать их или же разоритесь. Ну не будете же вы всерьез расстраиваться, если чувствуете, что оппоненты по игре забирают у вас последние деньги-фантики. «Вся наша жизнь – игра», – писал Шекспир. Пусть каждый спор будет похож на настольную игру. Хотите выиграть – хорошо, но, если проиграете, – тоже не беда.

Восприняв спор как игру, вам будет гораздо проще «подняться над сражением» – стать модератором встречи. Согласитесь, что у оппонента тоже есть причины выразить неправильное с вашей точки зрения мнение. Вспомните прием «Это нормально» – возможно, в силу жизненного опыта, особенностей характера, положения, в котором он оказался, ваш противник просто не может думать и говорить иначе. Поставьте себя на его место – это поможет лучше понять не только оппонента, но и суть спора. В дальнейшем понимание истинных причин поможет вам переубедить собеседника.

Допустим, ваш коллега постоянно критикует то, как вы ведете дела. Может быть, он недополучает внимания начальства? Или он старше вас и при этом менее успешен? А может быть, он в прошлом получал много критики и считает, что без нее невозможны рабочие отношения? Какая-то причина для такого поведения есть, и, возможно, на его месте вы бы так же относились к «выскочке», которым, по мнению коллеги, являетесь.

Понимать и чувствовать позицию оппонента – не значит отказаться от своей.

Помните о том, зачем вступили в разговор, будьте в контакте с собой, не забывайте, что хотите выиграть. Ваша задача – переубедить человека, которому сочувствуете.

Чтобы лучше понимать себя, оппонента, суть спора, примените технику «Телеоператор». Представьте себя оператором, снимающим

вашу встречу. С одной стороны, телеоператор, конечно, в курсе того, что происходит на съемочной площадке. Хороший специалист отслеживает ход дискуссии, знает, куда направить объектив камеры, а, если работает давно, то даже понимает, как будет развиваться беседа в ближайшие минуты. С другой стороны, эмоционально телеоператор не включается в спор. Он может сочувствовать одному из них. Но даже если тот проиграет, оператор вряд ли сильно расстроится.

Образ телеоператора оптимален, если вы хотите понаблюдать за спором со стороны. Сыграйте эту роль. Вы сможете лучше понять свою позицию, позицию оппонента и ситуацию в споре в целом.

Когда ситуация накаляется, перевоплотитесь в оператора и спросите себя: «Что сейчас происходит?» Отвечайте про себя. Например, внутренний монолог может быть таким: «Мой оппонент сейчас на эмоциях, заражает меня негативом. Я еле держусь. Мне есть, что сказать ему, но это будет слишком резко. Мы можем поссориться, если я перестану сдерживаться. С другой стороны, он меня откровенно унижает, так что, может, пора перейти к оскорблениям». Как только вы начали отвечать на вопрос, вы сделали огромный шаг на пути к победе – вы начали действовать более осознанно, а значит сможете лучше подобрать аргументы в защиту своей позиции.

Вы можете пойти еще дальше – попробовать подумать за своего оппонента, придумать подходящие ему аргументы. Зачем? Чтобы иметь возможность заранее подготовиться к ответу. Этот прием я называю «Свой среди чужих», и он требует предварительной подготовки.

Представьте: вы планируете участвовать в дискуссии, которая может вылиться в острое противостояние. Наверное, вы начнете подбирать аргументы в свою пользу, может быть, даже придумаете конкретные фразы, которые скажете оппоненту. Возьмите лист, запишите на нем план спора и приведите пять аргументов, которые мог бы использовать ваш собеседник.

Например, если ваш коллега считает, что у вас стоит отобрать деловой проект, то почему, как вы считаете, это действительно нужно сделать? Будьте честны с собой и приводите весомые аргументы. Может быть, вы первый год работаете или у вас были провалы в прошлом. А может, вспомните вашу конфликтность или необязательность.

Напротив каждого потенциального аргумента оппонента напишите ответ, который бы вас защитил. Если вы работаете первый год, то можете свежим взглядом оценить проект. Если у вас были провалы в прошлом, то вы получили ценный опыт. Если вы конфликтный, то можете использовать эту черту характера, чтобы понять истинные проблемы клиента. Если вас считают необязательным, можете ответить, что вы концентрируетесь на главном, а на мелочи не обращаете внимания.

Сейчас вы играете в спор и даже выигрываете. Техника может показаться неприятной, но поверьте – лучше вы сами признаете свои недостатки, чем на них укажет оппонент. Но не переусердствуйте: вы рискуете расстроиться, если будете долго и тщательно анализировать комплексы. Помните, что недостатки есть у всех.

Когда придет время спорить, озвучьте аргументы, которые мог бы использовать оппонент, и сразу на них ответьте. Давным-давно я следил за политическими дебатами в одной из стран бывшего СССР. В них участвовали представитель партии коммунистического толка и представитель партии бизнесменов, богатый владелец бывших советских заводов. Что можно сказать такому олигарху? Конечно, можно обвинить его в том, что он нагло завладел наследием Советского Союза. Было ясно, что его в этом обвинят. Поэтому предприниматель начал свою речь так: «Вот вы говорите, что мы разграбили советские заводы. Так это вы, старшее поколение, бросили их на произвол судьбы с развалом СССР! К нашему приходу рядом с ними были пустующие депрессивные города. А потом пришли мы и вдохнули в эти заводы жизнь. Теперь это процветающие предприятия, дающие десятки тысяч рабочих мест и исправно платящие зарплату». Не берусь оценивать справедливость позиции того или иного участника дебатов, но то, как мастерски выступающий смог заранее отбить атаку оппонента, заслуживает уважения. После такой речи возвращаться к теме разграбленных заводов уже не хочется.

Чтобы контролировать ход спора, находить аргументы с холодной головой и успешно переубеждать собеседников, применяйте прием «Свой среди чужих». Посмотрите на ситуацию со стороны, став телеоператором встречи и ответив на вопрос: «Что сейчас происходит?» Напишите пять потенциальных аргументов вашего оппонента и придумайте контраргументы.

Некоторые аргументы собеседника стоит назвать самому во время спора, а затем, используя контраргументы, доказать, что вы правы.

Упражнение для тренировки:

Подумайте о сложной беседе, которая вам предстоит. Напишите пять потенциальных аргументов оппонента и придумайте контраргументы. Будьте честны: пусть аргументы будут действительно сильными, а контраргументы достаточно убедительными для оппонента и окружающих. Отметьте галочками два аргумента из пяти, которые стоит озвучить во время дискуссии.

Глава 5

Это вранье!

Как понять, что вам врут, и как реагировать на ложь

К вранью наше общество относится отрицательно. Детям говорят, что врать плохо, а лжецов надо осуждать. Вырастая, мы недолюбливаем тех, кто говорит неправду. Над лжецами посмеиваются, их избегают, им не доверяют.

Но каждый из нас время от времени говорит неправду, искажает реальность, утаивает часть фактов, создавая ложную картину происходящего. Без лжи жить невозможно – правда может быть слишком горькой. Вспомните итальянскую комедию «Идеальные незнакомцы» (2015); в России сценарий адаптировали и выпустили фильм «Громкая связь» (2018). Друзья решают весь вечер читать СМС друг друга и слушать входящие звонки, и их отношения не выдерживают потока правды.

Человек врёт по многим причинам, но, пожалуй, главная из них – страх. Страх не получить признания окружающих, страх бедности и неудачи, страх одиночества. И бывает, что эти страхи имеют под собой основания, например, сказав правду, человек потеряет единственную работу или столкнется с несправедливым правосудием.

Чуть ли не чаще, чем другим людям, человек врёт себе.

Иногда от того, что не справляется с возложенными на него обязанностями («Успею сделать дело за три дня»), иногда от недостаточной силы воли («Я стал гораздо стройнее выглядеть в зеркале»), иногда от неумения посмотреть на себя со стороны («Это они виноваты, а не я»).

В некоторых ситуациях понять, где правда, а где ложь, невозможно. Например, в споре об устройстве общества каждый будет считать, что прав именно он, а его оппонент заблуждается, ведь оснований считать, что определенная модель является лучшей, нет.

Все эти факторы влияют на то, насколько хорошо мы распознаем ложь в общении. Скромный человек может говорить правду, но настолько нервничать, что окружающие могут принять его за лжеца. И

наоборот, существуют «профессиональные вруны» – фантазеры, способные поверить в то, что придумали, а потому и убедить других в том, что их слова – это правда.

Я считаю, что нельзя по внешним признакам понять, врет человек или нет. Один и тот же жест можно использовать для выражения разных эмоций, как и позу, и тон голоса. Даже полиграф, детектор лжи, перед применением калибруют, ведь все люди разные.

Исследователи Калифорнийского университета выяснили, что примерно в 50 % случаев обычный человек не может выявить ложь. Если же испытуемый являлся профессионалом – сотрудником спецслужб, опытным специалистом по набору кадров, – он мог определить, врет ли человек, в 64 % случаев или реже. Получается, что, обучаясь распознавать ложь, мы можем улучшить навыки лишь на 14 %. Значит ли это, что учиться не нужно вовсе? Конечно, нет.

К разоблачению лжецов нужно подготовиться. В первую очередь надо определить, можно ли собеседника подозревать во лжи, и здесь вам помогут знания о жестах, невербальных сигналах, если вы сможете их использовать с умом. И, если вы заподозрили кого-то, не делайте поспешных выводов – найдите подтверждение своим мыслям. Вдруг человек просто сомневается в себе? Затем стоит решить, нужно ли с подозрениями что-то делать или на них можно закрыть глаза. Если вам все-таки необходимо разоблачить лжеца, это нужно сделать так, чтобы человек перестал врать.

Прием № 21

Четыре признака лжи

Да, вы не можете понять по внешним признакам, врет ли человек, но можете увидеть его нервозность или нерешительность. А такое поведение может говорить о том, что он что-то скрывает. Определив, кто сомневается в своих словах, вы можете перестать чрезмерно полагаться на этого человека. Это подозрение станет отправной точкой в вашем расследовании.

Чтобы вычислить подозреваемого, проанализируйте его поведение, и, если несколько признаков лжи совпадут, у вас появятся основания подозревать его во лжи. Подчеркну, что вы должны опираться на совокупность признаков: один из них может возникнуть случайно, например, потому что человек привык использовать тот или иной жест. Я рекомендую обращать внимание на четыре части тела: руки, язык, глаза и лицо.

Где находятся **руки** вашего собеседника? Если они лежат на коленях, на уровне пояса или спокойно двигаются, человек, скорее всего, говорит правду. Но если руки (или одна рука) находятся на уровне шеи, головы, лица, есть вероятность, что вам врут. Человек, который сомневается в своих словах, часто пытается замаскировать неуверенность, пряча себя и свою мимику, или защитить себя от сомнительной информации, которую он озвучивает, закрывая глаза и уши. Наверное, наш древний предок, не отягощенный социальными нормами этикета, просто закрыл бы лицо руками или прямо при собеседнике заткнул уши. В наше время такое поведение считается неприличным. Поэтому, чтобы как-то себя защитить, собеседник может потирать нос или глаз либо подпереть подбородок или щеку рукой, начать массировать лоб или трогать уши. Жесты могут быть очень разными, но объединяет их то, что руки при этом находятся перед лицом или недалеко от лица и частично скрывают мимику или пытаются отгородиться от собеседника да и от собственных сомнительных слов.

Как собеседник обращается со своим **языком**? Человек, уверенный в правдивости своих слов, с большей вероятностью будет говорить

спокойно. Он предоставит исчерпывающие аргументы, находясь в позиции «Я то знаю, что это все прописные истины. Жаль, что мне приходится тратить время и силы, чтобы доказать это вам». Сомневающийся же человек уговаривает сразу двоих – собеседника и самого себя. И этот внутренний спор часто приводит к беспокойству: такой оппонент будет более бурным и эмоциональным. Сомневающийся будет приводить много разных аргументов, фактов, часто хаотичных и придуманных на ходу, будет пытаться перейти на более удобную для него тему. Но ориентироваться только на этот признак не стоит: может быть, в силу бурного темперамента или внутреннего беспокойства человек привык так выражать мысли. В сочетании с другими признаками лжи бурная речь может выглядеть подозрительно.

Лгун будет внимательно **смотреть** на то, как вы реагируете на его слова, пытаясь определить, поверили ему или нет. Человек, уверенный в том, что говорит, не будет тратить время на отслеживание вашей реакции. Скорее, он будет настолько погруженным в обсуждение, что будет следить только за дискуссией, а не за вами. Если вы видите, что человек, сказав какой-то факт, изучающее смотрит на вас, это может говорить о том, что вам лгут. Но ориентироваться только на этот признак лжи нельзя. Может, собеседник пытается вам понравиться, тогда он будет отслеживать вашу реакцию, даже если говорит чистую правду.

Какие эмоции выражает **лицо** человека? Когда люди говорят правду, выражения их лиц меняются естественно. Например, собеседник может говорить об успехах проекта, и в ту же секунду у него на лице появится радостная улыбка – он мог вспомнить, как испытал гордость, когда посмотрел отчеты, и данные в них его приятно удивили. Когда человек врет, он фантазирует, а значит должен быть профессиональным актером или обладать природным талантом, чтобы пережить выдуманные эмоции. Он либо ничего не выражает на лице, либо эмоции проявляет несвоевременно, а когда вспоминает, что ложь нужно подкрепить чем-то еще. Например, собеседник может говорить о серьезных проблемах на работе, но при этом сохранять равнодушие, и это будет выглядеть подозрительно. А менеджер по продажам, презентующий вам «самый лучший в своей категории» смартфон, может запоздало улыбнуться, чтобы очаровать вас и усыпить

бдительность. Но сам по себе этот признак не говорит о том, что вам врут. Снова напомним: человек может быть неэмоциональным и вообще не выражать эмоции, потому что устал, не вовлечен в разговор.

Если вы увидели в поведении человека лишь один признак лжи, можете закрыть на это глаза. Если нашли два, насторожитесь: собеседник не очень верит в то, что говорит. Три признака из четырех – это достаточно серьезные основания считать информацию, которую вам передают, недостоверной. Я никогда не встречал людей, которые демонстрировали все четыре признака лжи, но, если вы с таким столкнетесь, можете считать, что собеседник не верит в свои слова.

Чтобы по поведению оппонента понять, что он лжет, обратите внимание на его руки, язык, глаза и лицо. Пытается ли собеседник отгородиться от вас жестами? Пытается ли он чрезмерно эмоционально что-то вам доказать? Следит ли человек за вашей реакцией на его слова? Своевременно ли он выражает эмоции? Если вы выявили два и более признака лжи, это говорит о том, что собеседник не уверен в своих словах.

Упражнение для тренировки:

В ближайшую неделю в любом разговоре изучайте собеседников и ищите признаки лжи. Это поможет вам быстро выявить потенциального лжеца, когда вы с ним действительно столкнетесь.

Прием № 22

Три вопроса для вруна

Вы заподозрили собеседника во лжи, потому что увидели соответствующие признаки в его поведении? Самое время дать ему несколько заданий, чтобы убедиться, что человек не врет, а просто привык вести себя именно так или всегда во всем сомневается. В общении хорошо помнить о презумпции невинности: пока не доказано, что вам врал, – вам не врал.

Для начала спросите: «Что ты чувствовал, когда происходила ситуация, о которой рассказываешь?»

Лжецы обычно продумывают только основной сюжет своего рассказа,

а самые опытные из них добавляют множество деталей, чтобы все казалось правдоподобным. Но мало кто продумывает заранее еще и свои чувства.

Представьте, что коллега рассказывает о клиенте, который вел себя неподобающе, кричал и казался неадекватным. Стоит спросить его: «Как ты себя в тот момент чувствовал?» Правдивый человек либо сразу вспомнит свои эмоции и скажет о них прямо («Это было очень неприятно, я до сих пор в шоке», «Я в ответ тоже вспылал, честно говоря»), либо, если это неэмоциональный или закрытый человек, просто откажется отвечать на этот вопрос. Лжец постарается быстро придумать подходящий ответ и, скорее всего, использует стереотипную фразу вроде: «Я почувствовал агрессию». Оцените, насколько банальным будет ответ – по нему можно понять, врет ли человек или правда пережил то, о чем рассказывает.

Затем попробуйте расспросить собеседника иначе: сделайте так, чтобы он рассказал больше. Когда лжец сочиняет историю, он продумывает определенные сюжетные повороты, но за их пределами ничего нет. Правдивый человек просто вспомнит, как все было, или скажет, что не знает, как ответить, если действительно не обладает информацией. Тот, кто пытается соврать, попробует придумать новые

обстоятельства, которые могут не совпадать с теми, о которых он уже рассказал.

Например, коллега говорит вам: «Я не могу понять этих клиентов, а они – меня. Ничего не выходит». Спросите его: «Что произошло на последней встрече? После каких слов ты почувствовал, что вы словно общаетесь на разных языках?» Внимательно следите за ответом. Человек конструирует ложь, пользуясь определенной лексикой, набором слов, последовательностью выражений. Если он будет повторять то же, что и раньше, значит он пытается дорисовать картину, которую придумал заранее. Правдивый человек, попавший в ситуацию, о которой говорит, расскажет все как есть, и его речь будет богаче.

Вы не должны задавать вопросы так, будто хотите выявить ложь. Спрашивайте как интересующийся человек. Во-первых, вы не обидите того, кто говорит правду, ведь ему будет неприятно, если он поймет, что вы его в чем-то подозреваете. Во-вторых, лжец в этом случае потеряет бдительность и будет спокойно повторять одно и то же, не понимая, что так делает только хуже.

После скажите: «Давай изучим ситуацию под новым углом. Расскажи, что произошло, в обратном порядке». Эту просьбу сложно выполнить, особенно когда история выдуманная. Собеседник, который лжет, придумал логичный сюжет, в котором одно событие следует из другого, и, изменив последовательность событий, он может о чем-то забыть. Тот, кто и правда побывал в описываемой ситуации, будет лучше ориентироваться, поскольку происходящее вызвало у него реальные эмоции.

Представьте: коллега говорит, что клиенты вели себя неадекватно, кричали на него, а дело кончилось разрывом деловых отношений. Начните распутывать клубок задом наперед. Спросите: «Сейчас вы не общаетесь? Какими были их последние слова на той встрече? А что перед этим сказал ты? В ответ на что ты сказал это?» Человеку даже со средней памятью будет несложно вспомнить цепочку событий в обратном направлении. Но все совсем иначе, если история вымышленная. Реплики, да и саму логику ситуации надо будет придумывать на ходу. Получается у лжецов обычно банально и неправдоподобно.

Чтобы проверить человека, в словах которого вы сомневаетесь, задавайте три вопроса. Узнайте, что он чувствовал в описываемый момент, погрузитесь в детали, попросите воспроизвести события в обратном порядке. Вы сможете понять, что вам лгут, если собеседник будет повторять свои мысли, придуманные им события не будут согласовываться между собой, а восстановить обратную последовательность в истории он не сможет.

Упражнение для тренировки:

Вспомните, когда вы наблюдали, как лгут ваши знакомые, герои фильмов или книг. Попробуйте использовать прием и мысленно расспросить лжеца. Какие вопросы вы бы задали?

Прием № 23

Достойная капитуляция

Как реагировать на ложь? Чтобы ответить на этот вопрос, нужно сначала понять цель вашего общения с лжецом. Многие считают, что таких собеседников нужно разоблачать, но какой в этом смысл? Исправится ли человек, если мы скажем, что раскрыли его? Вряд ли. Чтобы исправиться, нужно долго и упорно работать над собой. Разоблачив лжеца, вы сможете его в чем-то переубедить, заставить его действовать так, как нужно вам? Тоже нет. Собеседник будет отпираться, придумывать оправдания, и пропасть между вами будет только расти. Получается, что, разоблачая лжеца, вы желаете возвыситься над ним.

Но вы можете постараться и сделать так, чтобы собеседник прекратил лгать, а впоследствии остерегался вас как проницательного, но благородного человека, который не стал загонять его в угол.

Позвольте оппоненту капитулировать достойно и не почувствовать себя проигравшим.

Начните со своего отношения к собеседнику. Вы все еще не можете сказать с уверенностью, что вам лгут. Поэтому скажите себе: «Эта информация – не ложь, а мнение человека». Вы не можете запретить коллеге сказать, что важный клиент не звонил в ваше отсутствие, хотя на самом деле он звонил. Ложь в большинстве случаев не противозаконна. Кто мы такие, чтобы запрещать говорить неправду? Но не принимайте ложь как данность. Помните: человек высказывает мнение, с которым вы не согласны. С таким настроением можно начинать сложный разговор.

Чтобы обеспечить собеседнику возможность капитулировать с достоинством, вы можете вовсе не отвечать на ложь. Если ситуация позволяет, можно делать вид, что человек не говорил неправды. Это простой прием, но очень сильный. Собеседник чувствует, что вы ему не поверили, что его ложь отвергают.

Еще вы можете иронично согласиться с тем, что вам говорят. Иронию часто используют в юмористических выступлениях, поскольку зрителей забавляет несоответствие слов и эмоций, которые выражает юморист. Даже неискушенный собеседник увидит это различие и поймет, что жесты и мимика отражают ваше настоящее мнение. Скажите с хитрой ухмылкой: «Эх, остается только поверить тебе на слово». Лжец поймет, что его рассказ не воспринимают всерьез. Ирония поможет вам выразить отношение к ситуации, при этом не задев собеседника.

Скорее всего, после ироничного ответа человек поймет, что его раскрыли, и перестанет врать. Но этот прием плохо работает, если вам надо принимать какие-то решения, опираясь на уже прозвучавшую ложь. Собеседник в сложной ситуации может указать на ваши слова, но не на скрывающийся за иронией смысл, и тогда вам нужно будет придумать ответ, чтобы не идти на поводу у лжеца.

Вы можете предоставить оппоненту возможность сохранить достоинство, используя способ, который больше подходит для теоретических споров. Найдите в потоке лжи что-то истинное и согласитесь с собеседником, ведь ваша цель – не победить, а сохранить хорошие отношения.

Например, знакомый, который перенес серьезное лечение и операции, говорит вам, что вылечился благодаря чудодейственному народному средству от знакомой знахарки. Спорить и доказывать, что отвары из трав не помогают при серьезных заболеваниях – бессмысленно, это вопрос веры. Согласиться, что народные средства помогают – значит говорить то, с чем вы не согласны. Найдите в словах собеседника кусочек правды. Например, скажите: «Да, иногда даже экзотическое лечение может помочь, если тот, кто помогает, делает это с добрыми намерениями, а пациент после приема чувствует спокойствие. Хотя бы от психологического комфорта ему становится лучше». Вы сказали то, с чем согласны, но не стали подтверждать то, с чем не согласны. Человек тоже в целом удовлетворен, что вы с ним согласились, вряд ли он будет требовать, чтобы вы полностью разделяли его мнение.

Наконец, способ, который позволит вам и отстоять свою позицию, и даже переубедить собеседника: скажите, что его дезинформировали. Это срабатывает не всегда: лучше использовать прием в ситуации,

когда человек готов исправиться, если ему дадут возможность. Когда вам лгут, скажите: «Кажется, вам дали неверную информацию» или «Сейчас поступили новые сведения, которые не подтверждают ваши выводы». Так вы не обвините собеседника во лжи, ведь сказать правду ему помешали обстоятельства. Если бы он знал, как обстоят дела на самом деле, он бы не заблуждался.

Представьте: коллега говорит, что для работы ему не хватает каких-то компонентов. Он врет, и вы это знаете. Скажите: «Я слышал, поступила новая информация: проблему с компонентами решили, сейчас уже можно работать». Вы не обвинили человека, не назвали его вруном, и все же добились цели.

Чтобы собеседник перестал лгать, дайте ему возможность капитулировать с достоинством. Пройгнорируйте ложь, если она ни на что не влияет, или же иронично согласитесь с лжецом. Вы можете найти в словах собеседника что-то правдивое и согласиться только с этим. Еще вы можете сказать человеку, что его дезинформировали, и предоставить ему новые данные.

Упражнение для тренировки:

Вспомните четыре ситуации, в которых собеседник вам лгал, и отработайте четыре способа завершить спор и дать оппоненту возможность достойно капитулировать.

Прием № 24

Давай врать вместе!

Напомню: человек может вовсе не врать вам, а высказывать ошибочное, как вам кажется, мнение.

И если вы имеете все доказательства, чтобы переубедить оппонента, это вовсе не значит, что ему не нужно давать возможности высказаться.

На время поверьте собеседнику и изучите его позицию вместе с ним.

Представьте: коллега говорит, что клиенты не идут на контакт, а вы знаете, что это ложь – коллега им просто не звонил. Поверьте собеседнику и начните действовать так, словно он сказал правду. «Безобразно, как можно не отвечать на наши запросы, мы договаривались созваниваться!», – скажете вы, приняв на веру его ложь. – «Давай вместе подумаем, что мы можем сделать. Наверное, им стоит позвонить еще раз. Давай я сейчас позвоню». Затем вы дозвонитесь до партнеров и удивленно скажете коллеге: «Наконец-то они соизволили ответить?» А дальше начнете действовать в своих интересах: скажете, чтобы коллега перезвонил партнерам сам.

Ребенок врет вам, что учительница относится к нему предвзято, хотя вы знаете, что он просто регулярно не делает домашнюю работу. Вы возмутитесь тем, как ведет себя учительница, и скажете, что ему нужно назло сделать домашнюю работу лучше всех. Так вы и ребенка заставите выполнить задание, и решите проблему с «предвзятым» педагогом.

Суть приема в том, чтобы доказывать правдивость лжи усерднее, чем собеседник. С одной стороны, в этой ситуации лжеца ни в чем не обвиняют, с другой – он понимает, что сказал неправду, а вы, перейдя на его сторону, начинаете разрушать выдуманную историю. Тому, кто лжет, захочется быстрее сменить тему. Оппонент даже может перейти на вашу сторону и сказать: «Наверное, я не так уж и усердно старался дозвониться, попробую еще раз» или «Учительница придирается ко всем. Может, мне стоит лучше делать домашние задания».

Чтобы собеседник прекратил лгать, присоединитесь к его доказательствам и исследуйте ситуацию вместе. Лжец постарается остановить вас и сменить тему, чтобы его не разоблачили.

Упражнение для тренировки:

Как вы поступите, если окажетесь в ситуациях, о которых я писал выше? Придумайте диалог с коллегой, который не может дозвониться до клиентов, и с ребенком, который жалуется на учительницу. Можете отработать прием, используя похожую ситуацию, произошедшую недавно.

Глава 6

Прочь, прилипала!

Как уйти от ненужного разговора и дать человеку понять, что вам не по пути

Иногда улучшить отношения можно только прекратив неприятный разговор или вовсе разорвав связи с собеседником. Общение может быть невыгодным для вас: продолжение диалога приведет к тому, что вы потеряете время, энергию или примите решение, о котором будете жалеть. Вам, может быть, попросту некогда разговаривать. Наконец, бывает так, что вы понимаете: общение с человеком разрушительно, неправильно, неприятно, даже в каких-то ситуациях аморально.

Кажется, здесь нет ничего сложного: достаточно сказать, что не хочешь общаться, и уйти, используя любой предлог. Но не так просто уйти, если разговариваешь с кем-то навязчивым или расставание испортит отношения. Во-первых, есть этикет – нормы поведения в обществе, которые вы как цивилизованный человек наверняка захотите соблюсти. Нельзя все же повернуться и уйти от неприятного собеседника, так не принято!

Во-вторых, есть ситуации, когда даже откровенный отказ от разговора вам не поможет. Вам может встретиться собеседник, который не сдастся, если вы его отвергнете. Например, это может быть очень упорный продавец, весь заработок которого зависит от этого разговора и который знает, как справиться с вашим отказом и продолжить общение. Девушки, возможно, сталкивались с такой же настойчивостью ухажеров, когда прямой отказ не приводил к окончанию разговора.

Но, пожалуй, сильнее всего выйти из неприятного диалога обоим участникам мешают внутренние причины. Нам часто неудобно отказать человеку, что хочет с нами общаться. Мы боимся обидеть других и пострадать сами.

Мы боимся, что в ответ на отказ человек проявит агрессию, скажет нам что-то, что ударит по нашей самооценке,

прекратит общаться, когда нам надо было всего лишь закончить один нежелательный разговор. Многие из этих опасений могут быть

беспочвенными. Большую часть можно объяснить скрытыми психологическими комплексами, установками из детства. Так или иначе, все мы неидеальны, и в разгар общения остается только принять это.

Чтобы научиться вести сложные разговоры, стоит поработать над собой – научиться выстраивать личные границы и отстаивать их, чтобы сказать «нет», когда вас пытаются вовлечь в спор. А еще вы можете использовать техники, которые помогут вам и собеседнику закончить общение.

Прием № 25

Безопасный О.Т.К.А.З

Этот прием поможет выйти из разговора с собеседником, не начиная скандал. Я называю его О.Т.К.А.З. по первым буквам тех этапов, через которые нужно пройти.

«О» – остановка

Навязчивый человек, как правило, очень активный во время разговора. Он в нем доминирует, и такой диалог можно смело назвать монологом. Остановите собеседника. Сделать это с помощью слов будет не так просто – используйте жесты. Прямо посреди чужой речи начните что-то говорить, но как бы осекитесь, оставив рот приоткрытым. Вы можете сказать одно слово, полслова или даже ничего не произносить, но открыть рот, чтобы показать, что вы готовы вступить в разговор и что-то добавить. Собеседник поймет, что в любой момент вы можете его прервать, что он договаривает последние слова, и начнет нервничать. Ему будет неудобно оставлять вас с открытым ртом.

Завладев таким образом вниманием человека, используйте другие инструменты, чтобы остановить его. Превратитесь в дирижера: представьте, что своими руками можете управлять диалогом как оркестром. Вы можете приподнять руку вверх, ладонью к собеседнику, словно просите разрешения высказаться – со школьных времен этот знак все воспринимают однозначно. Поднятый вверх указательный палец, скорее, говорит о вас не как об ученике в классе, а как об учителе. Этот жест более властный. Еще вы можете протянуть руку вперед ладонью вниз, словно завоеывая пространство между вами и призывая собеседника остановиться. Наконец, самый властный и сильный жест – прикосновение к оппоненту. Например, положите ладонь на чужой локоть. Вы нарушаете личные границы человека и обращаете внимание на себя, останавливаете поток мыслей

навязчивого собеседника. Применяйте этот жест, только если иначе человек никак не останавливается.

Используя жест, замрите на несколько секунд, чтобы показать, что отступать не собираетесь. Если вы превратитесь в живую статую, с вами будет трудно продолжать диалог. Собеседник, если только он не профессиональный манипулятор, наверняка, прервет свой монолог.

«Т» – твердость

На этом этапе вам предстоит твердо отказаться от продолжения диалога. Скажите: «Я не хочу обсуждать это» или «Я не могу сейчас говорить». Этот этап, пожалуй, самый сложный. Если бы все могли с легкостью говорить «нет», возможно, сама техника О.Т.К.А.З. а не понадобилась.

Вы не должны грубить или психологически давить. Ваше «нет» должно звучать однозначно. Вы отказываетесь от разговора, а не переносите его на потом. Мягким голосом, но абсолютно уверенно отвергните собеседника. Со временем вы поймете, как отказывать людям. Я рекомендую вам тренироваться говорить «нет». Отвергайте предложения людей, которые никак не влияют на вашу жизнь. В магазине вы можете твердо сказать «нет» кассиру, который предлагает товары по акции, а на рынке откажите продавцу, который пытается продать вам больше фруктов, чем вы просили.

Научившись говорить «нет» посторонним людям, можно переходить, скажем, к коллегам по работе, которые пытаются нагрузить вас лишней работой.

После того как вы скажете «нет», допустим, в 20 случаях, вы убедитесь, что ничего страшного после отказа не происходит.

Если человек адекватный, он отнесется к нему нормально. Но для этого, повторяю, говорить «нет» надо с добротой.

Отказывать нужно быстро и четко, не стоит говорить витиеватых фраз. Внимательные и опытные медсестры разговаривают с пациентами по-доброму, отвлекая их, а затем неожиданно делают укол.

Слово «нет» для собеседника – болезненная процедура. Проведите ее быстро и переходите к следующему этапу О.Т.К.А.З.а.

«К» – комментарий

Объясните человеку, почему вы отказались с ним разговаривать, чтобы он не придумал причину за вас. Не оставляйте собеседника в неведении, дайте подробный или емкий, но ясный комментарий.

У вас может быть две группы причин. Во-первых, объективные: «Не могу говорить, потому что у меня встреча через час в другом конце города, надо ехать», «Не могу говорить на эту тему, потому что обещал хранить тайну». Объективная причина – та, которая от вас не зависит. И такая причина обычно является весомым аргументом прекратить разговор. Во-вторых, у вас могут быть субъективные причины: «Я принципиально не обсуждаю никого из своих коллег, в том числе и тебя, поэтому я не хотел бы продолжать разговор об этом сотруднике» или «Слушай, от разговора на эту тему у меня и настроение портится, и давление повышается, давай не будем продолжать».

Чтобы собеседник лучше понял причину отказа, предложите ему встать на ваше место: «Сейчас я не хочу, чтобы меня кто-то отвлекал. Ты же был очень занят, когда считал бухгалтерский баланс? Я в похожем положении». И конечно, комментируйте ситуацию мягко, с добротой и без агрессии – от вашего настроения будет зависеть, как собеседник воспримет ваши слова.

«А» – анестезия

Даже если вы все корректно объяснили другому человеку, ему может быть неприятно заканчивать диалог —

слово «нет» способно травмировать.

Вы можете сгладить отказ, используя «обезболивающее». Скажите собеседнику комплимент, подчеркните его значимость. Подберите

слова, подходящие под ситуацию: «Я знаю, что ты компетентный специалист в этой области, у нас с тобой было и, думаю, еще будет много интересных бесед». Комплимент может быть и не связан с предметом обсуждения, переключите внимание собеседника: «Кстати, давно хотел сказать, что тебе очень идет эта рубашка». Еще вы можете предложить выпить вкусного чаю или кофе, подарить сувенир. В общем, сделайте все, чтобы обеспечить «анестезию» после травмирующего отказа.

«З» – задание

Направьте энергию, с которой к вам пришел человек, намереваясь поговорить, на что-то другое. Предложите ему задание. Например, вы можете направить его к коллеге: «Я не очень хорошо разбираюсь в этом вопросе. Мне кажется, тебе лучше поговорить с Петровым, его рабочее место как раз в соседней комнате». Но, может быть, вы подскажете человеку, где он может почерпнуть информацию по теме, которую вы обсуждали: «Посмотри сайт www.site.ru, узнаешь там много по этому вопросу».

Опираясь на собственный опыт, могу сказать, что прием О.Т.К.А.З. отлично работает, если вам надо уйти от навязчивого человека. Освоив его, вы сможете освободить огромное количество времени и сил от ненужных разговоров. Вы научитесь отказывать, когда к вам обращаются с просьбами, которые вы не хотите выполнять.

И еще: я не призываю вас всегда отказывать людям, которые просят помощи. Наоборот, помогайте окружающим, выслушивайте их, это наши обязанности как друзей, родственников, членов общества.

Если вы не хотите разговаривать с навязчивыми людьми, то используйте прием О.Т.К.А.З. Остановите монолог собеседника, доброжелательно, но твердо откажите ему в общении. Поясните, почему не хотите продолжать разговор. Смягчите удар и сделайте комплимент. Предложите человеку альтернативу, например, поручите ему дело.

Упражнение для тренировки:

Второй этап приема О.Т.К.А.З., как правило, самый сложный. В ближайшую неделю 20 раз скажите «нет» доброжелательно, но

твёрдо, например, кассиру в магазине, продавцу на рынке, коллеге или родственнику. Если у вас появится возможность, опробуйте О.Т.К.А.З., проведите собеседника через все пять этапов.

Прием № 26

Заснуть и уйти

Если вы не готовы использовать О.Т.К.А.З., потому что устали, не чувствуете в себе сил, предлагаю изучить более простой прием. Он состоит из двух этапов: на первом вам нужно стать чрезвычайно скучным собеседником, а на втором – уйти от разговора.

Диалог подразумевает участие двух людей. Часто неприятная беседа продолжается, потому что мы, пусть невольно, но поддерживаем навязанный разговор. Мы отвечаем на вопросы, киваем собеседнику или вставляем свои реплики. Если другой человек достаточно активный, такой диалог может продолжаться довольно долго. Но если вы не будете никак поддерживать разговор, он сойдет на нет.

Вы наверняка видели, как один из собеседников, например, при разговоре на уютном диване поздно ночью валится с ног от усталости и хочет только одного – спать. Такого человека вам и предстоит сыграть. Как это сделать? Вспомним составляющие продуктивного диалога и выработаем вредные советы, чтобы такой диалог не построить.

Разговор идет хорошо, когда в нем есть определенный ритм. Собеседники, которые интересны друг другу, настраиваются на схожий темп речи, их реплики как бы ритмичны —

такой диалог можно сравнить с игрой в пинг-понг. Но что если один из игроков все время будет промахиваться и ронять шарик со стола? Ритм игры нарушится, и, в конце концов, формально выигрывающему турнир будет совсем неинтересно играть. В диалоге произойдет так же: если один из участников сбивается с ритма, другому становится тоскливо.

Добиться такого эффекта можно, затягивая паузы. Собеседник будет задавать вопросы, но вы можете неохотно отвечать спустя пару секунд. Вас будет не в чем обвинить – может, вы решили подумать над ответом. Но оппоненту, придерживающемуся своего ритма, ваше поведение причинит дискомфорт: он будет слишком много энергии

тратить на то, чтобы все время поднимать с пола шарик для пинг-понга.

В любом хорошем диалоге собеседники друг другу соперничают. Отвечайте формально, чтобы быстрее закончить разговор. Фактически вы продолжите передавать мяч, но оппонент постепенно будет терять к игре интерес. В интересном разговоре не последнюю роль играют интонации. Когда собеседники говорят звонко и энергично, каждый друг друга хорошо слышит. Отвечайте тихо и вяло, чтобы оппонент был вынужден прислушиваться.

Правда здорово, когда в ответ на вопрос собеседник дает развернутый ответ или активно выражает собственное мнение? Не отвечайте на поставленные вопросы: говорите формальности или банальное «Я не знаю». Любой хороший диалог строится на остроумности участников и их интеллектуальном вкладе в беседу. Не развивайте свои мысли или идеи оппонента, повторяйте одно и то же, возвращайте собеседника к тому, что вы уже обсудили.

Наконец, качественное общение предполагает, что участники разговора разделяют эмоции. Если речь идет о чем-то приятном, оба собеседника радуются, и наоборот. Чтобы закончить диалог как можно скорее, не поддерживайте чужие эмоции. Например, если человек с восторгом говорит о себе, будьте подчеркнуто равнодушным.

Если вы будете следовать этим вредным советам, мало кто сможет поддержать беседу с таким горе-собеседником, как вы. Но если оппонент выдержит и это, помогите ему выйти из диалога: используйте описанные правила, чтобы разрушить разговор, и скажите, что вам пора идти или что вы очень устали. После вы можете разойтись по разным комнатам, прекратить телефонный звонок, то есть выйти из диалога. Или же вы можете предложить перенести его на более удобное время (оно никогда не наступит). Наконец, вы можете сменить тему, если считаете, что новое обсуждение будет неинтересным для собеседника и тот с радостью прекратит скучный разговор.

Чтобы уйти от навязчивого разговора, станьте максимально неинтересным собеседником: ломайте ритм разговора, говорите банальности тихим голосом, не отвечайте на вопросы и не поддерживайте эмоциональный настрой другого человека. В

момент, когда собеседник начнет «засыпать» от вашего поведения, дайте ему возможность выйти из диалога.

Упражнение для тренировки:

Научитесь управлять реакцией на слова собеседника. Включите любой разговорный видеоролик в интернете (например, образовательный) и в ответ на реплики выступающего сначала реагируйте заинтересованно: говорите бодро и энергично. Прослушав следующую реплику в видео, сыграйте скучающего слушателя: комментируйте сказанное вялым голосом, банальными фразами, будто вас заставляет говорить учитель на уроке. Почувствуйте разницу между этими двумя состояниями.

Прием № 27

Эмоциональный демотиватор

В качественном диалоге собеседники дают друг другу возможность высказаться, проявляют заинтересованность в чужих словах, поддерживают чужую инициативу. Но что будет, если поступить иначе – захватить разговор, навязывать свои темы для обсуждения, оспаривать слова собеседника и эмоционально подавлять его? Думаю, человек, который с вами разговаривает, постарается как можно скорее выйти из такого диалога.

Чтобы избавиться от навязчивого собеседника с помощью приема «Эмоциональный демотиватор», для начала дайте понять человеку, что вести с вами диалог бессмысленно. Например, надоедливому менеджеру по продажам вы можете сказать: «Я ничего покупать все равно не буду, кредиты не беру, а денег нет». Такое поведение лишит его мотивации с вами общаться.

Еще вы можете намекнуть, что разговаривать с вами слишком дорого – собеседник потеряет время, силы или деньги. Скажите человеку, что вы готовы поговорить, но только в машине по пути на другой конец города, откуда тот будет выбираться сам. Перспектива потратить деньги на такси может заставить его передумать.

Если все это не помогло, покажите, что общаться с вами – значит потратить много эмоций, причем зря. Вспомните, как обычно разговаривают люди, которые друг друга уважают и соблюдают этикет. Существует, например, такое правило: не нужно давать советы, когда о них не просят. Чтобы выйти из диалога, отвечайте советом на каждую реплику собеседника, ему, скорее всего, не захочется продолжать разговор, когда его поучают. Еще вы можете начать вешать ярлыки, указывать на негативные качества человека, чтобы прекратить диалог.

Перебивать собеседников не принято. Но если вам кто-то надоел, почему бы так не сделать? Наконец, любой вежливый человек назовет вам важное правило общения: нужно больше говорить о собеседнике и меньше – о себе. Нарушите и это правило, если хотите выйти из диалога. Люди, стремящиеся навязать общение, часто являются

эгоистами и заводят разговоры о своих проблемах. Перехватывая инициативу, вы отражаете атаку оружием противника.

В конце диалога,

достаточно утомив навязчивого собеседника, можно просто уйти – избавить человека от вашего присутствия.

Вполне возможно, он этому будет только рад.

Чтобы уйти от навязчивой беседы, покажите, что человек не достигнет своих целей с помощью диалога. Сделайте так, чтобы от общения с вами устали – давайте непрошенные советы, перебивайте, навешивайте ярлыки, говорите о себе. Когда почувствуете, что собеседник не готов продолжать диалог, завершите разговор.

Упражнение для тренировки:

Прием «Эмоциональный демотиватор» нужно использовать в исключительных случаях. В ближайшую неделю анализируйте ваши разговоры, чтобы понять, в каких ситуациях собеседники проявляют эгоизм, переключают внимание на себя, навешивают ярлыки или дают непрошенные советы. Наблюдая за другими, вы изучите поведение, которое сможете использовать, когда столкнетесь с навязчивым собеседником.

Прием № 28 «СуперНЕТ»!

Резко отказать человеку в общении – все равно, что прыгнуть в холодную воду. Опытные пловцы знают: такой прыжок помогает избавиться от страха замерзнуть, ведь в воде будет уже не так холодно и не так страшно. Когда на вас нападает опытный манипулятор или искусный продавец, откажите, переступив через страх быть неудобным. Ненужные разговоры крадут ваши время, силы, а иногда и деньги, например, если продавцу все-таки удастся навязать вам товар со скидкой. Чтобы найти смелость отказать, возмущайтесь чужим словам.

Представьте, что вам предлагают обсудить политику или религию, но вы не хотите об этом говорить. Если вы уже сказали, что не готовы обсуждать эти темы, а ваш собеседник продолжает настаивать, возмутитесь. Почему этот человек нарушает очерченные вами границы беседы, словно у него есть на это право? Скажите: «Ну уж нет! На эту тему я точно говорить не буду».

Затем, если хотите, можете объяснить, почему вас так задевает поведение собеседника, то есть дать комментарий, о котором я говорил, описывая прием О.Т.К.А.З. Используйте весомые аргументы: «Мои принципы не позволяют мне это обсуждать», «От таких разговоров у меня поднимается давление, не хочу себе вредить». Используйте фантазию, если отказать вам все еще неловко:

представьте, что человек предлагает обсудить что-то неприличное или запрещенное.

Пробудите в себе чрезмерную решимость, граничащую с неадекватностью, чтобы твердо сказать: «Нет, я не буду об этом говорить». Такая уверенность отпугнет даже опытного манипулятора.

Если вы столкнулись с опытным манипулятором, откажите ему максимально решительно! Если не можете найти в себе сил, используйте фантазию: представьте, что вам предложили обсудить что-то аморальное, и возмутитесь.

Упражнение для тренировки:

Какие предложения в прошлом вызывали у вас искреннее возмущение? Выпишите от трех до пяти таких ситуаций. Когда вам нужно будет решительно отказать, вспомните, что ощущали тогда, и используйте эти эмоции.

Прием № 29

Мы такие разные!

Описанные в этой главе приемы можно использовать, если вам нужно уйти от случайного разговора. Они не испортят отношений с человеком, после их применения можно продолжить общение. Но как быть, если надоедает человек, с которым вам не по пути? Что делать, если задача – расстаться с собеседником раз и навсегда?

Простой отказ вряд ли приведет к мирному завершению отношений. Подобное отвержение редко воспринимают хладнокровно. Может быть, ваш знакомый затаит обиду и будет пытаться вам навредить? Или постарается задеть в ответ на отказ?

Чтобы установить контакт с собеседником, вы должны показать, что у вас много общего: вы можете разделять увлечения или круг знакомых. Дам вредный совет: чтобы расстаться с человеком, нужно подчеркнуть, насколько вы разные.

Допустим, вы в целом разделяете взгляды на политику, религию, общественное устройство. Выясните, по каким конкретным вопросам ваше мнение не совпадает. Устройте дискуссию и покажите, что не согласны с позицией собеседника: задавайте каверзные вопросы, подбирайте неопровержимые доказательства собственной правоты. Сделайте так, чтобы оппоненту стало некомфортно.

У каждого человека есть что-то, что ему дорого, например, работа или хобби. Узнайте, чем живет собеседник, и покажите, что вам это безразлично. Если вы хотите избавиться от общества любителя рыбалки, подчеркните свое равнодушие к этому хобби. Если же человек, с которым вы хотите перестать общаться, работает в музее и увлечен этим, можете при случае сказать, что никогда добровольно не пошли бы в музей.

Не делайте негативных, агрессивных и тем более грубых заявлений, они могут вызвать бурную реакцию собеседника, и тогда ваше расставание закончится конфликтом. Просто расскажите, что

равнодушны к увлечениям человека. Так вы покажете, что на самом деле являетесь для него чужим.

Чтобы расстаться с человеком раз и навсегда, покажите ему, насколько вы разные. Скажите, что равнодушны к его увлечениям. Люди любят тех, кто разделяет их интересы, и охладевают к тем, кому их увлечения безразличны.

Упражнение для тренировки:

Вспомните, чем увлекаются люди, с которыми вы хотели бы общаться меньше. При необходимости изучите их страницы в социальных сетях. Представьте, что вам нужно показать человеку свое безразличие. Запишите, почему вас не интересуют увлечения собеседника.

Глава 7

Человек-устрица

Как расположить к себе собеседника и получить от него необходимое

Разговоры, споры и даже конфликты помогают собеседникам раскрыться и обозначить свою позицию. А это значит, что, используя специальные техники, можно изменить ситуацию в свою пользу. Но как поступить, если человек никак себя не проявляет, при этом не соглашаясь с вами?

Такие закрытые люди похожи на устриц, которые хранят в своей раковине драгоценный жемчуг. Найти устрицу, вскрыть ее и достать жемчужину непросто – неразговорчивых и упрямых собеседников тоже сложно заставить что-то сделать или во что-то поверить. Слова могут отскакивать от их панциря, несмотря на ваши усилия, а разговор закончится, не начавшись.

Люди-устрицы встречаются не так уж и редко. Более того, с теми, кто никак не реагирует на наши предложения, мы встречаемся чаще, чем с агрессивными или навязчивыми собеседниками. И такое поведение можно назвать нормальным: у современного человека нет времени отвечать каждому и спорить по любому поводу, поэтому ему остается лишь «заморозить» ситуацию. Но и к таким людям можно найти подход.

Умение убеждать с древности считалось одним из ключевых. Аристотель фактически ставит знак равенства между риторикой и умением убеждать. Это неудивительно: когда мы вступаем во взаимодействие с одним или несколькими людьми, мы, как правило, пытаемся убедить собеседника или аудиторию в правильности наших идей, мыслей и чувств.

От того как мы владеем словом, зависит успех не только разговора, но и всей жизни. Сумел договориться о важном с близким человеком – сохранил мир и взаимопонимание в семье. Сумел договориться с деловым партнером и убедил его сотрудничать – получил больше денег и увеличил свое состояние. Примеров много, и они говорят о том, что человек,

умеющий убеждать, меняет мир вокруг себя. Он убеждает окружающих, что именно его мировоззрение правильное,

убеждает людей-устриц все-таки раскрыться и следовать за ним.

Справедливо и обратное: человек, который не умеет располагать к себе, может, и сам сидит в раковине или даже живет не своей жизнью. Ему будет не на кого опереться, когда понадобятся союзники.

Вскрывая раковины людей-устриц, зажигая окружающих полезными идеями, мы способствуем развитию человечества. Благодаря идеям появились антибиотики, спасающие миллионы жизней, и мобильные телефоны, связавшие людей с разных концов Земли. От того, насколько вы сможете увлечь окружающих, будет зависеть не только ваша судьба, но и прогресс всего человечества.

Как же разговаривать с людьми-устрицами?

Прием № 30

Если честно

Если вы хотите убедить человека-устрицу, нужно искренне верить в то, что говорите. Человек, который горит идеей, уверен в ней, знает, как ее воплотить в жизнь, будет обладать достаточным количеством энергии, чтобы заразить энтузиазмом окружающих и достучаться до сомневающихся.

Впрочем, вера вере рознь. Вы можете считать, что предлагаемые вами товар или услуга, научная идея или планы на выходные хороши лично для вас. Ученый знает, что получит хороший научный грант, а бизнесмен в случае успеха точно сможет заработать большую сумму денег. Если вы придете к собеседнику с верой, что реализация идеи принесет пользу только вам, вы его ни в чем не убедите. Вы должны показать человеку, что его тоже ожидает выгода.

Часто говорят, что все люди эгоисты. Я считаю, что в каждом из нас живет альтруист, стремящийся доказать миру, что его существование имеет смысл, что он действительно делает что-то полезное. Именно с верой в то, что вы сделаете жизнь собеседника лучше, нужно приступать к сложному разговору.

Чтобы мотивировать себя убедить другого, раскрыть человека-устрицу, нужно еще и хорошо относиться к собеседнику – желать ему добра, считать «своим». Когда вы искренне захотите сделать человеку, который вам приятен, что-то хорошее, вы сможете растопить лед между вами.

Прежде чем начать диалог, поймите, во что верите. Используйте прием «Если честно». Возьмите лист бумаги и разделите его на три части. Запишите **первый вопрос**: «Если честно, верю ли я в то, что говорю? И почему?» Слова «Если честно» я рекомендую подчеркнуть, чтобы напомнить себе, что вы должны быть искренними. Прислушайтесь к себе и честно ответьте на вопрос. Если вы правда верите в то, что говорите, объясните, что заставляет вас верить своим же словам.

Представьте, что вы продаете пылесосы эконом-сегмента, долговечность которых вызывает сомнение. Но вы все равно верите в то,

что говорите клиентам, и объясняете это для себя так: «Цена пылесоса настолько низкая, что его могут купить даже малообеспеченные семьи. Они смогут избавиться от пыли и аллергенов уже сейчас, а не копить на дорогой моющий пылесос. Я помогаю этим людям сохранить здоровье».

Возможно, вы ответите на вопрос отрицательно, но продавать пылесосы вам все-таки надо. Тогда вам нужно найти в своей речи то, во что вы верите. Например, пылесос действительно ненадежный, но гарантийная мастерская работает хорошо и без проблем чинит их. Тогда акцент в вашем предложении для клиентов можно сделать именно на трехлетней гарантии, которая решит проблемы в случае, если техника сломается. Вы ведь действительно так думаете!

Проговаривая ответ, вы формируете опору – находите то, на чем можете сделать акцент при убеждении других, потому что верите в правдивость своих слов. И эта вера способна пробудить энтузиазм.

Второй вопрос, который стоит записать во вторую треть листа, связан с вашим отношением к собеседнику: «Если честно, я хорошо отношусь к человеку, с которым предстоит разговаривать?»

Проведя за два десятка лет множество выступлений и переговоров, я убедился, что нужно любить своих собеседников. К сожалению, сегодня об этом часто забывают. Люди, как правило, чувствуют хорошее отношение, конечно, когда доброту не пытаются подделать. Вы сами будете выстраивать диалог по-другому, если будете понимать, что человек вам дорог или хотя бы приятен.

Но далеко не всегда мы начинаем разговор с позитивными эмоциями по отношению к собеседнику. С детства нас учили относиться к незнакомым людям с подозрением, ведь они могут быть опасны. «Не говори с незнакомцами», – говорит каждая здравомыслящая мама, действующая из благих побуждений. Но с помощью этой фразы она закладывает в ребенка недоверие к людям.

Наши травмы от общения с неприятными людьми тоже сформировали модель поведения, согласно которой к незнакомым людям нужно относиться с недоверием. Концентрируя внимание на негативе в прошлом, мы забываем о тех случаях, когда общение с незнакомцами приносило нам радость или было нейтральным.

Впрочем, люди так общались всегда. И наши далекие предки, и мы сами, и, наверное, люди в будущем будут делить друг друга на «своих»

и «чужих». Знакомый человек – значит более понятный и подконтрольный нам. Незнакомый или непонятный, рассуждающий и действующий иначе, наоборот, вызывает желание относиться к нему с подозрением.

Ни в коем случае не пытаюсь сломать традицию, я все же предлагаю воспользоваться принципом, который назвал бы «презумпция хорошести»: пока человек не доказал, что действительно злится или хочет навредить, стоит считать его хорошим и относиться к нему по-доброму.

Каждый человек чем-то интересен, если не относиться к нему как к функции или инструменту. Если вы будете смотреть на вашего партнера по переговорам не как на человека, благодаря которому вы заработаете 10 тысяч долларов, а именно как на человека со своими мыслями и чувствами, вам будет гораздо проще относиться к нему хорошо.

Чтобы изменить свое отношение к собеседнику, во-первых, представьте его ребенком. Мы часто относимся к людям с предубеждением, потому что боимся их, вдруг они нас обидят. А дети кажутся не такими опасными. Во-вторых, скажите себе: «Так получилось, что я здесь и сейчас говорю с этим человеком. Значит, так было нужно судьбе, и эта компания – то место, где я сейчас хотел бы быть. И это те люди, с которыми я бы хотел быть». Примите окружение, и собеседник это почувствует.

Но если вы начинаете считать каждого человека хорошим, это вовсе не значит, что вы можете, например, сразу дать незнакомцу в долг. Я говорю прежде всего об отношении к другим. Ваши действия должны быть сдержанными, а отношение добрым, тогда вам удастся договориться с собеседником.

Вернитесь к вопросу, который записали. Ваш ответ никто не увидит, так что признайтесь, какие чувства вызывает у вас человек. Если вы относитесь к нему хорошо, напишите подробно, почему. Если собеседник вам не очень нравится, выясните, что вас не устраивает. Вас раздражает его схожесть с коллегой, с которым у вас плохие отношения, или неприятный запах, резкость выражений, непривычная лексика? Политическая позиция или динамика речи? Какие именно отрицательные эмоции вызывает в вас собеседник?

Когда вы запишете, что именно вам не нравится, вам будет гораздо проще справиться с отрицательными эмоциями. Вы сможете отделить то, что вас раздражает, от образа человека в целом. Разобравшись в себе, вспоминайте о «презумпции хорошести».

Третий вопрос помогает подвести итог: «Если честно, могу ли я сделать жизнь человека лучше? И если да, то как?»

Многие философы, психологи, изучавшие вопрос смысла жизни, сходятся во мнении, что человек обретает смысл, когда пытается хоть немного, но изменить мир к лучшему.

И даже если вы прожженный эгоист, вы все равно почувствуете воодушевление, когда поймете, что приносите пользу.

Когда человек вступает в диалог и убеждает собеседника в чем-то полезном, он делает чужую жизнь лучше.

Представьте, что вам нужно продать какой-то товар. Вооружившись альтруизмом, вы поймете, что для каждого клиента вы не просто продавец, но и своего рода доктор, как доктор Пилюлькин из книги «Незнайка на Луне». К вам приходит человек, жизнь которого, естественно, не идеальна. Что бы вы могли сделать, чтобы он лучше жил?

Вы предлагаете товар и верите, что он действительно хороший, хотя бы отчасти. Вы выяснили, что вам не нравится в собеседнике, и отделили эту черту от личности в целом. И вы поняли, что относитесь к собеседнику хорошо. Самое время предложить товар так, чтобы человек понял, как он улучшит его жизнь. Если вы пока не понимаете, как помочь собеседнику, то я рекомендую вспомнить пирамиду Маслоу.

У каждого из нас есть определенные потребности. Социолог Абрахам Маслоу вместе с последователями классифицировал их. В фундаменте пирамиды, названной в честь ученого, лежат физиологические потребности, выше – потребность в безопасности. В середине находятся социальные потребности, например, необходимость получить признание. Ближе к вершине пирамиды – потребности в творчестве и самореализации.

Когда вы будете в чем-либо убеждать собеседника, пытаться раскрыть его, подумайте, к какой потребности человека вы

обращаетесь вашей фразой, вашим товаром или услугой? Например, вы можете продавать свежие овощи и фрукты – скажите человеку, что ваш товар поможет ему сохранить здоровье. Ваша задача – понять, какую выгоду получит собеседник, и рассказать ему об этом.

Если вы хотите убедить человека-устрицу в правильности ваших слов, то сначала поверьте в то, что говорите. Вы сможете стать искренним, применив технику «Если честно». Спросите себя, правда ли верите собственным словам, хорошо ли относитесь к собеседнику, можете ли сделать его жизнь лучше.

Упражнение для тренировки:

При знакомстве с человеком задайте себе следующие вопросы: «В данный момент я верю в то, что говорю? Мне этот человек нравится или не нравится? Почему он вызывает у меня такие эмоции? Чем я сейчас могу помочь собеседнику, чтобы его жизнь стала хоть немного лучше?»

Прием № 31

Раскрываем эмоции

Бывает так: намерения у нас добрые, мы верим в идеи, которые исповедуем, и к человеку, которого хотим в чем-то убедить, мы относимся по-доброму. Более того, понимаем, что то, что мы хотим сказать, принесет ему пользу. Мы даже пытаемся донести до собеседника наши мысли, говорим ему какие-то слова, а раскрыть раковину человека-устрицы все равно не получается.

Расположить к себе человека и настроить на диалог проще с помощью чувств, а не логики.

Но далеко не все умеют их выражать так, чтобы вызвать у собеседника ответную реакцию.

В России не принято проявлять яркие эмоции, особенно в общении с людьми за пределами близкого круга друзей и родственников. Но я видел, как легко люди знакомятся в Италии: на моих глазах две компании, в которых друг друга знали только два человека, быстро настроились на общую волну, обменявшись эмоциями. Люди бурно выражали радость, обнимали и целовали в щеки незнакомцев! Для россиян такое поведение может показаться неестественным, но у теплого и добродушного приветствия есть важное преимущество: выразив эмоции при первой встрече, мы даем собеседнику информацию о том, что чувствуем. Человеку легче понять нас, и ему будет сложно оставаться безразличным, пока его радостно обнимают.

Если ваша цель – вовлечь в диалог собеседника-устрицу, то, скорее всего, вам все-таки придется выражать свои эмоции. Как же научиться делать это в нужный момент?

Быстро освоить этот навык не получится. Для начала нужно научиться отслеживать свои эмоции. Какое действие вы делаете регулярно, несколько раз в день? Например, вы идете пить чай или кофе. Свяжите это регулярное действие с отслеживанием своих эмоций. Каждый раз, когда будете приближаться к чайнику или кофеварке, спрашивайте себя: «Какую эмоцию я сейчас испытываю?»

Будет лучше, если, назвав свои эмоции, вы проследите, как их выражает ваше тело. Чувствуете ли вы вместе с радостью напряжение в мышцах, хочется ли вам в этот момент поднять голову вверх? Когда вы раздражены, поджимаете ли вы губы? В будущем, когда вы во время переговоров заметите, что поджали губы, вы поймете эмоции, которые испытываете.

Не всегда ответить на вопрос будет легко – часто мы испытываем целый спектр эмоций, некоторые из которых проявляются неявно. Иногда будет трудно описать эмоцию словами. Это не страшно: попробуйте хоть как-то назвать возникшее чувство. Постепенно вы научитесь лучше понимать себя и определять, когда вы действительно радуетесь, а когда за радостью скрывается что-то еще.

Отслеживайте свои эмоции несколько дней. Когда вы начнете лучше их понимать, попробуйте в безопасной ситуации смелее их выражать. Если вы смотрите фильм в одиночестве или в компании с близким человеком, и этот фильм вам действительно нравится, не сдерживайте себя, выражайте свой восторг. Если фильм вам не нравится, тоже можете это показать, но дайте присутствующим понять, что ваш негатив не касается их.

Старайтесь говорить о своих эмоциях там, где это уместно. Если тепло поговорили с близкими друзьями, на следующий день не постесняйтесь им об этом написать. Затем можно пойти и дальше, например, в деловые отношения. В конце успешных переговоров скажите: «Я рад, что мы договорились». При общении с коллегой, с которым вы еще не сработались, можно выразить свое сожаление, но, опять же, направив высказывание не на коллегу, а на саму ситуацию.

Наконец, эмоции, выражать которые вы учитесь, должны как-то достигать вашего собеседника. Передаем мы эмоции с помощью жестов, мимики, позы и, конечно, голоса. Часто человек не заряжается вашими эмоциями (и не раскрывается под их воздействием), потому что не слышит вас. Обратите все внимание на собеседника и используйте интонации, отражающие ваше настроение, чтобы заставить его вас услышать.

Человеческий голос имеет множество оттенков, и искусные ораторы умело пользуются этим инструментом. Можно говорить шепотом, но все равно доносить свои мысли, достаточно обращаться лишь к человеку напротив, чтобы захватить его внимание и очаровать. Иногда

громкость голоса не играет никакой роли: например, когда преподаватель читает лекцию монотонно, не так важно, насколько хорошо его слышно, студентам все равно не будет интересно. Выражайте эмоции и через голос, если хотите кого-то в чем-то убедить.

Используйте старинное театральное упражнение. Представьте, что человек, которому вы хотите сказать что-то важное, уезжает далеко и надолго. Сейчас у вас есть последний шанс поговорить с ним перед долгим расставанием. Те эмоции, с которыми вам захочется говорить в такой момент, пригодятся вам для убеждения.

Чтобы вовлечь в диалог человека-устрицу, необходимо показать ему свои эмоции. Для начала научитесь понимать себя: отслеживайте перемены в настроении, называйте эмоции, которые испытываете. Затем научитесь выражать эмоции в безопасной обстановке. После покажите собеседнику, что испытываете, используя жесты и голос.

Упражнение для тренировки:

В течение недели (а, может, и больше) спрашивайте себя, что чувствуете, когда совершаете какие-то повторяющиеся действия, например, когда пьете чай. Если вы понимаете, что ваши эмоции уместны, попробуйте выразить их.

Прием № 32

Квадрат авторитета

Вы могли попасть в такую ситуацию: пытаясь вовлечь человека в диалог, вы потратили много сил, но при этом не достигли цели, однако тут в комнате появился кто-то еще, кому за несколько фраз удалось раскрыть раковину человека-устрицы. Иногда

собеседнику не так важно, что ему говорят – важнее то, кто говорит.

Представьте ситуацию: пешеходы стоят у перехода через дорогу и ждут зеленого сигнала светофора, при этом машин поблизости нет. Вдруг дорогу на красный свет перешел человек в дорогом костюме, гладко выбритый и пахнувший хорошим парфюмом. Вслед за ним дорогу на красный перешли почти все пешеходы. Через час на этом же переходе правила дорожного движения нарушил актер, загримированный под бездомного. Вслед за ним дорогу на красный никто не перешел. Вряд ли вы бы удивились такой разнице в поведении пешеходов в первом и во втором случае! И богатый человек, и бездомный сделали одно и то же, но окружающие отреагировали по-разному, потому что больше доверия у них вызвал первый мужчина. Все дело в авторитете.

Датский философ XIX века Серен Кьеркегор рассказал в своей книге «Или – или» интересную притчу. Однажды в театре начался пожар. Огонь распространялся за кулисами, поэтому зрители его не видели. Сообщить людям о пожаре послали клоуна. Тот выбежал на сцену и серьезным голосом рассказал об опасности. Вы уже можете представить, что было дальше – мало кто послушал клоуна и поверил ему. В ответ раздался смех! Авторитет клоуна не позволил ему справиться с задачей.

Чтобы повысить свой авторитет, придется поработать над собой. Но даже если вы приложите все возможные усилия, кто-то все равно не будет вас слушать, с этим остается только смириться. Но в наших силах сделать количество таких людей минимальным. Предлагаю вам

прием, который стоит применять, когда вы хотите вовлечь человека в разговор и убедить его в своей правоте. Называется он «Квадрат авторитета».

Авторитет можно получить разными способами, но есть четыре ключевых фактора, которые, как мне подсказывает опыт, будут больше всего влиять на собеседника, особенно если он закрыт от вас или вообще вам незнаком:

1. **Внутреннее состояние** – убежденность в том, что вы говорите, вера в то, в чем хотите кого-то убедить, и вера в себя самого.

2. **Внешний вид** – то, насколько комфортно вы себя чувствуете в своей одежде, физической форме, с теми жестами и мимикой, которые используете.

3. **Внешний авторитет** – то, насколько вашу позицию поддерживают авторитетные источники вроде генерального директора компании или признанных экспертов.

4. **Красноречие** – то, насколько логично, ярко и ясно вы доносите до окружающих мысли.

Активировать все четыре фактора одновременно сложно, но использовать хотя бы три из них вполне возможно. Выберите те, на которые сделаете ставку.

Представьте, что говорите с потенциальным бизнес-партнером. У вас есть интересный проект, который получил положительную оценку от известного эксперта, и его заключение у вас на руках. Вы уже подтвердили значимость с помощью внешнего авторитета. Еще вы уделяете внимание внешности – занимаетесь спортом, со вкусом одеваетесь. Вам не хватает третьего компонента авторитетности. Самое время использовать прием «Если честно» и обрести веру в то, что вы говорите. Если по каким-то причинам у вас не получается его применить, то стоит взять собеседника своим красноречием. Спланируйте речь, а затем логично, убедительно, с использованием ораторских приемов произнесите ее.

Если вы сконцентрируетесь только на трех факторах авторитетности, это вовсе не значит, что не нужно думать о четвертом – вряд ли красноречивый, убежденный и поддерживаемый экспертами бездомный добьется большого успеха. Но если, например, человек в силу только что перенесенной простуды пусть и не выглядит прекрасно, но хотя бы не вызывает антипатии, при этом убежден в том,

что говорит, красноречиво выражает свои мысли и имеет поддержку от известного в своей отрасли человека, он уже достаточно авторитетен. Четвертому фактору можно просто уделить меньше сил.

Как улучшить **внутреннее состояние**? Не только поработайте над верой, но и найдите ее воплощение. Помните про доктора Пилюлькина, который готов сделать жизнь человека лучше? Представьте, что доктор вырос до профессора и ходит теперь в мантии и в академической шапочке с кисточкой. Когда вы приступаете к беседе с человеком, которого надо раскрыть и убедить, мысленно наденьте на себя такой костюм. Даже если вы примерите его в воображении, в реальности вам захочется выпрямить спину и гордо вздернуть подбородок. Такая уверенная поза внушает авторитет.

Что можно сделать с **внешним видом**? Здесь важно не перестараться и не пытаться выглядеть идеально. Человек, одетый с иголки, может вызвать дискомфорт у окружающих. Ваш собеседник может переживать, что его рубашка кажется несвежей по сравнению с вашей, или начать подозревать, что вы очень стараетесь, чтобы ему понравиться. Скорее ваш внешний вид должен быть опрятным и чуть лучше, чем принято на таких встречах. И конечно, ваш облик должен соответствовать той компании, с которой вы хотите наладить контакт. Не надо приходить на рок-концерт в костюме-тройке – в этой ситуации больше подойдет кожаная куртка с интересными редкими значками и нашивками, которые привлекут внимание собеседников.

Как использовать **внешний авторитет**? Что делать, если у вас нет положительного отзыва о проекте или товаре, если глава компании вас не поддерживает? Тогда за внешний авторитет будут отвечать ваша популярность или популярность товара – о признании будут говорить количество подписчиков в социальных сетях или пользователей товара. Наконец, можно искусственно привлечь внешний авторитет. Например, если вы предлагаете очень дорогую бытовую технику, в своей речи упомяните поговорку «мы не настолько богаты, чтобы покупать дешевые вещи», – ваши слова обретут вес благодаря народной мудрости.

Как стать **красноречивым**? Есть несколько простых правил ораторского искусства, последовав которым, вы сможете выразить свою мысль ярко и точно.

Во-первых, не нужно говорить очень много. Человек авторитетный и уверенный в своих словах не нуждается в том, чтобы долго и подробно объяснять свою позицию. Частая ошибка активного оратора, пытающегося вовлечь другого в общение, состоит в том, что он пытается дать больше разнообразной информации. Почему это плохо? Потому что собеседник путается в новых фактах, его внимания не хватает на то, чтобы все понять. К тому же вам может просто не хватить времени рассказать все, что вы хотите – ваш собеседник устанет вас слушать, и общение прекратится.

Есть поговорка «лучше меньше, да лучше». Прислушайтесь к народному совету. Как правило, для убедительности и для того, чтобы завязать разговор, вовлечь в беседу человека-устрицу, нужно высказать две-три мысли, не больше. Если вашей позицией заинтересуются, ее можно пояснить. Например, начиная диалог про новую модель пылесоса, не стоит говорить сразу и о мощности, и о цветовой гамме, и о трехлетней гарантии, и о других характеристиках сразу. Выберите два или три аргумента, которые убедят собеседника, что это качественный пылесос, например, он может помогать бороться с аллергией, справляться с грязью в труднодоступных местах. Дополнительную информацию вы можете дать позднее.

Во-вторых, начинайте разговор с того, с чем окружающие согласятся. Например, задайте несколько легких вопросов, на которые получите положительный ответ. Этот прием, хорошо известный в продажах, действует, если его правильно применить. Ваша задача – не в том, чтобы получить от собеседника формальное «да», а чтобы он по-настоящему согласился с вами. Человек, который с вами согласен, охотнее пойдет на контакт. Например, говоря о том же пылесосе, можно спросить, считает ли клиент, что снижение количества пыли в доме приведет к снижению риска возникновения заболеваний.

В-третьих, старайтесь озвучивать мысли в логичном порядке. Так собеседник лучше запомнит, с чего вы начали разговор и чем его закончили. Если у вас есть весомые аргументы, начните с них, но самую важную мысль оставьте на конец разговора (или же повторите в конце то, с чего начали). Вернемся к примеру с пылесосом. Расскажите, что с помощью уникальной насадки он способен убирать грязь там, куда другие модели добраться не могут. Подчеркните, что пылесос потребляет меньше энергии по сравнению с пылесосами

других производителей в этой ценовой категории. В конце добавьте, что он помогает избавиться от аллергии и заботиться о здоровье.

Чтобы убедить в своей правоте человека-устрицу, постарайтесь казаться авторитетнее. Убедитесь, что верите в свои слова, приведите в порядок свой облик, используйте красноречие и внешний авторитет. Можете сконцентрироваться на трех пунктах из четырех – их будет достаточно, чтобы покорить собеседника.

Упражнение для тренировки:

Вспомните, когда вы в последний раз убеждали окружающих в чем-либо. Как вы могли бы использовать прием «Квадрат авторитета» в той ситуации, если бы знали о ней? Запишите свои мысли и, опираясь на сделанные выводы, попробуйте в следующем разговоре заставить собеседника поверить в ваш авторитет.

Прием № 33

Мы с тобой одной крови!

Люди любят тех, кого считают «своими», и чаще с ними соглашаются.

Закрытому человеку проще расслабиться в компании единомышленников. Посмотрите на свое окружение: человек, который разделяет ваше мнение по важным вопросам, например, касающимся воспитания детей или устройства общества, будет вызывать у вас симпатию в отличие от того, кто с вашим мнением не согласен. Единомышленник – более предсказуемый, а потому и безопасный собеседник. Если вы хотите вовлечь в разговор человека-устрицу, покажите ему, что вы похожи. Подсказкой для вас будет сам собеседник – окиньте взглядом собеседника «снизу вверх».

Посмотрите на **ноги** собеседника. Где этот человек побывал, по каким пляжам, мостовым и дорогам прошли его ноги? Путешествия – прекрасная тема, чтобы найти то, что вас объединяет. Спросите, какое место недавно посетил собеседник, поделитесь своими впечатлениями от последнего путешествия. Обычно люди с удовольствием рассказывают о приключениях в других городах и странах. Обсудите популярные места отдыха: Сочи, Турцию, Египет. Возможно, этот человек любит пешие прогулки в горах, как и вы.

Обратите внимание на чужой **живот**. Еда – универсальная тема для разговора и более безопасная, чем политика или религия. Узнайте, какое блюдо любит ваш собеседник. Спросите, что он попробовал в последнем путешествии. Может быть, вы сами недавно открыли для себя новое блюдо или прочитали интересный рецепт? Поделитесь своей находкой. В процессе беседы вы можете узнать, например, что оба не любите брокколи и обожают стейки с кровью. Разговор о еде может перейти в обсуждение экономики («Как вы думаете, сколько денег мы должны в среднем тратить на еду в месяц?»), работы («Чем вы питаетесь на рабочем месте? В нашем офисе недавно стали предлагать бесплатные обеды, и они мне не нравятся»), здоровья («Вы

хорошо выглядите! Вы придерживаетесь какой-то диеты?») и многого другого.

Посмотрите на **руки** собеседника. Что он любит ими делать? Расспросите человека о его увлечениях. Если вы найдете общее хобби, вам будет куда проще наладить контакт. Обсудите автомобили, дизайн, коллекционирование – все, что придет в голову. Внешний вид собеседника, интерьер его кабинета, необычные слова в его речи помогут вам предположить, чем он увлекается. Например, если в кабинете делового партнера висит его фотография с большой рыбой в руках, а вы вчера вернулись с рыбалки, шансы заключить выгодную сделку у вас вырастут.

Культура и искусство – это то, что трогает наши **сердца**. Поговорите с собеседником о музыке, кино или литературе, даже если вам кажется, что он от этой темы далек. Может быть, он недавно прочитал модный роман, или у него на столе лежит книга «Братья Карамазовы»? Возможно, он увлекается стендапом или смотрит фильмы в жанре артхаус? Наблюдательность и желание завязать разговор помогут вам найти с человеком что-то общее.

Какие мысли в **голове** у вашего собеседника? Разговор о мировоззрении и мироустройстве нельзя назвать простым – с обсуждения таких тем редко начинается непринужденная беседа. Но если вам удастся разговорить человека настолько, что он решит поделиться своими взглядами, вы можете поучаствовать в глубоком серьезном диалоге.

Чтобы вовлечь человека в оживленную беседу, покажите ему, что у вас много общего. Обсудите путешествия, еду, хобби, искусство и взгляды на жизнь. Внимательно изучите внешность и поведение человека: какие-то детали помогут вам догадаться, что ему нравится, с чего лучше начать диалог.

Упражнение для тренировки приема:

Составьте список из 10 знакомых, с которыми вы время от времени общаетесь, но не знаете их достаточно хорошо. Подумайте, что вас может объединять. Напротив каждого имени напишите три темы, обсуждение которых могло бы вас сблизить.

Прием № 34

Беру на буксир!

Мы все можем быть разными в зависимости от обстоятельств и окружения. Многие исследователи считают, что в каждом из нас живет и спокойный флегматик, и жизнерадостный сангвиник, и печальный меланхолик, и активный до агрессивности холерик. В разных ситуациях мы играем разные роли в зависимости от того, какое поведение считаем уместным.

Человек-устрица, с которым вы хотите построить диалог, может оставаться закрытым с вами, но при общении с близкими людьми перевоплощаться в душу компании, которая готова рассказать остроумный анекдот или организовать яркую встречу. Этой пластичностью человека мы и воспользуемся. Но прием «Беру на буксир» нужно использовать, когда собеседник начинает понемногу открываться вам, в противном случае вы можете потратить силы и время зря.

Как ведет себя машина, которая за трос тянет заглохший автомобиль? Сначала ей надо прилагать в два раза больше усилий и тратить в два раза больше топлива, чтобы разогнать товарища, а потом тот, кто сзади, получив энергию, сам заводится и едет самостоятельно, иногда даже обгоняя того, кто только что был сильнее. Со стороны кажется, что отстающая машина едет сама, но на самом деле она двигается за счет энергии первого автомобиля.

Возьмите на буксир человека, который готов раскрыться. Ведите себя так, словно собеседник-устрица уже покидает свою раковину. Допустим, вы обнаружили общую страсть к автомобилям, и собеседник присоединился к разговору о преимуществах только что выпущенной модели. Закройте глаза на то, что человек пока недостаточно активен, и ведите себя с ним так, словно вы оба взахлеб обсуждаете модели двигателей и максимальную скорость машины. Собеседник не сможет долго противостоять вашим эмоциям:

обычно к активному и энергичному человеку хочется присоединиться.

Постепенно человек откроется вам. Тот, кто сам буксировал автомобиль или видел этот процесс со стороны, знает, что важно не дергать трос слишком сильно, иначе он порвется. В общении все так же: не торопитесь, позвольте собеседнику перестроиться с комфортом. Если он только начал раскрываться и выражать эмоции, не стоит сбивать его своей чрезмерной активностью. Лучше умерить пыл, почти сравнять ярость эмоций, постепенно выражая их все больше.

Если вы чувствуете, что машина на буксире слишком тяжела, не хочет разогнаться, если процесс может повредить вашему автомобилю, то остановитесь и попробуйте завести чужую машину другими методами.

Если вы чувствуете, что человек начал раскрываться вам, возьмите его на эмоциональный буксир – ведите себя так, будто он уже активно с вами общается. Человеку свойственно подстраиваться под своего собеседника. Но будьте осторожны: если вы будете слишком сильно подстегивать чужую эмоциональность, связь между вами может оборваться.

Упражнение для тренировки:

При следующем разговоре с коллегой, другом или родственником попробуйте подстроиться под эмоции собеседника и темп его речи. А затем возьмите человека на эмоциональный буксир и начните проявлять себя ярче. Упражнение позволит вам подобрать нужную силу воздействия, которая не приведет к разрыву связи.

Глава 8

Люди из других миров

Как найти контакт с иностранцами, представителями других профессий и теми, кто гораздо старше или младше

В предыдущей главе я рассказал, почему важно показать собеседнику, что вы с ним похожи – имеете общие взгляды или увлечения. Но как поступить, если вам предстоит разговор с человеком, которого сложно назвать «своим»?

Такие ситуации встречаются чаще, чем мы думаем. Например, общий язык сложно найти представителям разных поколений – об этой проблеме писал не только русский классик Иван Тургенев, но и даже древнегреческий философ Сократ. Несмотря на то что противостояние отцов и детей, скорее всего, будет вечно сопровождать человечество, собеседники с большой разницей в возрасте все-таки могут построить эффективный диалог, но для это придется постараться.

Человек может показаться нам «чужим», если находится в другом социальном слое. Мы делим общество на богатых и бедных, образованных и необразованных, «технарей» и «гуманитариев», и представители разных групп с трудом понимают друг друга – их отличает не только разная лексика, но и разное мировоззрение.

Наконец, мы встречаемся с людьми, выросшими в другой стране или другой культуре. Сегодня мы легко можем связаться с теми, кто говорит на другом языке, исповедует другую религию, думает не так, как мы.

Построить диалог с тем, кто на нас не похож, – задача сложная, но выполнимая и интересная. Такое общение поможет расширить кругозор и лучше понимать других людей. Но как наладить с ними контакт?

Прием № 35

Молодой взрослый

Поговорим о молодежи. Вам не удастся построить диалог с тем, от кого вы искусственно отдаляетесь: если вы называете себя взрослым и опытным, то отгораживаетесь от юношей и девушек, которые до вас еще не доросли. Поэтому дам вам совет: оставайтесь молодыми.

«Видел я таких «старых молодых», и это жалкое зрелище: несерьезные люди, на которых нельзя положиться, еще и одевающиеся как подростки, когда им уже 50 лет, использующие подростковые словечки. Сплошная инфантильность!», – могли бы вы подумать. Но оставаться молодым можно по-разному.

Что отличает зрелого человека от незрелого? Умение брать на себя ответственность. Зрелый человек не будет брать на себя долги, которые не сможет вернуть, будет выполнять взятые на себя обязательства на работе и в семье, уважительно относиться к окружающим и их интересам. Незрелый человек ведет себя инфантильно: он избегает ответственности, а потому не выполняет обещания, часто опаздывает, имеет проблемы с деньгами и вредные привычки, редко заботится о здоровье, перекладывает вину на других. Маленький ребенок может позволить себе безответственность, но, если так ведет себя взрослый, что-то в процессе его развития пошло не так.

Иногда мы встречаем людей ответственных и серьезных, но общаться с ними скучно. В процессе взросления они потеряли интерес к новому и открытость переменам – это именно те качества, которые мы ценим в молодежи. Взрослые, привыкшие жить по определенным правилам, боятся выйти за пределы зоны комфорта, ведь новые идеи могут угрожать их положению. Но без интереса к новому невозможно развиваться.

Оставайтесь молоды душой, сохраняя интерес к открытиям, и избавьтесь от инфантильности. Существуют люди, которые могут пробежать марафон или переплыть Ла-Манш в свои преклонные годы, при этом у них все в порядке с отношениями с людьми и банковскими счетами. Они активно ходят по театрам и музеям, не пропуская даже

авангардные выставки. Такая «взрослая молодежь» одновременно ответственная и тянется к новому. Они продолжают учиться, словно будут жить вечно, развиваются и становятся еще интереснее.

Взгляните на эту схему:



Лишиться интереса к новому – значит стать оторванным от молодежи. Продолжать отказываться от ответственности – значит отказываться взрослеть.

Быть молодым взрослым – значит взять самое лучшее как от юности (интерес к открытиям, готовность к переменам), так и от зрелости (умение нести ответственность). Именно таким человеком я предлагаю вам стать – в подобной позиции вам будет легче найти язык с молодежью.

Как стать таким человеком? Не нужно пытаться сыграть подростка. В каждом из нас сохранились юные черты, вам остается лишь пробудить их. Для этого я предлагаю пройти пять простых шагов на пути к молодой версии себя:

1. Подпишитесь в социальных сетях на нескольких кумиров молодежи. Это могут быть певцы, актеры, «светские львицы», блогеры. Найти их просто – на них наверняка уже подписались ваши молодые знакомые. Так вы сможете узнать, чем живет молодежь. Но не заставляйте себя изучать контент тех, кто вам не нравится. Спустя время вы отпишетесь от звезд, которые покажутся совсем пустыми. Следите только за теми, кем заинтересовались.

Если вы всю жизнь слушали классический рок, исполнителям которого сейчас уже за 60 лет, вряд ли вас заинтересуют аккаунты поп-певиц. Но вам может понравиться творчество молодых рок-

музыкантов, которым недавно исполнилось 20 лет. Если вы всю жизнь смотрели классические программы о путешествиях, то, вполне возможно, вам будет интересно посмотреть, что о путешествиях говорят 20-летние ведущие.

2. Узнайте, что носит современная молодежь – какие у них одежда, аксессуары, парфюм. Но не пытайтесь полностью копировать этот стиль, чтобы не выглядеть нелепо. Выберите из того, что носят юноши и девушки, что-то близкое к классике, лаконичное и сдержанное, так вы настроитесь на одну волну с ними.

3. Изучите молодежные слова, чтобы понимать их смысл. Вы можете не употреблять активно подростковый сленг, поскольку это лишь подчеркнет ваш возраст. Но если вы будете знать значение большей части модных слов, то почувствуете себя комфортнее в молодой компании. Использовать слова вроде «краш»^[3] или «кринж»^[4] лучше как острый соус – в небольших количествах и там, где это уместно. Так вы покажете юному другу, что понимаете его.

4. Узнайте, чем увлекается молодежь: об этом вы можете спросить знакомых подростков, Google или «Яндекс», а еще прочитать в блогах звезд, на которых вы подписались. Выберите то, что интересно вам – это могут быть спортивные игры, гаджеты, виртуальная реальность и многое другое.

5. Забудьте фразу «Раньше было лучше» и откройтесь новому. Это самый важный, а потому и последний шаг. В процессе знакомства с кумирами, одеждой, лексикой и увлечениями молодежи вы неизбежно будете что-то отклонять как непригодное. Чтобы вы не упустили что-то интересное из-за излишнего скептицизма, представьте, что отправились в приключение. Окунитесь в жизнь молодежи и помните: каждое поколение почему-то считает, что следующее за ним будет еще хуже, но почему-то человечество все еще продолжает развиваться. Если бы мы деградировали, то избавились бы от рабства, телесных наказаний, изобрели антибиотики и полетели в космос?

Если что-то новое кажется вам плохим, скорее всего, это ваша проблема. Часто мы сторонимся того, что не можем понять.

Чтобы наладить контакт с молодежью, откройтесь новому. Подпишитесь на современных звезд, освежите гардероб, изучите молодежный сленг. Узнайте, чем интересуются юноши и девушки, и не забывайте у них учиться.

Упражнение для тренировки:

Подпишитесь на пятерых молодых звезд, чтобы знать, чем увлекаются современные юноши и девушки – что слушают, что смотрят, что читают, как проводят свободное время. Через неделю отпишитесь от тех, кто вас не заинтересовал – оставшиеся станут вашими проводниками в мир молодежи.

Прием № 36

Уважаю – объясняю – соревнуюсь

Лучший способ наладить контакт с молодежью – как можно больше с ней общаться. Чем чаще вы будете разговаривать с подростками, тем лучше у вас будет получаться. Если вы освоили предыдущий прием, то, возможно, успели понять, что молодежь не так уж глупа, опасна и непонятна. Более того, у нее есть чему поучиться.

Но даже если вы сумели преодолеть свои предубеждения, это не значит, что вам пойдут навстречу. Взрослые кажутся подросткам непонятными, суровыми и скучными и вызывают в лучшем случае растерянность, а в худшем – раздражение. Ваша задача – растопить этот холод. Для этого используйте прием «Уважаю – объясняю – соревнуюсь».

Относитесь к человеку с **уважением**, если хотите начать с ним общаться. Часто взрослые забывают об этом, когда обращаются к тому, кто младше их. Не пытайтесь поучать молодого человека, не игнорируйте его интересы, не грубите ему. Почему некоторые позволяют себе жестоко относиться к несовершеннолетним, при этом не поднимают голос на своего начальника или делового партнера? Да, можно заставить подростка подчиниться, но так вам не удастся построить хорошие отношения – вспоминайте об этом чаще. Психологическое давление – самая настоящая манипуляция.

Относитесь уважительно ко всем: к молодому коллеге, к подростку в школе, к собственным детям. Разговаривайте со всеми на равных. Если молодой человек ведет себя неразумно, подумайте, как бы вы вели себя с неразумным взрослым. Если ваш подчиненный сделал неправильно отчет, вы не будете его унижать и оскорблять, а корректно выразите недовольство, расскажете, почему вам неприятно, и вместе решите, как исправить ситуацию. Точно так же вы можете вести себя с подростком.

Уважение – это еще и внимание к собеседнику любого возраста, и сочувствие, и сострадание. Достичь понимания бывает сложно как со взрослым, так и с молодым человеком. Продолжайте пытаться сблизиться маленькими шагами. Уважайте личные границы

собеседника, его право иметь личные вещи, время и пространство. Наконец, уважение – это умение признать достоинства другого человека. И если вы считаете, что у молодежи их нет, то вспомните, как лихо 18-летний парень из салона связи настраивал гаджет, с которым вы мучились месяц.

Если вы хотите начать общение с молодым человеком, не ленитесь **объяснить** ему то, что он может не понять. Признайте, что перед вами разумный человек, а значит он сможет понять логику ваших мыслей. Если вы даете ему поручение, объясните, зачем это делаете. Так вы научите человека не просто следовать указаниям из-за давления вашего возраста или авторитета, а верить вам. Доверие – одно из ключевых условий хороших отношений.

Представьте, что даете молодому сотруднику неинтересную рутинную задачу. Вы можете сопроводить свой приказ объяснением – сказать, что задание поможет ему лучше понять организацию, в которой он работает. Наконец, можете даже поделиться своей историей и сказать, что вы тоже начинали работать с должностей, где вам давали скучные задания.

Когда вам удалось наладить контакт с юношей или девушкой, начните **соревнование** идей. Устраивайте дискуссии – обменивайтесь мнениями. Не спорьте, чтобы не разрушить отношения, а обсуждайте, чтобы укрепить их. Участники здоровой дискуссии считают друг друга равными. У них могут быть разные мнения, но они равноценные. Собеседники проявляют интерес, уважают друг друга.

Почему бы не затеять со своим ребенком дискуссию и обсудить фильм, который только что посмотрели? Вы можете считать, что главный герой – злодей, а ваш ребенок будет думать иначе. Выслушайте аргументы и, может быть, вы измените свое мнение. Если молодой коллега иначе видит развитие отдела в этом году, пусть выскажется – дискутируйте с ним на равных.

Наконец, вы можете устроить не абстрактное соревнование, а вполне конкретное – отправьтесь на природу и сыграйте во что-нибудь. Компании, проводящие тимбилдинги^[5], знают, как подвижные игры сплачивают коллектив из представителей разных поколений. Вы и ваши знакомые можете соревноваться, разделившись на команды, поучаствовать в квестах, сыграть в футбол или шахматы. Такие игры

ставят всех в равные условия: вы не сможете сказать, что вашей команде надо добавить баллы, потому что вы взрослее и опытнее.

Если вы в чем-то проиграете, это сделает ваши отношения с молодежью крепче – ведь приятно иногда обойти человека гораздо взрослее и опытнее тебя. Это прекрасно знают любящие отцы, которые «проигрывают» в армрестлинг своим маленьким детям.

Чтобы наладить контакт с молодежью, воспользуйтесь приемом «Уважаю – объясняю – соревнуюсь». Относитесь к молодому человеку так же, как относились бы ко взрослому. Объясняйте свои поступки, мысли и распоряжения. Наконец, устраивайте с юношами и девушками дискуссии и соревнования, чтобы в игре, которая уравнивает всех участников в правах, сблизиться с ними.

Упражнение для тренировки:

Устройте дискуссию-соревнование с человеком на поколение младше. Это может быть разговор о науке, книгах, событиях или идеях. Если хотите, устройте дискуссию на тематическом форуме. Говорите с собеседниками как со взрослыми.

Прием № 37

Через творчество – в молодость

При общении с представителями старшего поколения нужно внимательно слушать собеседника. Но это проще посоветовать другому, чем сделать самому. Большинство старших не вызывает желания их выслушивать, часто они выбирают для общения банальные или пессимистичные темы. Чтобы поддержать разговор о примитивном телесериале или неудобном графике выплаты пенсий, нужно иметь железную силу воли.

Пожилых можно понять: жизнь человека на пенсии часто состоит из заурядных событий – вечерних ток-шоу и походов по поликлиникам. Конечно, мы можем вспомнить о бабушках, катающихся на роликовых коньках, или о старичках, освоивших горный туризм, но таких людей мало. Если вы расскажете о них пожилым родственникам, то скорее столкнетесь с раздражением, а не с желанием встать на лыжи или заняться футболом.

Впрочем,

есть нечто, объединяющее и молодых, и пожилых – творчество, то есть деятельность, направленная на создание нового.

Когда мы говорим о творчестве, то чаще всего имеем в виду что-то, связанное с искусством – музыку или рисование. Но создавать новое, творить можно в любых условиях. Если человек строит или оборудует дачный дом, придумывая оригинальную планировку внутреннего пространства, он творит. Попробовать новую специю – значит приготовить новое блюдо, и это тоже творчество. Покажите пожилым, как они могут разнообразить свою жизнь. Обсуждать новые открытия куда приятнее, чем очередную серию телесериала.

Творчество объединяет поколения, во-первых, новизной: обсуждая строительство или найденные недавно рецепты, можно узнать что-то интересное. Именно перспектива получить свежую информацию побуждает собеседников продолжать диалог. Во-вторых, творчество позволяет преодолевать препятствия и достигать новых высот. Вы

словно бросаете вызов: получится ли сыграть недавно заученную песню на пианино или вырезать красивый наливчик? Когда человек покоряет вершину, у него появляется мотивация продолжать.

Для пожилого человека творчество – это возможность проявить свою значимость. Когда ему удастся отреставрировать старый стол или связать красивый шарф, он понимает, что все еще может делать что-то полезное как для себя, так и для других. Осознание собственной значимости позволяет стать более оптимистичным, а с позитивно настроенным собеседником говорить гораздо приятнее. Помимо этого, творчество – это еще и прекрасная возможность отвлечься от быта, проблем со здоровьем и других тревог.

Как помочь пожилому человеку найти творческое занятие? Возьмите пример с опытных родителей, которые подмечают, что интересует ребенка, и подталкивают их к увлечениям. Понять, что нравится пожилому человеку, достаточно просто. Если 30 лет назад ваша бабушка рисовала картины, то можно подарить ей мольберт и краски на очередной день рождения. Если дедушка умело чинит любую вещь, которая попадает в его руки, предложите ему отреставрировать венский стул.

Пожилые люди часто хотят быть нужными, и это тоже повод вовлечь бабушку или дедушку в творчество. Стоит попросить помощи – такой помощи, где проявится творческая жилка. Например, связать шарф для внука. Вы сможете долго обсуждать состав тканей для шарфа, и эта тема для разговора будет более универсальной. Кроме того, вы сделаете для пожилого человека очень важную вещь – покажете дорогу к чему-то новому. Принятие нового – то, что свойственно молодежи. С помощью творчества вы не только устанавливаете контакт с пожилым человеком, но и психологически «омолаживаете» его.

Чтобы наладить контакт с пожилым человеком, подталкивайте его к освоению более интересных занятий, чем просмотр телевизора. Например, предложите ему заняться творчеством. Вспомните, чем собеседник интересовался в молодости, и помогите ему вернуться к старым увлечениям. Попросите помощи, чтобы вдохновить человека на творчество.

Упражнение для тренировки:

С каким пожилым человеком в своем окружении вы хотите наладить общение? вспомните, чем он занимался в юности – запишите три занятия, связанных с творчеством. Напротив каждого напишите, что вы можете сделать, чтобы побудить человека вернуться к этому хобби. В течение недели постарайтесь вовлечь знакомого в творчество, выполнив необходимое.

Прием № 38

Пишу историческую летопись

Часто пожилые начинают разговор не для продуктивного обсуждения, а чтобы высказаться. Такой диалог нужен только одному из участников, второму же будет скучно. Вам не принесет пользы беседа о больших очередях в магазине или проблемах при записи ко врачу. Но вы можете извлечь из общения с пожилыми пользу. Старики любят рассказывать о прошлом – используйте это и

представьте, что наслаждаетесь исторической аудиокнигой.

Вы автомобилист? Расспросите дедушку, как раньше покупали машины, где доставали запчасти, как общались с ГАИ. Интересуетесь театром? Узнайте у бабушки, как 50 лет назад работали театры, что в них показывали, какие актеры были самыми популярными, приглашали ли девушек в театры на свидания и что ели в театральном буфете. Не забывайте контролировать разговор и возвращать собеседника к интересующей вас теме, если он отвлекается.

Если вы говорите с пожилыми родственниками, представьте, что составляете семейную летопись. Расспросите собеседника о его родителях, бабушках и дедушках, предложите вместе составить генеалогическое древо, посмотрите старые фотоальбомы. Но для такой беседы нужно подготовиться – действительно заинтересоваться историей своей семьи и захотеть зафиксировать ее, чтобы передать потомкам.

Чтобы разговоры с пожилыми людьми не вызывали скуку, спрашивайте их о том, что вас интересует. Если вы увлекаетесь театром, можете узнать у своей бабушки, какие постановки были популярными 50 лет назад. Еще вы можете начать семейную летопись: спросите пожилого родственника о ваших предках, составьте генеалогическое древо.

Упражнение для тренировки:

Наметьте темы, которые вам было бы интересно обсудить со знакомым преклонного возраста. Они могут быть связаны с вашей

профессией, с вашим хобби. Затем начните беседу, задавайте вопросы и внимательно слушайте.

Прием № 39

Я на экскурсии!

В этой книге я часто упоминаю принцип общения «свой – чужой». Люди гораздо охотнее общаются с единомышленниками или представителями своего сообщества, нежели с «чужаками». Построить диалог с собеседником, который словно пришел из другого мира, сложнее. Как быть, если необходимо начать такую беседу?

Думаю, многие испытывали радостное волнение, готовясь ко встрече с неизвестным: с удовольствием изучали информацию на разных форумах, месяцами откладывали деньги, чтобы в конце концов прикоснуться к чужой культуре и увидеть необычных людей. Я говорю о путешествиях. Вспомните, какой восторг приносят другой климат, не похожая на привычную еда и, конечно, удивительные обычаи, о которых рассказывают экскурсоводы. Когда мы слушаем легенды про горы или водопады, рассматриваем старинные интерьеры, мы не испытываем неприязни к чужому, наоборот, нам все это интересно.

Вы замечали, что любознательность часто присутствует даже у совсем маленьких детей? Вероятно, желание познать мир, узнать новое – это наша неотъемлемая часть, а нелюбовь к чужому – защитная реакция. Помните об этом, когда начнете разговор с представителем другой культуры или другого класса. Представьте, что отправились в путешествие и находитесь на экскурсии, чтобы пробудить в себе интерес к собеседнику.

Направьте диалог в то русло, которое вам нужно: выберите, на какую тему будет экскурсия. Играйте роль туриста, будьте активными, расспрашивайте собеседника об особенностях его культуры и мировоззрения. В столичных такси часто работают мигранты из Центральной Азии – сев к такому водителю, вы можете завязать с ним разговор, чтобы лучше узнать страну, откуда он приехал. Если собеседник начнет рассказывать про свою семью, верните разговор к тому, что вас интересует: спросите, что стоит посетить на его родине, в какой сезон лучше туда поехать. Так вы бесплатно расширите кругозор, получив информацию из первых рук.

Ведите себя так же и с представителями других социальных групп.

Вы знаете секреты богатства? А ведь их можно узнать у «экскурсовода» – богатого собеседника.

Люди, обладающие статусом и властью, любят, когда слушают их рассказы о пути к успеху. Много ли вы знаете о профессии «мойщик окон»? Направив разговор в нужное русло, вы можете услышать от такого специалиста много интересных и смешных историй. Обмен информацией с «чужаками» позволяет шире смотреть на мир. То, что вам рассказывают, имеет ту же ценность, как и истории от экскурсовода, за чьи услуги вы заплатили.

Вы можете превратить экскурсию в расследование. Сыграйте Шерлока Холмса: узнайте, как на самом деле богатый человек добыл свое состояние или с какими сложностями сталкиваются кондукторы в автобусах. Этот прием пригодится, если вы хотите взять с собеседника пример или, наоборот, не хотите повторять чужих ошибок. Главное, чтобы расследование было вам интересно.

Чтобы начать общение с представителем другой профессии, иного социального слоя, другого народа, представьте, что вы отправились на экскурсию. Задавайте вопросы «экскурсоводу», чтобы лучше понять его мировоззрение и культуру. Превратите экскурсию в расследование. Главное – руководствуйтесь любознательностью.

Упражнение для тренировки:

Составьте список из тех знакомых, которые чем-то отличаются от вас – работают по другой профессии, обладают другим уровнем дохода, принадлежат другой культуре. Рядом с каждым именем напишите, что хотели бы узнать у этого человека. Когда начнете разговор со знакомыми из списка, попробуйте задать придуманный ранее вопрос.

Глава 9

Прекрасные незнакомцы

Как завязать разговор с незнакомцем и чувствовать себя уверенно

Страх перед разговором с незнакомцем можно назвать естественным: мы делим людей на «своих» и «чужих» и боимся тех, кто на нас не похож. Даже если мы знаем, что ничем не рискуем, начиная разговор, многим сделать первый шаг навстречу незнакомцу довольно сложно. Это сейчас прохожий, которого вы спросили о чем-то на людном проспекте, для вас, скорее всего, безопасен, а еще несколько веков назад в ответ на такую смелость можно было бы получить не просто оскорбление, но и какое-нибудь увечье.

Сегодня к этому древнему страху добавляются современные: мы переживаем, что покажемся глупыми, опозоримся, станем объектом манипуляции или получим новые комплексы. Общение с незнакомцем для современного человека – психологически сложная задача.

Но тому, кто хочет достичь успеха, необходимо расширять круг общения: самостоятельно знакомиться с коллегами, налаживать отношения с клиентами и деловыми партнерами, потенциальными спутниками жизни. Чтобы разговоры с новыми людьми доставляли минимум негативных эмоций, а, возможно, даже приносили позитивные, используйте приемы, о которых я расскажу.

Прием № 40

Простейшие вопросы

Итак, вам предстоит разговор с абсолютно незнакомым человеком. Возможно, нужно сделать звонок новому клиенту или побеседовать с ним лично. Может быть, нужно подойти к девушке на улице и познакомиться. Многие согласятся, что страшнее всего сделать первый шаг – перейти из состояния «Я не разговариваю» в «Я разговариваю».

Существует множество фраз, с которых можно начать диалог с незнакомцем. Я считаю, что заготовленные заранее вопросы или комплименты, конечно, помогают заговорить с человеком, но важнее то, с каким настроением вы начинаете беседу. Помните про квадрат авторитета? Часто важнее то, кто говорит, а не то, о чем говорит. Если вы настроились на общение и уверены в себе, даже самая банальная фраза прозвучит лучше, чем что-то вычурное или хитроумное.

Умение знакомиться с людьми напоминает мне ораторское искусство, с которым я знаком уже около двух десятилетий. Выступая с трибуны, ораторы стремятся наладить контакт с аудиторией (чаще с незнакомой), и им тоже иногда сложно сделать первый шаг. Значит, приемы, позволяющие эффективно выступать, можно использовать и в обычной жизни.

Чем больше люди выступают, тем лучше у них это получается. Аналогично, чем больше вы знакомитесь с новыми людьми, тем проще становится завязать разговор.

Представьте человека, который прыгает с парашютом первый раз в жизни. Ему ужасно страшно: он переживает, раскроется ли парашют, и может отшатнуться в ужасе от выхода из самолета, когда увидит, с какой высоты предстоит прыгать. Но как поведет себя перед полетом десантник или человек, за плечами которого больше 100 прыжков? Будут ли они дрожать от страха, если повторяли те же действия уже много раз? Вряд ли. Я общался с профессиональными парашютистами, и они подтвердили мои мысли: уже через пару десятков прыжков это занятие начинает приносить скорее приятное

волнение, чем ужас. Со знакомствами все так же. Первые 10–20 разговоров с незнакомцами вы будете волноваться, но потом такое общение начнет приносить удовольствие.

Как же пережить эти первые знакомства? Оттачивайте технику: прыгать с парашютом можно и с высоты в 2 метра, но все равно получить опыт. Многократное повторение одних и тех же действий в безопасной среде поможет научиться подходить к незнакомцам и разговаривать с ними.

Я против жестких психологических тренингов, в которых нужно активно преодолевать свой страх знакомиться, делая что-то нестандартное на людях, например, стоя на автобусной остановке, собирать подписи против колонизации Марса. Да, если вы справитесь с этим заданием, говорить с незнакомцами вам станет проще, но ключевое слово здесь – «если». Эти тренинги подходят для тех, кто не стесняется аудитории. Замкнутого человека такие задания могут напугать, и он еще сильнее отгородится от окружающих.

Любое знакомство – это стресс. Но есть способ начать разговор и приложить минимум усилий. С каким вопросом к вам чаще всего подходили на улице? Думаю, «Который час?» и «Как пройти до дома по такому-то адресу?». Даже сегодня, когда многие пользуются гаджетами, такие вопросы часто звучат на улицах: смартфон или часы могут разрядиться, а навигатор – дать сбой. Эти вопросы, простые и естественные, не вызывают удивления, и ответы на них обычно быстро находят.

Задавайте простые вопросы прохожим, чтобы научиться говорить с незнакомцами. Просто подходите к людям и говорите: «Здравствуйте, который сейчас час?» Получив ответ, благодарите собеседника и уходите. Согласитесь, это несложная задача. Повторите такой диалог минимум 20 раз, чтобы наработать опыт. Ваша задача на этом этапе – не начать длительные отношения, а лишь научиться преодолевать страх перед первым шагом.

Если вы чувствуете, что легко справляетесь, усложните упражнение и завяжите короткий диалог с прохожим. Можете воскликнуть «Ого, сколько времени!» или попросить подробнее описать маршрут до точки, куда вам нужно добраться. Но не берите на себя на этом этапе слишком большие задачи – пока что вы просто учитесь начинать диалоги с незнакомыми людьми.

Чтобы научиться общаться с незнакомцами, преодолите страх делать первый шаг. Для этого подходите к прохожим с простыми вопросами. Чем чаще вы начинаете разговор, тем проще у вас это будет получаться.

Упражнение для тренировки:

В течение недели 20 раз подойдите к прохожим, чтобы спросить, который час, как пройти к какому-то месту. Получив ответ, поблагодарите человека и закончите общение.

Прием № 41

Лестница вопросов

Что делать, если страх сделать первый шаг вы уже преодолели? Как поступить, если вы начали разговор, но теперь вам нужно его углубить? На этом этапе наша задача – уже не просто прокачать себя, а попробовать договориться о чем-то с незнакомцем, например, предложить потенциальному клиенту ознакомиться с услугой. Для этого используйте прием «Лестница вопросов». В его рамках представьте путь к идеальному диалогу как лестницу. Переходите с одной ступени на другую, чтобы не испугать собеседника и чувствовать себя комфортно.

Поднимитесь на **первую ступень**: после того как вы задали простой вопрос, начните разговор с собеседником о том, что вас окружает. Если вы на улице, скажите: «Сегодня жарко, вчера было прохладнее». Если вы на банкете, скажите соседу по столику: «Вот эта закусочка, пожалуй, лучшая». Если вы на деловой встрече, скажите новому участнику переговоров: «Какой здесь красивый вид из окон?» Эти

реплики по большому счету не требуют никакого ответа от собеседника, но они растапливают лед между вами.

Эти фразы привлекут внимание незнакомца, и он отреагирует на них. Например, он может согласиться, что погода и правда изменилась, сказав вслух или просто подумав об этом. Если закуска, которую вы посоветовали незнакомцу на банкете, ему не нравится, он может возразить вам, сказав об этом напрямую или промолчав. Так или иначе, вы привлечете внимание, а это то, что вам нужно сделать на этом этапе.

На **второй ступени** изучите собеседника и отметьте то, что вас заинтересовало. Например, сделайте комплимент незнакомке, сказав, что брошь на лацкане ее пиджака очень изящная. А затем можете спросить, какие в броши камни, где женщина ее купила, какая у украшения история. Вы можете обратить внимание не только на внешность. Если вы знаете, чем занимается человек, с которым вы еще

не знакомы лично, спросите его о работе или увлечении: «Видел вашу статью в журнале, она меня впечатлила. Долго работали над ней?», «Знаю, что у вас четверо детей. Впечатлен и восхищаюсь!» Позвольте человеку рассказать о себе – многие это любят.

На **третьей ступени** спросите, что человек думает по тому или иному поводу. Людям нравится давать советы и высказывать мнение – воспользуйтесь этим. Представьте, что на мероприятии выступил известный спикер. Спросите человека, с которым начали диалог, что он думает о речи выступавшего. На этом этапе незнакомец сильнее погружается в беседу, так как на вашу просьбу нельзя ответить «Да» или «Нет». Поднявшись на третью ступень, вы уже можете сказать, что завязали разговор. На этом этапе можно знакомиться, обмениваться контактами, договариваться о будущих встречах.

Поднимаясь по лестнице, всегда можно оступиться. При общении тоже что-то может пойти не так, и это нормально. Собеседник может уйти в свои мысли, быть стеснительным или просто не хотеть разговаривать именно сейчас, потому что у него плохое настроение. Неудачи случаются у всех – позвольте себе ошибаться. Главное, что вы сделали попытку и получили опыт.

Чтобы завязать общение с незнакомцем, обсудите то, что вас окружает, поговорите о самом собеседнике и узнайте его мнение о чем-либо.

Упражнение для тренировки:

Начните разговор с незнакомцем, обсудите окружающую вас обстановку. Начните такой диалог несколько раз с разными людьми. Когда освоите первую ступень приема, переходите на вторую: при следующем знакомстве обратите внимание на особенности человека, спросите его мнение по какому-либо вопросу. Не торопитесь отрабатывать следующую ступень, пока не освоили предыдущую.

Прием № 42

Комплимент, совет, дискуссия

Положение собеседников в разговоре, в котором один человек все внимание уделяет другому, кажется неравнозначным. Если вы говорите о партнере, спрашиваете у него совета, беседа нужна вам, но заинтересован ли в ней второй ее участник?

Чтобы собеседник тоже принимал активное участие в разговоре, для начала подчеркните высокий уровень его знаний, связанных с обсуждаемой темой. Скажите: «Я знаю, что вы хорошо разбираетесь в автомобилях» или «Восхищен, что у вас четверо детей, вы, наверное, многое знаете о воспитании». Так вы не только дадите человеку почувствовать себя значимым и расположите его к себе, но и объясните, почему подошли именно к нему, чтобы начать разговор.

Затем попросите совета: «Посоветуйте мне моторное масло как автоэксперт» или «Скажите как опытная мать, можно ли пятимесячному ребенку давать гречневую кашу?» Скорее всего, вы получите ответ – в диалог не вступит только тот, кто совсем не настроен на общение. Люди любят давать советы, потому что в такие моменты чувствуют свою значимость.

Но на этом этапе человек еще не вступает в разговор, а просто отвечает на вопросы. Начните дискуссию. Например, усомнитесь в ответе собеседника и попросите его привести аргументы, чтобы доказать эффективность совета. Вы уже присвоили человеку роль эксперта, и, когда вы начнете в нем сомневаться, ему захочется сохранить эту роль, не потерять авторитет в ваших глазах. Он начнет отстаивать свою позицию.

Этот прием позволяет углубить общение: только что человек не собирался вступать в обсуждение, а теперь вроде как даже зависит от вашего мнения – от того, примете вы его аргументы или нет. Но соблюдайте меру и нормы морали: собеседник посоветовал вам что-то, с его точки зрения, ценное, помог вам – не надо с ним спорить или обесценивать его позицию, не надо сравнивать его мнение с чужим. Узнайте, точно ли совет сработает в вашем случае и правильно ли вы поняли, как его применить.

Если вы попросили помочь выбрать моторное масло, в ответ на совет можете сказать: «А это масло подойдет для моей марки машины? Я слышал, что нужно заказывать масло от официального производителя». Вы не говорите, что масло плохое, вы уточняете, можете ли его использовать. Если вам сказали, что пятимесячных детей можно кормить гречневой кашей, скажите: «Моя соседка не дает своим детям каши. Как ваши малыши их усваивали?» Вы не начинаете спор, а просто пытаетесь убедиться, что с детьми все будет в порядке. Одновременно вы вынуждаете собеседника предоставить дополнительные аргументы, подкрепить свое мнение историями из жизни, эмоционально включиться в ситуацию.

Главное преимущество этого приема в том, что

вы меняете роли в разговоре. Теперь не вы стараетесь понравиться незнакомцу, а наоборот – он старается понравиться вам.

Чтобы вовлечь незнакомца в разговор, скажите, что он хорошо разбирается в теме, которую вы хотите обсудить. Попросите совета, а потом усомнитесь в нем, попросите человека доказать, что это и правда поможет. Собеседник, получивший от вас звание эксперта, будет стараться сохранить его, а потому примет активное участие в разговоре.

Упражнение для тренировки:

Распросите менеджера по продажам в одном из магазинов, в который зайдете. Скажите ему комплимент в духе «Уверен, вы хорошо разбираетесь в том, что продаете», потом выберите три вещи из ассортимента и попросите совета, связанного с каждой из них. Усомнитесь в словах менеджера и попросите его объяснить свою позицию. Ни в коем случае не надо обесценивать и критиковать позицию собеседника.

Прием № 43

Прошлое, настоящее, будущее

При общении с другими людьми, особенно незнакомыми, огромное значение имеет уверенность в себе. Сколько мы видим неуверенных сотрудников, которые стесняются лишней раз поговорить с коллегой? Сколько мы видим одиноких людей, которые знакомятся с потенциальным спутником жизни, но из-за неуверенности не могут это знакомство продолжить?

Если вы хотите уметь общаться с любым человеком, развивайте в себе уверенность. Изучите свое **прошлое**. Каждый из нас был в ситуации, когда чувствовал себя абсолютно уверенным в своих силах. Возможно, вы обрели уверенность, когда сделали что-то экстремальное, например, прыгнули с тарзанки. Может быть, вы достигли того, чего не смог сделать никто другой, например, единственный в своей студенческой группе получили «отлично» на трудном экзамене. Может быть, вы проявили себя как лучший менеджер по продажам. А может быть, единственный во всей автошколе сдали экзамены с первого раза и без всякой помощи.

Вспомните прямо сейчас, какой эпизод в вашем прошлом вызывает в вас гордость. Это может быть как значимое событие (первый крупный заработок или защита докторской диссертации), так и что-то вроде бы незначительное (в 9 лет поставили на место хулигана, который обижал вас и других). Важна значимость этого события не для всего мира, а лично для вас.

Те ситуации, которые вы вспомните, помогут вам обрести уверенность. Когда вам предстоит непростой разговор, погрузитесь в воспоминания. Кто был рядом с вами в момент триумфа? Где произошло событие? Во что вы были одеты? Какая была погода? Что вы говорили, как реагировали на вас окружающие? Чем сильнее вы погрузитесь в воспоминания, тем сильнее будет ваша уверенность. Переключившись в это состояние, вы спровоцируете выработку гормонов, повышающих настроение – серотонина, эндорфинов, – а гормон стресса кортизол, наоборот, будет меньше на вас влиять.

После того как вы вспомнили прошлое, вернитесь в **настоящее**. Вы могли быть неуверенным в прошлом, но оно уже позади. Вы можете переживать из-за возможных неудач в общении в будущем, но оно еще не наступило. Освободитесь от тревог здесь и сейчас, сыграйте уверенного человека. Представьте, что вы актер, и режиссер вашего фильма говорит: «Ты самый уверенный человек на планете». Станьте персонажем этой истории. Если вам не понравится, вы всегда можете выйти из образа.

Используйте воспоминания, в которых вы ведете себя уверенно. Или вдохновитесь своим другом, известным телеведущим или лучшим менеджером по продажам в вашей компании и станьте им всего на минуту. За это время уверенная часть вас победит ту, что сомневается в себе, и роль, которую вы играли, «прилипнет» к вам. После этого вам, скорее всего, захочется остаться в этом образе. Так и делайте – оставайтесь.

Ваш третий помощник – **будущее**. Каждый из нас стремится к чему-то хорошему. Но чего именно вы хотите достичь? Хотите заработать миллион долларов, получить докторскую степень, установить мировой рекорд в беге на 100 метров или завести семью с тремя детьми?

Представьте разговор с незнакомцем. Зачем он нужен? Если вам скучно в дороге, поэтому вы хотите поговорить с соседом по купе, это достойная цель. Возможно, вы хотите продать товар новому клиенту и получить премию по результатам месяца. А может, вы хотите познакомиться с девушкой, чтобы не быть одиноким. Подумайте, в чем цель вашего диалога?

Часто разговор не клеится именно потому, что у собеседников нет четкой цели.

Когда вы переместите фокус внимания во внешний мир, вы обретете уверенность. Часто сомнения появляются у тех, кто слишком много думает о себе, своих комплексах и неудачах вместо того, чтобы открыться миру и новым победам.

Чтобы обрести уверенность в разговоре с незнакомцем, погружайтесь в воспоминания о прошлом успехе, играйте уверенного в себе человека, формулируйте цель диалога и стремитесь к ней.

Упражнение для тренировки приема:

Вспомните три ситуации в прошлом, когда вы чувствовали себя максимально уверенными. Запишите их так, чтобы они были часто у вас под рукой – на зеркале в прихожей или на закладке в ежедневнике. Подумайте, образ какого человека вы могли бы сыграть, чтобы выглядеть уверенно. Перед следующим разговором сформулируйте для себя его цель.

Прием № 44

Выйти из себя и разогнаться

Думаю, многие бывали в ситуации, когда уверенность пробуждалась сама собой. Например, вы могли общаться в хорошей компании давних приятелей, расслабиться рядом с ними и позволить себе танцевать под ритмичную музыку и громко петь. В таком состоянии разговор с малознакомым человеком дается легко: вы можете пошутить в разговоре с продавцом или что-то обсудить с попутчиком в автобусе, и это не составит вам труда. Но иногда люди вокруг кажутся не теми, музыка не вызывает радости, не хочется петь, танцевать или общаться. При всем желании с таким настроением сложно начать разговор даже с близким человеком.

Эти два примера показывают, как важно войти в нужное состояние перед диалогом, особенно если предстоит говорить с малознакомым человеком. Для продуктивной беседы нужно быть достаточно расслабленным и позитивным, а не подавленным и уставшим.

Настроиться на разговор можно с помощью приема «Выйти из себя и разогнаться». Подавленность и замкнутость во многом возникают из-за того, что человек сконцентрирован на себе и своих мыслях. В таком состоянии многие начинают чрезмерно анализировать себя и свои действия, задаваясь вопросами: «Буду ли я интересен собеседнику? Мои реплики нелепые? Выгляжу ли я достаточно респектабельно?» Такие вопросы во время беседы лишь подрывают уверенность в себе. Вы должны выбрать, с кем хотите общаться в таком состоянии в первую очередь – с собеседником или самим собой.

Переключите внимание с себя на то, что вокруг. Изучите окружение, найдите детали, которые до этого не замечали. Если вы в каком-то новом месте, то многое для вас будет неизвестным. Если вы в привычной вам комнате, все равно вы найдете то, на что раньше не обращали внимания: странный узор на обоях, причудливо изогнувшийся провод.

А теперь пофантазируйте: попробуйте придумать, на что похоже то, что вы только что увидели. Может быть, узор на обоях похож на павлина из восточных сказок, а обыкновенный электропровод – на

бивень мамонта? Отвлекаясь от шума мыслей, вы сильнее погружаетесь в окружение, а значит и лучше его понимаете, способны вести с ним диалог.

Спустя несколько минут вы заметите, что придумывать аналогии становится проще. Продолжайте изучать обстановку и фантазировать. Представьте, что ваш мозг – это процессор, который разгоняется и обрабатывает все больше информации. Стимулируйте этот процесс: дышите чуть быстрее, тратьте все меньше времени на изучение предметов, переключайтесь между ними. Если вы идете по комнате, моете посуду или совершаете другие физические действия, делайте их быстрее.

Не теряя темпа, начинайте общение. Сейчас самое время прыгнуть в холодную воду – сказать незнакомцу первые слова, сделать ему комплимент. Если собеседник отвечает, слушайте активно: эмоционально реагируйте на его слова, соглашайтесь с ним или сомневайтесь в его словах.

Задавайте вопросы, отвечайте, если вас тоже о чем-то спросят. Сейчас вы – велосипедист, которому нужно быстро крутить педали и держать равновесие, чтобы не упасть и продолжать ехать с той же скоростью.

Когда вы ускорите восприятие и сможете быстро реагировать на слова собеседника, активно участвовать в разговоре, то с большой вероятностью сможете поддержать диалог почти с любым человеком, который готов общаться. Если у вас не получится с первого раза добиться нужного эффекта при использовании техники, не отчаивайтесь – однажды у вас все получится, и тогда вы поймете, что разговаривать в таком состоянии еще и приятно.

Чтобы легко построить диалог с малознакомым человеком, войдите в правильное состояние. Изучите окружающие вас предметы и представьте, на что они похожи – так вы переключите внимание на мир вокруг. Затем ускорьте дыхание, скорость обработки информации, словно вы – процессор компьютера, работающий с растущим потоком данных. Начните общение, сохраняя темп, ускорьте свою речь, активно участвуйте в диалоге.

Упражнение для тренировки:

Осмотритесь: что необычного находится рядом с вами, на что это похоже? Ускорьтесь: переключайте внимание с одного предмета на другой, быстрее находите подходящее сравнение. Начните разговор, пока ваш мозг готов быстро обрабатывать информацию, не снижайте темп.

Глава 10

Внезапный вызов

Как поступить, если сложный разговор застал врасплох

В любой коммуникации хорошая подготовка – это половина дела. В предыдущих главах я написал, какое состояние перед началом разговора считаю неподходящим, и рассказал, как войти в нужное. Мои рекомендации помогут вам, но не в ситуации, когда сложный диалог начинается внезапно.

Мы не можем контролировать всю свою жизнь и то, что в ней происходит: эмоции могут резко измениться, вы можете столкнуться с манипулятором, а споры часто возникают на пустом месте. Внезапными являются и радость, и горе. «Разве может быть запрограммированное, ожидаемое, запланированное счастье?», – спрашивает Ипполит, герой фильма «Ирония судьбы, или С легким паром!».

В основе человеческого общения лежит непредсказуемость: два непохожих человека встречаются, и у каждого из них свой жизненный опыт, свои переживания и детские травмы, свой темперамент, разное настроение. Разве у этого уравнения, в котором слишком много неизвестных, есть решение?

Несмотря на то что каждый день мы импровизируем, когда сталкиваемся с непредвиденным, мало кто готов вступить в неожиданно начавшийся сложный разговор и выйти из него победителем. Что делать, если человек странно реагирует, когда в беседе касаются неудобной для него темы? Что делать, если собеседник кричит, потому что вы упомянули неприятного ему знакомого? Что делать, если человек меняет тон голоса, становится раздраженным, и вы боитесь агрессии, которую он сдерживает? Если многие не могут совладать с собой даже в таких безобидных ситуациях, что уж говорить о разговорах, которые внезапно перерастают в конфликт?

Вы должны быть готовы не только к негативным последствиям сложных разговоров, но и к неопределенности человеческого общения. Способность эффективно реагировать на неожиданные вызовы похожа на мышцы, которые можно накачать. Чем чаще вы будете вступать в

подобные диалоги, тем легче вам будет справляться с ними в дальнейшем.

Прием № 45

Мои драгоценные перемены!

Можно долго изучать приемы импровизации, тестировать их в разных критических ситуациях, учиться реагировать на внезапные выпады в свой адрес, но всем этим нужно заниматься после того, как вы измените свои представления о неожиданностях.

«Произошла нештатная ситуация», – часто говорят, когда случилось что-то внезапное. Мы привыкли использовать эту фразу несмотря на то, что она не подходит для описания резких изменений в жизни. Нештатной можно назвать ситуацию необычную, редкую, экстраординарную. Но, как бы это ни было парадоксально, внезапно возникающие ситуации – самые что ни на есть штатные.

Сколько раз за последний год вы ударялись или ранились, пока просто ходили по квартире или готовили ужин? Вы могли предвидеть, что пальцем ноги заденете ножку стула или порежете палец, пока делаете салат? Сколько раз вашу работу прерывали неожиданные телефонные звонки или сообщения? Наконец, сколько раз общение с тем или иным случайным человеком – прохожим, соседом, продавцом в магазине – мешало достичь цели, например, прийти на работу вовремя? Уверен, вы вспомните, что такое происходит ежедневно. Внезапные ситуации – это норма нашей жизни, это то, с чем мы живем с самого рождения.

Мир развивается и становится все более хаотичным. После холодной войны в среде американских военных появился акроним *VUCA* (*volatility, uncertainty, complexity, ambiguity* – изменчивость, неопределенность, сложность, неоднозначность), характеризующий новый мир. Сегодня футурологи предлагают акроним, который, по их мнению, точнее описывает нашу реальность – *BANI* (*brittle, anxious, non-linear, incomprehensible* – хрупкий, тревожный, нелинейный, непостижимый).

Но человеческая психика стремится к стабильности и предсказуемости – так она тратит меньше ресурсов, в том числе эмоциональных.

Когда мы называем что-то непредсказуемое нештатной ситуацией, мы также даем понять, что относимся к событию негативно. Вместе с тем ощущение счастья часто связано с чем-то новым.

И наоборот, даже важные вещи в жизни теряют свою привлекательность вместе с уходом новизны, когда становятся обычными и предсказуемыми.

Как жить в непредсказуемом мире? Известный американский автор ливанского происхождения Нассим Талеб считает, что нужно становиться антихрупким^[6], то есть привыкнуть жить с ощущением, что любой шаг может привести как к победе, так и к поражению, признать постоянство неопределенности, не бояться ошибаться.

Прямо сейчас составьте список десяти счастливых событий в жизни, которые первыми пришли на ум. Отметьте галочками те, которые принесли в вашу жизнь перемены. Каких событий в списке больше – тех, которые что-то изменили, или тех, которые никак на вас не повлияли? Если больше половины событий из списка изменили вашу жизнь, вы привыкли обретать счастье с помощью перемен – вам будет проще реагировать на внезапные ситуации после изучения моих приемов. Если же счастливые события из списка в основном никак и ничего не меняли, стабильность имеет для вас большую ценность. С помощью советов из этой главы вы сможете спокойнее реагировать на перемены.

По-настоящему много энергии мы получаем от разговоров с людьми, которые привносят в нашу жизнь новое и неизведанное. И наоборот, скучными мы называем тех, кто не рассказывает ничего нового. Если бы неожиданности не случались при общении с другими людьми, человечество перестало бы развиваться. Люди, сталкиваясь, постепенно меняют жизни друг друга. От окружающих мы получаем информацию, которая меняет представления, а конфликты учат нас разговаривать с непростыми собеседниками.

Принять естественность перемен – все равно что научиться правильно водить автомобиль. Излишне контролирующей дорогу водитель вцепится в руль, будет нервно вглядываться в лобовое стекло и зеркала... и быстро устанет. Опытный водитель будет больше полагаться на чутье, обращая внимание только на то, что

действительно представляет опасность – на слишком близко подъехавший автомобиль, нетрезвого пешехода на обочине или сложную транспортную развязку.

Если вы когда-то ездили на сноуборде или горных лыжах, то знаете, что спускаться по склону нужно, полагаясь на инстинкты, не пытаясь контролировать каждое движение. Так же происходит в общении: вы должны наслаждаться непредсказуемостью беседы, обращая внимание только на каверзные вопросы или агрессию собеседника. Относитесь к внезапным сложным разговорам как к игре. Вы можете не только победить, но и проиграть, получить негативный опыт. Но так ли ужасен будет проигрыш?

Если вы примете правила игры, то поймете, что неудача принесет полезный опыт. Скажите себе: «Да, мне некомфортно, и это нормально. Но я могу узнать что-то новое от непредсказуемого собеседника и изучить свою реакцию на него».

Если вы хотите, чтобы неожиданные выпады и каверзные вопросы не доставляли неудобств, измените отношение к случайностям. Примите хаотичность мира и осознайте, что внезапный сложный разговор – это ресурс для развития.

Упражнение для тренировки:

В течение недели ведите дневник неожиданностей. В конце каждого дня записывайте, что необычного произошло при общении с людьми. Подумайте, как эти события изменили ваше поведение. Отметьте случаи, которые помогли вам стать лучше или положительно повлияли на вашу жизнь. Подумайте, был бы ваш день настолько же наполнен жизнью без этих неожиданностей.

Прием № 46

С.Т.О.П. – быстро останавливаем эмоции

Представьте: человек водит машину много лет, внимательно изучил правила дорожного движения, прошел курсы высшего водительского мастерства и даже участвовал в автогонках. Он прекрасно знает, как вывести машину из заноса и объехать неожиданное препятствие, уверенно общается с дорожными инспекторами, понимает, какие неисправности могут возникнуть у машины в ближайшее время. Можно ли сказать, что не случится ничего непредвиденного, если этот идеальный водитель сядет за руль после того, как хорошенько выпил?

Человек может быть сколь угодно компетентным и опытным, но, когда он находится в измененном состоянии сознания, его умения не имеют никакого значения. Когда мы находимся во власти эмоций, то теряем контроль над собой: в гневе мы вряд ли вспомним, как этично ответить на каверзный вопрос или использовать правила импровизации.

Я уже писал, как привести себя в необходимое эмоциональное состояние, но мои приемы касались ситуаций, в которых у вас есть достаточно сил и времени. Когда сложный разговор начинается внезапно, нужно использовать другие инструменты, ведь изменилась и ваша задача.

Когда наносят удар, вам не нужно медленно менять свое состояние на более подходящее. Вам не нужно думать, как работать с эмоциями других людей.

После того как что-то неожиданно произошло, вы должны быстро и эффективно привести себя в порядок и отреагировать наиболее желательным образом в первые секунды.

Как это сделать? Используйте прием С.Т.О.П.

«С» – статуя

Сразу же после атаки собеседника вы можете полностью потерять контроль над эмоциями. Замечали, как в ответ на словесный удар некоторые говорят такое, о чем сожалеют буквально через минуту? Чтобы избежать такой реакции, превратитесь в статую.

Это бывает сложно, потому что в подобных ситуациях в нас включаются реакции, сформированные эволюцией. Гнев был одной из самых важных эмоций для наших предков, поскольку помогал выживать. Когда на них нападали дикие звери или представители другого племени, у них было несколько секунд, чтобы принять решение – сбежать или ударить. Чтобы люди не тратили время на размышления, в организме появился специальный механизм на случай чрезвычайной ситуации – гормоны активизируют тело, чтобы человек мог быстро действовать, не думая о последствиях.

С тех пор все сильно изменилось. Физическая агрессия, конечно, встречается и сейчас, но, к счастью, гораздо реже. Лидирующие позиции заняло психологическое насилие. Чтобы отражать психологические атаки, нужно сохранять хладнокровие. Психологи и физиологи считают гнев эмоцией, которая приносит пользу современному человеку достаточно редко. Можно сказать, что это атавизм вроде аппендикса – в какой-то мере гнев может пригодиться, но во многих ситуациях откровенно мешает.

В начале сложного разговора вам предстоит подавить в себе гнев. Для этого на несколько секунд станьте статуей. Так вы активизируете реакцию «замри»: она была нужна древнему человеку, чтобы тот мог затаиться и не выдать себя, когда его преследуют. Статуя не гневается, не кричит в ответ, никак не выдает себя жестами. Тем более не бьет обидчика. Замрите и дождитесь, когда ваш мозг подключится к решению проблемы.

«Т» – тишина

Спустя 3–5 секунд после того, как вы застынете на месте, ваш разум начнет проясняться. Чтобы сохранить способность трезво мыслить, скажите себе: «Тихо?» Уверенно дайте себе приказ. Представьте, что вы – командир взвода, который, распорядясь судьбами солдат, не советуется с ними.

На этом этапе вы все так же готовы ударить язвительным комментарием или ругательством в ответ, но оставляете это решение на потом. Утешьте себя тем, что едкие слова имеет смысл говорить именно с холодной головой – так они будут более болезненными.

«О» – осознание

Как только вы осознали происходящее, считайте, что прошли половину пути. Вы уже принадлежите себе, не находитесь в плену чувств и понимаете, где находитесь, что случилось, какую позицию отстаиваете. Чтобы осознать себя, задайте себе вопрос: «Что сейчас происходит». И честно на него ответьте.

Человеку важно называть вещи своими именами, чтобы понимать мир вокруг и свое место в нем. Ответ на вопрос может быть таким: «Только что мне нагрубил собеседник. Мне обидно и горько, потому что он задел меня за живое, но я уже знаю, что ему ответить, и могу сейчас ударить по его самооценке. Но я боюсь, что в итоге все закончится громким скандалом».

Как только вы составите своеобразную сводку с поля боя, переходите к следующему шагу.

«П» – пояснение

Ваша задача на этом этапе – выиграть время или даже устроить контрнаступление, чтобы заставить обидчика ответить за свой поступок. Сделайте вид, что вы не поняли агрессивную или манипулятивную реплику, и переспросите собеседника. Это можно сделать с помощью фраз «Я вас не понял, объясните, пожалуйста» или «Я не услышал последнюю реплику». Вы можете сказать: «Поясните, пожалуйста, что вы имеете в виду, говоря, что...» и в это же время придумывать, что говорить дальше.

Не думайте, что ваш оппонент обладает чрезвычайной эмоциональной стойкостью или блестящими навыками ведения переговоров. Обычно люди наносят психологические удары бездумно

– исключение составляют лишь искусные манипуляторы. Фраза «Поясните, пожалуйста, что имеете в виду» может сильно озадачить вашего собеседника. Именно для этого я и рекомендую ее произнести, а еще для того, чтобы продумать дальнейший план действий.

Я много раз видел, как люди, только что выступавшие в роли агрессора или манипулятора, терялись, пытаясь объяснить слова, сказанные из-за желания сделать больно. Их ответы были невразумительными: «Что здесь непонятного?» или «Почему? По кочану?»

Грубияны, агрессоры и манипуляторы привыкли к безнаказанности: люди, к сожалению, часто соглашаются с их условиями, не пытаясь возразить.

А значит вы, владеющий техникой контроля над собой, во внезапных ситуациях имеете большое преимущество.

Чтобы быстро вернуть контроль над эмоциями после того, как вам нанесли словесный удар, замрите на несколько секунд, затем прикажите себе успокоиться, поймите, где находитесь и что сейчас произошло. Переспросите обидчика – заставьте его объяснить свои слова.

Упражнение для тренировки:

В следующий раз, когда будете общаться с незнакомым человеком, попытайтесь во время его реплики замереть, помолчать и понять, что сейчас происходит. Вы можете также переспросить собеседника, чтобы научиться использовать этот прием.

Прием № 47

Я не должен вам отвечать!

Иррациональное играет в общении огромную роль – эмоции, стереотипы и установки, которые не имеют отношения к реальности. Сюда же можно отнести, например, привычку отвечать на заданный вопрос.

Блогеры нередко проводят шуточные эксперименты с прохожими: один из вариантов – начинать диалог, но в какой-то момент в ответ на реплику собеседника ничего не говорить. При этом повисает очень неудобная пауза! Прохожий даже повторяет вопрос или спрашивает, хорошо ли его слышно, понял ли блогер его вопрос. Вроде ничего необычного не произошло, человек просто ничего не говорил в ответ. Но это настолько непривычное поведение, что некомфортно было даже мне, зрителю, смотрящему этот видеоролик. Конечно, дискомфорт испытывал и прохожий, чья реплика осталось без ответа. Но рискну предположить, что и сам блогер, обрубавший разговор, тоже преодолевал себя, внезапно прерывая беседу.

Вполне возможно, привычка отвечать на заданный вопрос формируется в детстве, со школы – тот, кто нас о чем-то спрашивает, ассоциируется с требовательным преподавателем. И мы подстраиваемся под ситуацию, играя роль ученика. Отвечаем правильно – получаем пятерку, почет и уважение, отвечаем неправильно – получаем двойку, позор и психологическую травму.

Но разве мы обязаны отвечать на любой заданный вопрос?

Конечно, нет. Во-первых, вы можете не знать правильного ответа, и это нормально, невозможно знать все. Вы можете потратить всю жизнь, изучая одну область знаний, но что-то все равно не успеете узнать, поскольку каждый день в мире происходит что-то новое. А отвечать на вопрос, не зная ответа, – это даже безответственно. Разумный взрослый в такой ситуации не будет ничего говорить.

Во-вторых, ответ на вопрос, особенно провокационный, может вам вредить. Например, на переговорах или собеседовании вас могут

спросить о чем-то, что обнажает ваш недостаток. Вы можете не отвечать на вопрос – так вы не соврете и не подведете себя.

В-третьих, вопрос может быть для вас просто неинтересным, а предлагаемая для обсуждения тема – скучной. Вы такой же полноправный участник разговора, как и ваш собеседник, поэтому тоже можете выбирать темы для общения и задавать вопросы. Если вас что-то не интересует, не поддерживайте разговор об этом.

Наконец, в-четвертых, вы не должны отвечать, если намерения человека, с которым разговариваете, являются враждебными, направлены против ваших интересов, если только вас к этому напрямую не принуждает закон или суд.

В это трудно поверить, но у вас действительно есть право уйти от ответа. Коллега по работе манипулирует вами и пытается добиться от вас согласия работать в выходные? Вроде бы нужно что-то ответить. Отказать – значит поссориться. Согласиться – значит нарушить свои интересы. Не ответить никак – «как-то не принято». Но этот вариант – наиболее подходящий. Вы можете сказать: «Я подумаю», «Давай поговорим позже» или «Понял тебя». Главное – показать при этом, что давать окончательный ответ вы не должны.

Чтобы не испытывать дискомфорт от ухода от ответа, вы можете либо как можно чаще практиковаться, либо научиться использовать энергию для ответа в других целях.

Если вы чувствуете, что вопрос собеседника доставляет дискомфорт, ответ на него может вам навредить или вы просто не хотите говорить на предлагаемую тему, уйдите от ответа. Реагируйте на реплику человека с ощущением, что не обязаны ему отвечать.

Упражнение для тренировки:

Проследите за своими разговорами на работе и в быту. Каждый раз, когда от вас требуется ответ, подумайте, могли бы вы сейчас не отвечать. Если да, то мысленно скажите собеседнику: «Вообще-то я могу и промолчать». Не надо говорить это вслух, чтобы не обидеть человека, вы лишь должны свыкнуться с мыслью, что у вас есть право уйти от ответа.

Прием № 48

Сколько людей, столько и мнений

Существует вредный стереотип, согласно которому в результате разговора собеседники должны добиться единства взглядов, о чем-то договориться. Люди испытывают дискомфорт, когда переживают ситуации без логичного завершения. Если дискуссия осталась незаконченной, она оставляет после себя неопределенность, которая пугает. Завершенный разговор приводит к каким-то выводам, то есть к определенности, безопасности. Проблема в том, что

вовсе не всегда можно договориться с собеседником. Иногда люди не могут сблизиться не только из-за разного мировоззрения, воспитания, опыта, но даже из-за физического состояния и настроения.

Как поступит человек, которому крайне неприятно находиться в конфронтации? Согласится с позицией собеседника. Избавившись от дискомфорта из-за разлада с другим человеком, он тут же расстроится, поскольку отказался от своего мнения. Часто люди отказываются от своей позиции, чтобы уладить потенциальный конфликт – у них нет сил, чтобы спорить с собеседником или жить в ситуации неопределенности. В такие моменты они говорят: «Хорошо, я согласен», хотя на самом деле ни с чем не согласны.

Не идите против себя и не предавайте свои интересы. Скажите себе: «Сколько людей, столько и мнений». Смиритесь с тем, что иногда люди верят в глупости – у них есть на это право. Иногда и ваши собеседники думают, что вы говорите ерунду.

Сила этого приема в том, что он словно открывает дорогу с двусторонним движением: как только вы дадите другим людям право думать иначе, не так, как вы, то приобретете право думать так, как хотите вы. Примите различия между людьми не ради благополучия собеседника, а ради самого себя.

Заучите несколько фраз, которыми можно отбивать атаки собеседника: «Сколько людей, столько и мнений», «Давай каждый

останется при своем мнении», «Уважаю твое мнение», «Похоже, что у нас с тобой разные мнения, это нормально».

Эти фразы, произнесенные по-доброму, действуют отрезвляюще даже на тех, кто глубоко верит в правильность своей позиции. Собеседник может спорить, потому что не хочет проиграть, и своими репликами вы говорите ему, что противостояние бесполезно – в этом разговоре не будет выигравших и проигравших, потому что от примирения выигрывают все.

Если вы не можете договориться с человеком, признайте, что каждый имеет право на свое мнение. Скажите собеседнику: «Сколько людей, столько и мнений».

Упражнение для тренировки:

Подумайте, в чем вы абсолютно уверены. У вас может быть свое подкрепленное аргументами мнение о прививках, гомеопатии, методах воспитания, марках смартфонов. Найдите в интернете противоположную точку зрения и почитайте аргументы тех, кто с вами не согласен. Вы должны принять, что люди могут иметь мнение, отличное от вашего, при этом сохранить веру в свою позицию.

Прием № 49

Распушите перья!

Психологический удар может сбить с ног и поставить нас в подчиненное, униженное положение, позволяя оппоненту возвыситься. Но что если в такой ситуации встать в полный рост, да еще и подняться на ступень выше обидчика?

В животном мире лидером стаи считается тот, кто крупнее и выше. Некоторые птицы, например, голуби, распушают перья, чтобы казаться больше и завоевать уважение. Чаще всего они используют этот прием, оказываясь в конфликтах. Поступите так же и «распушите перья» – сыграйте лидера. В этот момент ваша задача – не ударить собеседника словом, а показать себя.

Используйте злость или обиду, которые возникли в ответ на выпад собеседника. Представьте, что это сильный ветер, который можно поймать, если правильно поставить парус.

Если коллега поймал вас на ошибке на общем совещании, то не пытайтесь обороняться, а распушите перья —

начните энергично обсуждать свою ошибку, искать ее причины и способы ее исправить.

Вы не только покажете себя как осознанный и добросовестный работник, но перехватите инициативу у собеседника.

Если вам неожиданно нагрубили в общественном месте, вместо того чтобы обидеться и расстроиться, представьте, что вы – руководитель, который отчитывает подчиненного. Скажите: «Ну ничего себе! В таком хорошем магазине так ужасно относятся к клиентам?»

Если на работе вам хотят поручить новый проект, который вас не интересует, «развалите» проект своей чрезмерной активностью: задавайте вопросы, заставьте человека принимать неприятные решения. Ваша задача – надоест окружающим, чтобы вас, как и одну из героинь фильма «Служебный роман», не могли «задвинуть обратно» после выдвижения на общественную работу.

Еще вы можете в ответ на грубость довести ситуацию до абсурда. Если вас назвали идиотом, скажите: «Да, я идиот, придурок, тот еще болван». Если вас обвиняют, например, в алкоголизме, скажите, что на самом деле все еще хуже. Вы обескуражите оппонента, ведь он рассчитывал, что вы начнете сопротивляться после удара, а вам все нипочем.

Если вы хотите противостоять психологическому давлению или грубости, перехватите инициативу у обидчика и станьте лидером в сложившейся ситуации.

Упражнение для тренировки:

Вспомните конфликт, в котором недавно участвовали. Как вы могли бы перехватить лидерство и ответить обидчику? Придумайте диалог с собеседником и воспроизведите его по ролям.

Прием № 50

Быстрые клише

Возможно, вы участвовали в учениях по противопожарной безопасности или слышали о том, как они проходят. Участники учений по сигналу учебной тревоги должны бежать к определенным пожарным выходам, срывать с пожарного щита багор или ведро, включать пожарные гидранты. В идеале все это нужно повторить несколько раз. Но неужели недостаточно объяснить план действий в случае пожара?

К сожалению,

в экстренной ситуации человек быстрее действует, чем думает.

Иногда люди теряют способность анализировать из-за страха – тогда разумный человек теряется и застывает на месте, когда нужно бежать и спасаться. Именно поэтому во время учений действия доводят до автоматизма. Возможно, не все эти знания пригодятся, но прошедшие учения не растеряются во время настоящего пожара.

Вы можете подготовиться к сложным разговорам, отрепетировав ответы на возможные выпады собеседника. Эти универсальные фразы должны защитить вас в практически любой ситуации. Во время пожара нужно прежде всего эвакуироваться, а уже затем искать причины возгорания. Во время трудной беседы важно суметь быстро отреагировать, а уже потом разбираться с ударом, который вам нанесли.

К тому же, как я уже отметил ранее, человеку некомфортно молчать, не поддерживая диалог. Да, вы не должны отвечать на вопрос, выпад или грубость, но захотите что-то сказать по привычке. Вот здесь и пригодятся универсальные фразы, которые я в своей практике называю «быстрые клише»: «Интересно», «Понятно», «Понял вас», «Почему?», «У нас разные мнения на этот счет».

Например, прохожий на улице, пребывающий в плохом настроении, грубо обозвал вас. Что делать? Промолчать? Это унижительно и оставит значительный осадок на душе. Лезть в драку или оскорблять в

ответ? Так можно дойти до проблем с законом и здоровьем. К тому же оскорбляющий, скорее всего, именно этого поведения от вас и ждет – по какой-то причине он хочет с кем-то поругаться. Ответьте на оскорбление автоматически и иронично: «Интересное у вас мнение?» Так вы дадите отпор и не доведете ситуацию до конфликта. Еще лучше, если таким же ироничным тоном вы ответите прохожему: «У нас разные мнения по этому вопросу» (то есть вы не уверены, что вас нужно считать именно таким, каким назвал грубиян). Учитывая то, что вас только что оскорбили, фраза подействует отрезвляюще на обидчика. Так вы поступаете как мудрый взрослый, которому поручили капризного ребенка.

Меня удивляет, что люди в нашей стране возмущаются и готовы начать драку, если их оскорбили. Если вас посылают в «путешествие», в которое вы не хотите отправляться, ответьте: «Нет, мне туда не надо». Так вы отстоите себя и избежите серьезного конфликта. Подобный ответ по-настоящему деморализует нападавшего: он ожидал или ответной агрессии (к которой он готов), или унижительного бегства, а вместо этого получил неожиданную и сдержанную реакцию.

Вы можете использовать «быстрые клише», чтобы призвать обидчика к ответу. Например, ваш рабочий партнер может в грубой форме утверждать, что предложенная вами концепция не поможет продать товар, и вы с его позицией не согласны. Задайте простой вопрос: «Почему?» Так вы заставите собеседника отвечать за свои слова. Возможно, партнеру удастся подобрать аргументы, и тогда его критику можно счесть обоснованной. Пока он будет доказывать свою позицию, вы сможете придумать подходящий ответ и узнать, что именно партнеру не нравится в вашей концепции. Если же человек не сможет обосновать свою позицию, если он срывается на вас из-за плохого настроения, он вынужден придумывать ответ на ходу – вы ставите его в неловкое положение.

Пользуйтесь не только фразами, которые я предлагаю, – составьте свой набор на случай важных переговоров.

Чтобы отразить психологический удар, используйте автоматические фразы – «быстрые клише». Они заставят собеседника растеряться. Пока он будет придумывать ответ, у вас будет время решить, как поступить дальше.

Упражнение для тренировки:

После того как вы определите набор фраз, которые подходят вам больше всего, отвечайте на любые вопросы ими, например, говорите: «Понятно». Проводите эти учения в течение двух-трех недель, пока не привыкните использовать фразы автоматически.

Прием № 51

«Заболтать» собеседника

Профессиональные телеведущие, звезды, политики часто используют этот прием: реагируя на выпад, они дают много лишней информации, которая должна скрыть то, что ответа на вопрос у них на самом деле нет. Часто о таких людях говорят «заболтал».

Я, конечно, рекомендую вам не отклоняться от темы разговора и нести в мир разумное, доброе, вечное. Если человек все время стремится заболтать собеседника, это говорит о слабости его знаний и неумении общаться в целом. Но иногда использовать этот прием необходимо. Когда на вас нападают, вы можете вооружиться оружием, вполне безобидным для оппонента, и это будет этично. В этот момент вы не делаете ничего хорошего и ничего плохого.

Зачем обрушивать поток информации на собеседника? Все по той же причине, о которой мы уже говорили: вам, скорее всего, будет некомфортно, если вы ничего не ответите. А еще потому, что

вам нужно куда-то перенаправить агрессию и обиду, которые могут возникнуть в ответ на выпад в вашу сторону.

Вместо того чтобы оскорблять собеседника, вы можете попытаться его переговорить.

Используя этот прием, люди, как правило, изображают ответ на вопрос. Поскольку вы стремитесь отвлечь оппонента, вы можете с помощью своей продолжительной речи перейти из активного негативного состояния в активное позитивное. Поддержите тему разговора, приводите как можно больше подробностей, при этом не отвечая по существу.

Представьте, что начальник спросил работника, завершил ли тот квартальный отчет. И этот подчиненный может начать рассказывать, что цифры в отчете на пятой странице требуют уточнения, поскольку руководитель планового отдела дал новые вводные, которые не соотносятся с показателями на четвертой странице, и это накладывается на то, что устарели сведения, поступившие из

транспортного отдела, и их нужно пересчитывать по формуле, которая сейчас выглядит оптимальной только со старыми цифрами... Этот монолог можно продолжать бесконечно.

Этот же прием можно использовать, когда нужно солгать. Профессиональные лжецы знают: если нужно сказать неправду, то стоит придумать как можно больше подробностей, чтобы ложь казалась правдоподобной.

Но подобная информационная атака сработает, если у собеседника нет возможности остановить вас. Вы можете повысить эффективность приема, если сможете **отвлечь человека на общечеловеческие ценности**. Представьте, что спикер обсуждает новый проект в области здравоохранения, и тут ему напоминают: «Только позавчера министр подчеркнул, что в ближайшее десятилетие никаких новых проектов, связанных со здравоохранением, не будет». Выступающий может подчеркнуть, что здоровье нации – один из главных приоритетов государства, а любые планы поддаются корректировке. Каждый ценит свое здоровье, поэтому спикер может обрушить на слушателей поток информации о том, почему важно заботиться о себе, отвлекая внимание от недавнего выпада недоброжелателя.

Вы можете также **говорить как можно больше о своих чувствах**, чтобы отвлечь собеседника. Никто не сможет проверить, что вы на самом деле испытываете, поэтому перед вами открывается пространство для маневра. Если коллеги указывают на ошибку одного из работников, тот может долго описывать свои эмоции, говорить, какие чувства в нем вызывает эта ошибка или проект в целом, жаловаться, как он устал и разочарован неудачей, как он радуется, когда у него что-то получается.

И конечно, вы можете **сменить тему разговора**. Ораторское искусство предлагает специальные фразы, чтобы это сделать. Например, если вам задали жесткий вопрос на переговорах, и вы не можете ничего сказать по существу, начните так: «Прежде чем ответить на ваш вопрос, я должен сказать вот о чем...» Чаще всего после использования этой фразы разговор меняет направление, а об изначальном вопросе забывают. Оратор может пообещать аудитории, что обязательно вернется к главной теме, но все равно строить выступление так, как выгодно ему.

Ранее я описывал ситуации, когда «забалтывающий» собеседника произносит монолог, но вы можете **использовать оппонента, чтобы отвлечься от темы разговора**. Задайте несколько встречных вопросов. Например, рассказывая о новом продукте и встретившись с критикой, вы можете остановить оппонента так: «Давайте определим, какие качества этого продукта для вас самые главные. Что вы думаете?» Этот мощный прием позволяет запутать собеседника, используя его же силы: он добровольно вступит в диалог, который вы ему навяжете, и выйти из него будет не так-то просто.

Еще вы можете **попросить у собеседника совета**. Скажите: «Я думаю над ответом на ваш вопрос... А что вы думаете? Кажется, мне нужен ваш совет». Люди любят давать советы: когда вы дадите человеку слово, его сердце растает.

Похвалите оппонента за удачный выпад или каверзный вопрос – так вы сможете расположить собеседника к себе и переключить внимание с критики на личность человека. Например, в ответ на вопрос из зала оратор может подчеркнуть, что зритель очень внимательный, а в аудитории собралась равнодушная публика. Дальше он может использовать другие способы перевести диалог на более безопасную тему.

Обратите внимание собеседника на то, что происходит вокруг. В ответ на острый вопрос, заданный в переговорной, можно сказать: «Извините, я прервусь, вы будете кофе? Мне вчера знакомые привезли прямо из Бразилии, и он сильно отличается от того, что продают у нас» или «Извините, что отвлекаю, вам не дуется? Что-то надо сделать с этим кондиционером, иначе мы здесь все простудимся». Да, возможно, потом к теме придется вернуться, но оппонент уже потеряет прежний настрой.

Наконец, вы можете **запутать человека не только словами, но и тоном голоса, жестами**. Не стесняйтесь переиграть – станьте эмоциональным, говорите громче, взмахивайте руками. Используя этот прием, вы сможете не отвечать на неудобную часть вопроса, а зрители или собеседники отвлекутся на вашу энергию, напор и жесты.

Если вас атакуют, отведите от себя удар, переговорив собеседника: сообщайте много подробностей, уходите от темы, обращайтесь к общечеловеческим ценностям, хвалите

собеседника, переключайте внимание на события вокруг, будьте активными.

Упражнение для тренировки:

Вспомните сложные вопросы и агрессивные реплики, которые звучали на переговорах, презентациях или просто в беседах. Запишите их в список. Как вы могли бы переговорить собеседника в каждой ситуации?

Прием № 52

Иммунитет к неожиданностям

Перечисленные в этой главе приемы можно использовать только в случае, если вы воспринимаете случайности как норму и готовы к ним психологически. Чем дольше мы учимся реагировать на неожиданности, тем проще их принимаем как часть своей жизни и менее эмоционально на них реагируем.

Замечаете ли вы, как мастерски работают на сцене артисты импровизационного жанра или стендап-комики? Чтобы добиться успеха, им нужно постоянно тренироваться отбивать словесные атаки, причем делать это так, чтобы развеселить аудиторию.

Умение противостоять нападкам похоже на иммунитет. Наше тело постоянно атакуют вирусы, бактерии и прочие микроорганизмы. Чтобы справляться с ними, тело вырабатывает защитные механизмы, которые постоянно совершенствуются. Но если, например, ребенка поместить в среду, где не будет бактерий, его иммунитет ослабнет, поскольку ему не с кем бороться.

Чтобы выработать иммунитет к неожиданностям, признайте их неизбежность и учитесь реагировать на них.

Практикуйтесь, используя следующие упражнения.

«Гадаем по книге»

Возьмите любую книгу и откройте ее на любой странице. Какое слово на ней самое первое? Не размышляя дольше нескольких секунд, начните вслух рассуждать на тему, связанную с этим словом. Главное – не думать долго и не останавливаться. Просто говорите в течение минимум 30 секунд.

Предположим, что первое слово на странице – «гитара». Начинайте говорить о гитарах. Вы можете вспомнить, как в детстве сидели у костра на даче, и кто-то играл на гитаре. Или вы расскажете историю

происхождения инструмента. А может быть, вы поделитесь тем, что однажды на рок-концерте увидели яркую гитару необычной формы.

Когда вы начнете выполнять упражнение, то неизбежно будете говорить банальности вроде «Гитара – это музыкальный инструмент со струнами». Для начала подойдут и такие фразы, но в будущем старайтесь сказать что-то оригинальное, связанное именно с вашим опытом.

Если вы будете выполнять упражнение ежедневно на протяжении пары недель, то сможете ответить на любой каверзный вопрос или реплику, поскольку будете знать, что можете поддержать любую тему. За время практики вы сможете выработать какие-то готовые словесные конструкции, из которых потом будете быстро собирать ответы.

«Калейдоскоп речей»

Когда освоите упражнение «Гадаем по книге», можете перейти к его более сложной форме. Теперь вам предстоит быстро переключаться с темы на тему. Откройте книгу на любой странице и скажите по две-три фразы на каждое слово, которое там написано, кроме предлогов.

Например, если на странице написано «Врач поднял глаза на человека, вошедшего в кабинет», то вам надо будет озвучить шесть коротких монологов, связанных со словами «врач», «поднять», «глаза», «человек», «входить», «кабинет». Начинайте с пяти-шести коротких рассказов и постепенно доведите их количество до десяти.

«Цепочка»

Но все же мало уметь говорить на какую-то тему, важно еще и быстро связывать разные темы друг с другом. Для этого вам нужно научиться строить цепочку рассуждений.

Возьмите любое слово, например, из той же книги. Скажите фразу, связанную с ним. Например, выбрав слово «гитара», можно сказать: «Гитара – очень удобный музыкальный инструмент, поскольку его можно принести в гости или взять с собой на природу». В следующем

предложении вы должны рассуждать на тему, связанную со словом, которое заканчивает предыдущее. В этом случае рассуждение о гитаре закончилось словом «природа». Монолог можно продолжить так: «Природа, кстати, располагает к тому, чтобы петь душевные песни у костра». Следующее предложение будет о костре: «Важно, чтобы костер не навредил ни людям, ни музыкальным инструментам».

Попробуйте составлять каждый день такую цепочку из пяти-шести предложений. Сначала вы с трудом будете связывать предложения на разные темы, но со временем у вас будет получаться все лучше.

Если вы хотите легко реагировать на внезапные ситуации в общении, регулярно тренируйтесь произносить спонтанные речи без подготовки.

Упражнение для тренировки:

В течение недели выполняйте упражнения: первые два дня трижды в день – «Гадаем по книге», следующие два дня – «Калейдоскоп речей», еще два дня – «Цепочка». К концу недели вы будете спокойнее относиться к спонтанным выпадам со стороны собеседников.

Ваши вопросы и предложения вы можете отправить Кириллу Жданову по адресу:
book@kirill-zhdanov.ru



Сайт Кирилла Жданова с информацией о курсах, тренингах, онлайн-обучении, индивидуальных занятиях и коуч-сессиях по коммуникациям, переговорам и ораторскому искусству:
www.kirill-zhdanov.ru



Страница Кирилла Жданова в VK:
www.vk.com/kirill_zhdanov



Видеоблог Кирилла Жданова в TikTok, посвященный приемам общения, переговорам и ораторскому искусству:
www.tiktok.com/@orator.kirill



ЛУЧШИЕ КНИГИ О БИЗНЕСЕ С ЛОГОТИПОМ ВАШЕЙ КОМПАНИИ? ЛЕГКО!

Удивить своих клиентов, бизнес-партнеров, сделать памятный подарок сотрудникам и рассказать о своей компании читателям бизнес-литературы? Приглашаем стать партнерами выпуска актуальных и популярных книг. О вашей компании узнает наиболее активная аудитория.

ПАРТНЕРСКИЕ ОПЦИИ:

- Специальный тираж уже существующих книг с логотипом вашей компании.
- Размещение логотипа на супер-обложке для малых тиражей (от 30 штук).
- Поддержка выхода новинки, которая ранее не была доступна читателям (50 книг в подарок).

ПАРТНЕРСКИЕ ВОЗМОЖНОСТИ:

- Рекламная полоса о вашей компании внутри книги.
- Вступительное слово в книге от первых лиц компании-партнера.
- Обращение первых лиц на суперобложке.
- Отзыв на обороте обложки вложение информационных материалов о вашей компании (закладки, листовки, мини-буклеты).



У вас есть возможность обсудить свои пожелания с менеджерами корпоративных продаж. Как?

Звоните:

+7 495 411 68 59, доб. 2261

Заходите на сайт:

eksmo.ru/b2b



Кирилл Жданов

специалист по коммуникациям, тренер по ораторскому искусству

~~НЕ~~ ВОЗМОЖНО
общаться!



52 простых приема, чтобы
отразить словесную агрессию
и наладить любое общение



Примечания

1

Эмоциональный интеллект – совокупность навыков и способностей человека распознавать эмоции, понимать намерения, мотивацию и желания других людей и свои собственные и управлять ими. – *Прим. ред.*

[Вернуться](#)

2

Нейролингвистическое программирование (НЛП) – теория, согласно которой существует связь между неврологическими процессами, языком и паттернами поведения человека. Сторонники НЛП утверждают, что с помощью определенных техник можно корректировать поведение окружающих для достижения желаемых целей. – *Прим. ред.*

[Вернуться](#)

3

Краш (от англ. *crush*) – человек, вызывающий острое влечение, предмет обожания, неразделенная любовь. – *Прим. ред.*

[Вернуться](#)

4

Кринж (от англ. *cringe*) – сильное чувство стыда или неловкости из-за действий другого человека. – *Прим. ред.*

[Вернуться](#)

5

Тимбилдинг – комплекс мероприятий, предназначенных для создания командного духа среди сотрудников организации и их сплочения. – *Прим. ред.*

[Вернуться](#)

6

Термин «антихрупкость» Нассим Талеб раскрывает в своей книге «Антихрупкость. Как извлечь выгоду из хаоса». Книга вышла на русском языке в издательстве «Азбука-Аттикус» в 2014 году. – *Прим. ред.*

[Вернуться](#)