ЭМОЦИИ В ПЕРЕГОВОРАХ

Как одерживать победы используя силу эмоций

Герасимов А.Р.

Александр Герасимов

Эмоции в переговорах. Как одерживать победы используя силу эмоций

«Издательские решения»

Герасимов А. Р.

Эмоции в переговорах. Как одерживать победы используя силу эмоций / А. Р. Герасимов — «Издательские решения»,

ISBN 978-5-44-855989-1

Автор в максимально доступной форме, без «воды», рассказывает, как использовать эмоции в переговорах. Много практических упражнений. Книга предназначена как для новичков, так и для опытных переговорщиков.

ISBN 978-5-44-855989-1

© Герасимов А. Р.
© Издательские решения

Содержание

Эмоции в переговорах 6
От автора 7
Предисловие. Экскурс в теорию эмоций 8
О базовых эмоциях и теоретической проблематике 9
Радость 10
Как проявляется радость? 11
Практические советы 12
Отвращение 13
Конец ознакомительного фрагмента. 14

Эмоции в переговорах Как одерживать победы используя силу эмоций

Александр Рудольфович Герасимов

© Александр Рудольфович Герасимов, 2017

ISBN 978-5-4485-5989-1
Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

Эмоции в переговорах

От автора

Мы столько можем, сколько знаем. Знание – сила.
Ф. Бэкон

Здравствуйте! Я – Александр Герасимов. Тренер курса «НЛП практик», «НЛП-мастер», профессиональный переговорщик, продюсер Радио НЛП. Чтобы поверить мне, вам нужно лучше меня узнать. Немного о себе. Я занимаюсь подготовкой людей к переговорам, а также переговоры подготавливаю для людей. География проводимых тренингов и консультаций – 17 стран, 51 город. Я более 10 лет изучаю НЛП, более 8 лет преподаю. Расшифровываю: НЛП – это нейролингвистическое программирование (НЛП).

Моя основная специализация – переговоры. Имею смелость заявить, что знаю о переговорах практически всё. Мне часто задают вопрос: «Александр, расскажите, пожалуйста, поподробнее, как управлять эмоциями в коммуникации». Вопрос обозначает проблему. Люди часто оказываются в ситуациях, в которых эмоции берут верх. Я захотел помочь, поделиться знаниями. Так и возникла идея создать этот курс.

Материал обучения подойдет новичкам, которые только знакомятся с азами управления эмоциями. Заинтересует он и профессионалов в сфере переговоров. Наряду с базовой информацией, я готов раскрыть секреты мастерства, поведать о тонких нюансах, настройках и особенностях. С удовольствием разделю с вами ценный опыт, приобретенный за 8 лет работы.

Отличительная особенность данного курса – наличие обязательной практической части. В специальной рабочей тетради слушатели делают заметки, выполняют упражнения, составляют планы-конспекты для творческих заданий. Курс состоит из коротких уроков по 3—5 минут каждый. Предоставляется теоретический материал по теме, после чего начинается самое интересное – применение полученных знаний на практике.

Выполнив задание, слушатель записывает результат в тетради. Единство теории и практики – залог эффективного усвоения знаний. Минимум потраченного времени – и максимум отдачи! Каждый студент должен остро почувствовать, что ему поддалась та или иная тема. Видеть, как на моих глазах новичок превосходит самого себя, как растет его уровень переговорщика – высшая награда для меня как для преподавателя. Смотрите, слушайте, учитесь! До скорой встречи!

Предисловие. Экскурс в теорию эмоций

То, что радует человека, что его интересует, повергает в уныние, волнует, что представляется ему смешным, более всего характеризует его сущность, его характер, индивидуальность.

Ф. Крюгер. Сущность эмоциональных переживаний.

Как возникли эмоции? По одной из версий, эмоции – это промежуточная сигнальная система для общения. Появилась она достаточно давно, у наших далеких предков, обезьян. Каким образом? Давайте представим. Сидят обезьянки, обмениваются звуками и жестами, и вдруг – одна из них берет какую-то желтую продолговатую штуку, откусывает и показывает мимикой, что ей нравится: уголки губ приподняты, глаза сощурены.

Ее сородичи и соплеменники захотят повторить это приятное действие, чтобы тоже порадоваться. Другая обезьянка, например, берет зеленую штуку, откусывает, напрягает верхнюю губу, сморщивается, и отклоняется назад. Мимика и поза дают остальным сигнал: не пробуй это, невкусно! Не нужно проходить тот же опыт – достаточно посмотреть на реакцию того, кто уже попробовал.

Таким образом, эмоции, возникшие в глубине веков, постепенно и необратимо усложняются.

О базовых эмоциях и теоретической проблематике

Существует 7 базовых эмоций. Они проявляются у всех одинаково, независимо от культуры, образования, воспитания людей. Эти эмоции можно не только испытывать самому, но и «считывать», благодаря сигналам, которые посылает человек через:

мимику;

жесты;

дыхание;

позу.

Вы спросите: а как же японские самураи, которые не испытывают страха смерти? Ответ очевиден: они тоже боятся, но не смерти, потому что их воспитали особым образом!

Существует множество теорий, отвечающих на вопросы:

Как управлять эмоциями?

Как определять и различать эмоции?

Какие эмоции считать базовыми?

Хочу вас познакомить с теорий эмоций Пола Экмана. Он провел грандиозный эксперимент с участием более 10.000 студентов. Исследования показали, что существует всего 7 базовых эмоций. Как 7 нот, из которых рождается все богатство музыки; как 7 цветов радуги, комбинирование которых позволяет писать потрясающие картины. 7 базовых элементов реакции человека на различные события и явления – это основа для управления эмоциями.

Я познакомился с этой теорией в 2009 году, и с тех пор продвинулся в ее изучении и развитии. Оказывается, каждая эмоция имеет сложную структуру, более тонкие настойки и характеристики:

длительность;

интенсивность;

проявления.

Изучение эмоциональных надстроек легло в основу концепции, с которой я хочу вас познакомить. Преимущества данной идеи – ее простота, красота, стройность и практичность. Иными словами, каждый сможет довольно эффективно управлять своими и чужими эмоциями после прослушивания предлагаемого курса.

Управление заключается в умении провоцировать, сдерживать, перенаправлять эмоциональные реакции. Цель – добиться желаемого результата, получить от другого человека ту обратную связь, которая запланирована вами.

Радость

Счастливые, радостные люди – это нормальные люди, которые хорошо должны делать две вещи: любить и работать.

З. Фрейд

Как уже было сказано, существует 7 базовых эмоций. Первой рассмотрим радость. Как она возникает? Импульсом является неожиданное удовлетворение значимого критерия. Например, у вас существует дефицит чего-то особенно важного, и вам нужно получить это как можно скорее. Вдруг обстоятельства складываются так, что желаемое становится достижимым, близким: встреча с другом, новость о распродаже, покупка давно присмотренной в магазине вещи. От этого становится радостно. Таким образом, радость – это неожиданное исполнение желания.

Как проявляется радость?

Признаками эмоции считаются:

приподнятые уголки губ;

появление небольших «мешочков» под глазами от расслабления мышц;

постепенное появление «гусиных лапок» во внешних уголках глаз – из-за часто испытываемой радости, которая сопровождается улыбкой.

Можно проверить, естественная ли радость, или же эмоции «натянуты». Если человек улыбается и щурится одновременно – перед вами живое воплощение радости. Если он притворяется, то указанные мимические проявления появляются последовательно.

Человеческой радостью успешно пользуются маркетологи. Дело в том, что радостные люди более открыты для общения, чем грустные и хмурые. Вызвать радость – означает повысить чувство удовлетворения человека, позволить ему расслабиться. В результате бдительность и осторожность в обращении с деньгами немного притупляются. К примеру, после рекламных акций с подарками и бонусами, пробниками и комплиментами от шеф-повара люди готовы покупать даже ненужные вещи в магазинах, заказывать больше еды в ресторанах и кафе. Они совсем не чувствуют вины или угрызений совести из-за чрезмерной растраты, и все потому, что им хорошо!

У эмоции радость есть большое количество синонимов. Ее производными являются:

благодарность и удовлетворение;

наслаждение и драйв;

симпатия и восхищение;

веселье и воодушевление;

восторг и ликование;

азарт и эйфория.

То или иное слово выбирается для обозначения вариации эмоции, в зависимости от степени ее интимности и продолжительности. Например, эйфория и удовлетворение различаются по признаку интенсивности, а удовлетворение и восторг – по «времени действия» эмоции.

Практические советы

начните удовлетворять критерии собеседника;

ускоряйте темп речи;

говорите о перспективах и новых возможностях, о скором успехе и значительных достижениях;

больше и активнее жестикулируйте, направляя движения вверх;

создавайте у человека ощущение неожиданности: «Ты не верил, а это случилось»;

будьте энергичны: люди любят веселиться!

Вызвать радость у человека не так уж сложно. Людям нравятся приятные ощущения, которые приносит эмоция номер один в нашем списке.

Отвращение

Я прошел через жизнь с полузакрытыми глазами и носом вследствие отвращения… я с болезненной остротой воспринимаю дурной запах мира. У меня есть брезгливость и к самому себе…

Н. Бердяев

Наука говорит, что отвращение возникает в тот момент, когда нарушается значимый ассоциированный критерий человека. Допустим, он сидит в приятной компании, ведет любопытную беседу, и вдруг подходит кто-то посторонний, нарушает личную границу, разрушает зону комфорта, приближается очень близко.

Другая ситуация. Часто люди испытывают дискомфорт из-за близости большого количества людей, как в лифте или в набитом под завязку общественном транспорте. Все стараются опустить глаза и не смотреть пристально, не рассматривать рядом стоящего, как можно дальше отстраниться от него. Срабатывает желание оградить свое личное пространство от «несанкционированного вмешательства». А если от кого-то в толпе еще и плохо пахнет! Возникает отвращение в комплексе с напряжением.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, купив полную легальную версию на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.