




ИГОРЬ РЫЗОВ

ПСИХО ТРЮКИ

69

ПРИЕМОВ
В ОБЩЕНИИ,
КОТОРЫМ
НЕ УЧАТ
В ШКОЛЕ

 **БОМБОРА**
ИЗДАТЕЛЬСТВО

Москва 2023

УДК 330.16
ББК 88.4
Р93

Рызов, Игорь Романович.

Р93 Психотрюки : 69 приемов в общении, которым не учат в школе / Игорь Рызов. — Москва : Эксмо, 2023. — 256 с. : ил. — (Кремлевская школа переговоров).

ISBN 978-5-04-119513-7

Психотрюки — это простые приемы, которые помогают поставить хама на место, защитить личные границы, выиграть в споре, договориться о выгодных условиях сделки или убедить себя не сдаваться на пути к цели. Не важно, какой у вас опыт самоконтроля и переговоров, прелесть психотрюков в том, что они работают в любом случае и требуют минимум тренировки.

Автор этой книги Игорь Рызов — ведущий эксперт по переговорам, автор четырех бестселлеров, дважды победитель премии «Деловая книга года». Он предлагает 69 психотрюков для:

- эффективной реакции на бестактные замечания;
- защиты от психологических агрессоров;
- победы над газлайтером;
- успешного убеждения оппонента;
- преодоления страха и волнения;
- настройки себя на сверхдостижения.

**УДК 330.16
ББК 88.4**

ISBN 978-5-04-119513-7

© Текст. И. Рызов, 2021

© Оформление. ООО «Издательство «Эксмо», 2023

ПОСВЯЩЕНИЕ

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

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

Ты – золотой человек.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Посвящение	5
Введение	9
Глава 1. КАК ПОСТАВИТЬ ЧЕЛОВЕКА НА МЕСТО	13
Глава 2. КАК ПРОТИВОСТОЯТЬ ХАМСТВУ	37
Глава 3. КАК УБЕДИТЬ ЧЕЛОВЕКА В СВОЕЙ ПРАВОТЕ	63
Глава 4. КАК НЕ УБИТЬ ПЕРЕГОВОРЫ	99
Глава 5. КАК НЕ УБИТЬ ПЕРЕГОВОРЫ ОКОНЧАТЕЛЬНО	113
Глава 6. КАК ЭФФЕКТИВНО ТОРГОВАТЬСЯ	129
Глава 7. КАК СПРАВЛЯТЬСЯ С ТОКСИЧНЫМИ ЛЮДЬМИ	149
Глава 8. КАК СПРАВЛЯТЬСЯ С МАНИПУЛЯТОРАМИ	171
Глава 9. КАК ЗАЩИТИТЬ СЕБЯ ОТ ГАЗЛАЙТИНГА	197
Глава 10. КАК ПОБЕДИТЬ ВОЛНЕНИЕ И СТРАХ	221
Глава 11. КАК ДОБИТЬСЯ УСПЕХА	233
Глава 12. ГЛАВНЫЙ ПСИХОТРЮК ДЛЯ ЛЮБЫХ ПЕРЕГОВОРОВ ...	249
Заключение	255

ВВЕДЕНИЕ

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

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

Тогда я сделал простой вывод. Существуют приемы, применение которых сродни использованию магического заклинания. Ты произносишь нужные слова в правильном порядке и получаешь искомый результат. Да, получаешь не в ста процентах случаев. В переговорах нет ни одного приема, который срабатывал бы всегда. Однако чаще все-таки получаешь. Даже

если сам — полный профан по части общения и ничего не знаешь о переговорных техниках.

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

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

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

Зачастую в напряженный момент многое просто вылетает из головы. Если такое произойдет с вами, вернитесь к ситуации и «задним умом» поразмышляйте, какой трюк применили бы для ответа сейчас. Через некоторое время вы достигнете

«эффекта тринадцатого воина»¹ и начнете, как главный герой фильма, свободно говорить на чужом для себя языке.

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

Да, это вполне реально.

Основное качество переговорщика – смелость. Смелый тот, кто не боится отказа. Нужно понимать, что переговоры – это процесс достижения соглашения, в ходе которого каждый из участников может сказать «нет». Такое прекрасное определение дал переговорам мой учитель Джим Кэмп². Считаю, что имеет смысл руководствоваться его мудростью.

А теперь перейдем от слов к делу.

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

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

Г Л А В А 1

КАК ПОСТАВИТЬ ЧЕЛОВЕКА НА МЕСТО

ПСИХОТРЮК 1. «Да, я такой»

ПСИХОТРЮК 2. «Сам за себя»

ПСИХОТРЮК 3. «Укол за прикол»

ПСИХОТРЮК 4. «Вопрос об истинных целях»

ПСИХОТРЮК 5. «Возврат в роль»

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

П С И Х О Т Р Ю К

«ДА, Я ТАКОЙ»

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

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

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

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

Владимир Войнович красочно описал, как «ненавязчиво» подруги главной героини Нюры пытались поселить в ней сомнения относительно Ивана Чонкина¹:

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

¹ Войнович В.Н. Жизнь и необычайные приключения солдата Ивана Чонкина. М.: Пасман и Шувалов, 1993. Войнович Владимир Николаевич (1932–2018) — русский прозаик, поэт и драматург, автор текстов песен и художник-живописец.

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

– А кто ж допускает? – смутилась Нюра.

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

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

ryzov.ru



Как правильно реагировать на такие фразы? В своё время я проходил курс по переговорам в Гарварде. Все преподаватели читали лекции на хорошем, правильном английском языке. У некоторых, правда, был акцент – там много эмигрантов, но и их речь была всем понятна. Один же преподаватель так тараторил, что о смысле половины сказанного им приходилось только догадываться. Мы с коллегами подошли к нему в перерыве и сказали: «Профессор, вас очень тяжело понимать, могли бы вы говорить помедленнее?» Он повернулся и ответил: «Да, я тараторю. Это моя черта». Улыбнулся и пошел дальше.

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

Давайте разберемся в его сути.

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

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

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

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

Девушка давно курит и, естественно, знает все и о вреде курения, и о негативных последствиях, но это ее выбор. Она постоянно слышит фразы: «Ой, ты все еще куришь», «Пора бы бросать» и все в том же духе. Девушка научилась мило отвечать на подобные реплики: **«Да. Во мне должен быть какой-то изъян»**. После чего советчик оказывается безоружным.

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

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

ФРАЗЫ, КОТОРЫЕ ВАМ ПОМОГУТ:

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

П С И Х О Т Р Ю К

«САМ ЗА СЕБЯ»

Лена, 25-летняя молодая мать, подвергалась нападкам своей свекрови, которая постоянно давала советы, касающиеся ребенка и взаимоотношений с мужем. «Ты не так укладываешь

малыша, не тем кормишь. И я бы на вашем месте больше внимания уделяла чтению. А Вите моему лучше приготовить супчик».

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

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

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

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

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

Анекдот в тему:

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

**КОГДА ЛЮДИ ХОТЯТ ПРИНЯТЬ
РЕШЕНИЕ ЗА ВАС, ЗВУЧАТ ФРАЗЫ:**

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

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

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

Давайте разберемся, какой прием здесь лучше использовать.

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

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

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

В случае повторной атаки доброжелательно повторите ранее сказанную фразу:

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

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

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



“ ОТВЕТ
ДОЛЖЕН
БЫТЬ
ОЧЕНЬ
ЧЕТКИЙ
И ВНЯТНЫЙ ”

ryzov.ru

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

**ФРАЗЫ, КОТОРЫЕ ВАМ ПОМОГУТ:
— ЗНАЕШЬ, ОЧЕНЬ ХОРОШО, ЧТО У КАЖДОГО ЕСТЬ
ПРАВО РЕШАТЬ ЗА СЕБЯ.**

- КАК ХОРОШО, ЧТО У НАС РАЗНЫЕ МНЕНИЯ.
- СПАСИБО ЗА СОВЕТ. Я НАД ЭТИМ ПОДУМАЮ.
- ТЫ ПРАВ. СКОЛЬКО ЛЮДЕЙ, СТОЛЬКО МНЕНИЙ.

П С И Х О **З** Т Р Ю К

«УКОЛ ЗА ПРИКОЛ»

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

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

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

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

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

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

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

Миша, ученик 11 класса, постоянно сталкивался с грубостью учителя, который при всех подкалывал его, обращая всеобщее

внимание на очки парня: «Ты такие толстенные стекла надел, чтобы подглядывать за девчонками?», «Может, тебе очки еще толще надеть, чтобы лучше меня видеть?». Фразы казались шутливыми, но безобидными не были: весь класс взрывался хохотом, и подростки тоже начинали насмехаться над одноклассником.

||| ВЕЖЛИВОСТЬ —
НАШЕ
ОСНОВНОЕ
ОРУЖИЕ |||

ryzov.ru



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

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

ФРАЗЫ, КОТОРЫЕ ВАМ ПОМОГУТ:

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

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

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

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

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

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

HR-менеджер:

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

Кандидат:

— Три места.

HR:

— О, да вы непостоянны!

Кандидат (решил пошутить):

— Да ветер попутный, я и летаю.

HR:

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

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

П С И Х О Т Р Ю К

«ВОПРОС ОБ ИСТИННЫХ ЦЕЛЯХ»

Сотрудницы банка Ольга и Вера занимали одинаковые должности и обе претендовали на позицию начальника отдела. Шансы их были равны. При этом Вера регулярно делала

коллеге замечания: например, подходила к ее рабочему столу и демонстративно перекадывала бумаги со словами: «Олечка, вечно у тебя бардак». В другой раз, когда девушки стояли в очереди в столовой, Вера спросила нарочито громко: «А что это ты сегодня не погладила блузку?»

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

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

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

Я тогда вел переговоры от лица клиента по вопросу возврата долга на большую сумму. Мой оппонент пришел в компании бывшего сотрудника силовых структур с серьезным званием и соответствующим поведением. Надо отметить, что людей собралось немало: представители обеих сторон, сотрудники банка, другие заинтересованные лица. Начались переговоры, я взял слово, чтобы озвучить свою позицию, и вдруг

силовик заявил: «Молодой человек, а вы вообще почему так вызывающе оделись?» Конечно же, он хотел меня сбить, заставить испытать эмоции и забыть про истинную цель – и заодно обратить внимание присутствующих на мой яркий галстук. В китайских стратагемах прием, заставляющий оппонента потерять позиции из-за эмоций, называется «сманить тигра с горы», мы еще не раз к нему обратимся. Хорошо, что тогда я был готов, и в этом мне помог другой случай, научивший правильно реагировать в таких ситуациях.

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

Вауля! Противнику пришлось объясняться, и вот мяч снова у нас, а тигр опять на горе.

В чем суть приема?

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

Важно: что бы агрессор ни ответил, не спускайте с него взгляд. **«Я вас спрашиваю, не почему, а для чего вы это сказали. Именно для чего».** Пусть оппонент продолжает попытки сбить вас с толку – не отступайте от намеченного

курса, а наоборот, заострите на этом внимание зрителей. Если ты мне решил дать совет, то впредь выбирай форму, договорились?

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

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

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

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

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

Начальник производства докладывает на планерке генеральному директору о проблемах с оборудованием в цехе.

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

ФРАЗЫ, КОТОРЫЕ ВАМ ПОМОГУТ:

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

5

П С И Х О Т Р Ю К

«ВОЗВРАТ В РОЛЬ»

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

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

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

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

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

Разберем прием детально.

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

Вернемся к нашему непослушному подчиненному, который отказался выполнять порученное ему задание. Он сказал: «Это не моя работа». Что делать руководителю: прежде всего

пристально посмотреть в глаза, а затем протяжно произнести: «И...?» Такая связка является мощнейшим инструментом в переговорах. Именно «И». Я видел, как применял ее врач, к которому пришел грубоватый пациент:

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

Врач спокойно посмотрел на него и без злобы спросил:

– И...?

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

Молчание.

– Так вы считаете, мне надо дальше пить лекарство?

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

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

ФРАЗЫ, КОТОРЫЕ ВАМ ПОМОГУТ:

– И...?

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

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

2

Г Л А В А

КАК ПРОТИВОСТОЯТЬ ХАМСТВУ

ТЕХНИКА БЕЗОПАСНОСТИ

ПСИХОТРЮК 6. «Громкое молчание»


ПСИХОТРЮК 7. «Без острых углов»

ПСИХОТРЮК 8. «Цепляться за слова»

ПСИХОТРЮК 9. «Мы виноваты»

ПСИХОТРЮК 10. «Мне показалось?»

ПСИХОТРЮК 11. «Я-высказывание»



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