

ГЛАВА 1. Я! ИЛИ ЭГОИЗМ КАК ОСНОВА ДЛЯ НЕРУКОТВОРНОГО ПАМЯТНИКА СЕБЕ

ГЛАВА 2. ЛЮБИТЬ ИЛИ ИЗМЕНИТЬ И ДРУГИЕ ПРЕЛЕСТИ ЭКСТРЕМАЛЬНОГО СЕКСА

# Переговоры... обреченные на успех

ОБЖИРАЮТ ИЛИ ЛЮБИ ПОВЕСЕЛИТЬСЯ, ОСОБЕННО

ПЛАЧУТ ИЛИ РАДОСТНО СМЯКАЮТ

МИКРОСКОПИЧЕСКИМ ВЗРАЩАЮТ ИЛИ

НЕ НАПРЯЖАЮТ ИЛИ НЕ НАПРЯЖАЮТ ПРОГРЕССА

КРАДИ! ИЛИ ВОРОВСТВО КАК СТИЛЬ ЖИЗНИ

УБИЙ! ИЛИ КАК ЗДОРОВО УСТРАИВАТЬ ДЕМОГРАФИЧЕСКИЕ КРИ

ВИИ ИЛИ КАК НАУЧИТЬСЯ ЖИТЬ БЕЗ ОЖИДАНИЙ

*Диана Бушинева*

понимать, правду ли вам говорят  
договариваться с деловыми партнерами  
и близкими людьми  
прогнозировать решения партнеров  
оказывать влияние на них  
противостоять манипуляциям

НЛП-допинг

Техники  
НЛП

В  
действии

Диана Балыко

**Переговоры... обреченные на  
успех. Техники НЛП в действии**

«ЭКСМО»

2008

**Балько Д.**

Переговоры... обреченные на успех. Техники НЛП в действии /  
Д. Балько — «Эксмо», 2008

Каждый день нам приходится вести переговоры и договариваться: с деловыми партнерами, с начальником и коллегами, с собственными детьми и родителями, с любимыми и друзьями. Всегда ли вы делаете это эффективно? Всегда ли вам удается отстаивать свои интересы? Всегда ли вы довольны результатом переговоров? Если вы хотите стать мастером переговоров, способным решать вопросы любой сложности, эта книга – для вас! Простые и действенные техники НЛП помогут вам заинтересовывать и убеждать, влиять и не поддаваться чужому влиянию, выходить победителем из любой ситуации. А множество забавных историй, поучительных притч и оригинальных авторских техник помогут вам учиться с удовольствием!

© Балько Д., 2008

© Эксмо, 2008

# Содержание

Об авторе	5
Введение	7
Чему не учат в школе	8
Помните	10
Где зарыта собака НЛП	11
По секрету	12
Предупреждение	14
Часть I	15
Обучение ремеслу взломщика	16
Глава 1	17
Киты, на которых стоит НЛП	17
Такие приятные заблуждения	19
Модель эффективных переговоров	24
Резюме	25
Глава 2	27
«Все это бред! Не говорят ни рыбы, ни коты!»	27
Секретное оружие	28
«Ури! Ури! Где у него кнопка?»	30
Определение психоэмоционального состояния по невербальным признакам	31
Управление невербальными ритуалами при встречах и прощаниях	35
Резюме	37
Глава 3	38
Речь как средство коммуникации	38
ВАК	39
«Чего уставились? Сыроежкин-то – я!»	40
Глаза боятся – ноги делают	40
«Ури, Ури! Как слышно, прием?»	40
Что делать?	41
Словесная эквилибристика	41
Лингвистические паттерны	42
Резюме	43
Глава 4	44
Трудно собирать выбитые зубы сломанными пальцами	44
Конец ознакомительного фрагмента.	45

# Диана Балыко

## Переговоры... обреченные на успех

### Техники НЛП в действии

#### Об авторе



Диана Балыко – драматург, поэтесса, журналистка, практикующий психолог, тренер НЛП, автор психологических тренингов и книг по психологии отношений.

Окончила Белорусский государственный университет, спец. «историк» (2001). В 2000 году работала в Нью-Йорке в газете «Новое русское слово» и на радио «People waves», в Минске издавала газеты «В десятку» (1998) и «Альфа-Афиша» (2001 – 2002). В 2004 году стала

студенткой Литературного института в Москве (заочное отделение, специальность – драматургия). Автор поэтических сборников «Много-много дней» (1999), «Окна настезь» (2001), «Убегающая линия» (2003). Автор пятнадцати книг по психологии отношений (ЭКСМО, 2006-2008).

Автор тринадцати пьес, поставленных, опубликованных и отмеченных на различных международных драматургических конкурсах и фестивалях (ежегодный конкурс СТД РФ, «Евразия» (г.Екатеринбург), Володинский конкурс драматургии в г.Санкт-петербурге «Пять вечеров», «Любимовка» (г.Москва), «Премьера.txt» (г.Москва), «Свободный театр» (г.Минск), партнерская драматургическо-режиссерская лаборатория п/р Михаила Угарова в Ясной поляне, 7-ой и 8-ой форумы российских писателей в Липках, международный театральный фестиваль в г.Минске «ПАНАРАМА»).

Бизнес-тренер, сертифицированный мастер нейро-лингвистического программирования. Обучалась в Минском Центре НЛП под руководством Андрея Метельского, 2006 – 2008г.

Член МАПП (Международной ассоциации писателей и публицистов) с 2004 года, БАЖ (Белорусской ассоциации журналистов) с 2004 года, СПБ (Союза писателей Беларуси) с 2004 года.

## **Введение**

*Я снисходительно начал перелистывать книгу, рассеянно закидывая на нее скучающий взгляд, словно удочку в реку. И так и замер, друзья мои... Друзья мои, ну и улов! Я вытягивал таких карпов, таких щук! Неведомых рыб, золотых, серебряных, радужных... и они жили, плясали... А я-то считал их мертвыми!*

**Ромен Роллан**

*Если и неправда, то хорошо придумано.*

**Джордано Бруно**

*Вряд ли кто-то сейчас станет спорить, что драки существуют. Вряд ли кто-то решится возразить, что в определенной ситуации драки – эффективный способ воздействия... иногда единственно возможный. Конечно, можно любить драться, можно не любить драться, но, в любом случае, лучше все-таки уметь драться. А еще лучше – уметь драться разными способами. Наше оружие – слово!*

## Чему не учат в школе

Нас учат в школе математике, физике, химии, истории и литературе, но совершенно не учат общаться, вести переговоры, убеждать собеседника, отстаивать свою точку зрения... Ведь зачастую в школе есть только два мнения – учительское и неправильное. Дисциплины, где учат успешных переговорщиков, просто нет. А ведь она важнее, чем Закон Божий. Познакомиться и показать себя во всей красе, написать резюме и заинтересовать работодателя, выйти замуж и жить в согласии, устроиться на работу и продвигаться по карьерной лестнице, воспитывать детей и блистать на вечеринках, выбить повышение по службе и быть душой компании, выгодно продать и дешево купить помогут только удачно проведенные переговоры.

Переговоры являются ключевым моментом любого дела. Но поскольку нас этому нигде не учат, все, что касается навыков общения, мы приобретаем путем проб и ошибок – руководствуясь пресловутым здравым смыслом, советами друзей, собственной интуицией, жизненным и профессиональным опытом. И все же в последние годы появилось множество учебников и пособий, курсов и тренингов, лекций и мастер-классов, где всех желающих обучают ораторскому искусству, мастерству публичных выступлений и искусству переговоров, где представлены соответствующие теоретические и практические разработки. Но далеко не каждый из нас потратит свои время и кровно заработанные на изучение такого странного предмета, как общение. Конечно, его пресловутая ценность известна всем. Конечно, каждому хочется ярко и эффектно излагать свои мысли. Но зачастую я слышу от людей нелепые убеждения:

- У меня нет способностей красиво говорить! Я предпочитаю слушать...
- Я панически боюсь публичных выступлений – это наследственное.
- Владеть ораторским искусством должны профессионалы – актеры, политики, журналисты, психологи, телеведущие, дипломаты... А мне это ни к чему! Нас и тут неплохо кормят.

Черт возьми, Ноев ковчег был построен любителем. А профессионалы построили небезызвестный «Титаник». Поэтому перестаньте считать себя неспособным, глупым, необразованным, неумелым, недостойным, малознающим, еще молодым, уже старым, просто поставьте цель быть успешным в общении и играючи получите желаемое.

Задача кажется невыполнимой? Знаю-знаю. Мы всегда готовы придумать много оправданий своей лени. Но, по-моему, это глупо – оставаться на месте. Если вы любите свое дело, то вам нет никаких преград в достижении поставленной цели. Если вы хотите ясно и четко выражать свои мысли, увлекать своими идеями других людей, быть убедительным, слыть душой компании, то эта книга станет для вас настольной. Она попала вам в руки не случайно и вовремя. Помните, любитель с хорошей энергетикой, думающий и обучающийся, добьется гораздо больших результатов, чем ленивый профессионал.

Именно чайники развивают самую кипучую деятельность. Любой профессионал своего дела был когда-то любителем. Время идет, и если вы идете с ним в ногу, а еще лучше, на шаг впереди, то путь из любителя в профессионалы становится очень коротким. Помните, чтобы остаться на месте, нужно очень быстро бежать, а чтобы вырваться вперед, нужно бежать быстрее других. И этому научит НЛП!

Жизнь – всегда удача. Любая ситуация полна ресурсов. Главное – правильно настроить угол зрения. О том, как разворачивать предложенные ситуации и моделировать свои, убеждать и переубеждать людей, вербализировать свои желания и говорить на языке собеседника, успешно вести деловые и телефонные переговоры, нестандартно решать проблемные ситуации и достигать своих целей, расскажет эта книга.

Каждый из нас – неплохой собеседник в компании двух-трех приятелей, но как же нам неуютно в окружении незнакомых, а еще хуже – враждебно или скептически настроенных

людей. Часто нам бывает очень трудно завести разговор, поддерживать его, адекватно реагировать на критику. Мы боимся выглядеть глупо, сморозить чушь, показаться некомпетентными... Боязнь общения – так можно определить этот недуг. Избавиться от него можно. И если вы хотите достигать успеха в различных областях жизни, то сделать это крайне важно. Тем более что это под силу даже болезненно стеснительным людям. Овладеть искусством общения для многих становится в наши дни профессиональной задачей и первым шагом на пути к лидерству. Итак, вы решились? Тогда начинаем. Не забывайте, что все нижеизложенное носит характер (и это важно!) практических рекомендаций. Все, о чем вы узнаете, вы должны обязательно и неоднократно применить на практике. Простое чтение «ради интереса» не даст никаких результатов.

Люди, стоящие на месте, но считающие себя знающими, быстро проигрывают тем, кто постоянно учится и, как Сократ, «знают лишь то, что ничего не знают». Любознательным всего и всегда мало. Каждый день у них – новая жизнь, новые знания, перспективы, достижения. Настоящий профессионал – это человек с энергетикой любителя и опытом знатока своего дела.

## Помните

*Успеха добивается лишь тот, кто умеет получать настоящее удовольствие от общения с людьми.*

Как выглядит успешный переговорщик? Каковы черты харизматического лидера? Кто вы – ведомый или ведущий? Какова ваша роль в семье? Что значит быть звездой? Как воспитать уверенность в себе и убедить в вашей правоте других? НЛП поможет положить на лопатки все эти проблемы и осознать, что нет побед и поражений, есть просто обратная связь с миром. Ведь даже круговорот дерьма в природе – это восторг, уникальное ежедневное чудо. А значит, учиться эффективному общению нужно с открытым сердцем и пытливым умом – короче, с удовольствием.

Вместе с этой книгой вы сможете шагнуть из лягушек в принцы и сделать это не во сне, а наяву. Все, что вы здесь найдете, изложено просто и ясно и должно быть легко проверено на вашем собственном опыте. Здесь нет никаких фокусов, и от вас не требуется переходить в новую веру. Вам нужно лишь читать, смеяться, сомневаться и наслаждаться. Ведь это – не учебник НЛП! Это простые рецепты для успешных переговорщиков.

Я писала эту книгу так, будто вы не имеете никакого представления о НЛП. Возможно, это действительно так. Поэтому все термины объясняются здесь, и ничто не считается само собой разумеющимся. Эта книга не заменит опыт семинаров, и она не является м в НЛП. Эта книга поможет вам развить дальше свои способности и таланты в сфере эффективного общения.

## Где зарыта собака НЛП

Нейролингвистическое программирование (НЛП) – одно из направлений знания, близкого к психологии, излагающее в формальном виде способы работы с мышлением и поведением. Основателями НЛП считаются Ричард Бендлер и Джон Гриндер. основополагающим трудом является книга «Структура магии» (1975).

Важнейшее направление деятельности НЛП – моделирование, создание моделей эффективного поведения, передаваемых от человека к человеку. *НЛП открывает простую истину: если кто-то что-то умеет делать хорошо, то этому может научиться каждый!* А все головокружительное волшебство НЛП в том, что изменения в человеке могут произойти буквально за секунды. Нет больше изнурительного внушения «терпение и труд все перетрут», а есть виртуозное искусство НЛП, которым можно непринужденно овладевать, испытывая легкость в теле и в мыслях, внутреннюю гармонию и душевный комфорт. Главное – позволить себе довериться этим техникам.

*Техники НЛП служат для того, чтобы провести некоторые изменения в некотором человеке или в самом себе.* Техники позволяют изучить, каким образом люди становятся выдающимися в какой-либо области и как научить этим умениям других людей.

НЛП – это искусство и наука о личном мастерстве. Искусство, потому что каждый вносит свою уникальную индивидуальность и стиль в то, что он делает, и это невозможно отразить на страницах одной книги. Наука, потому что существуют метод и процесс обнаружения паттернов, используемых выдающимися личностями в любой области для достижения выдающихся результатов. Этот процесс называется моделированием, и обнаруженные с его помощью паттерны, умения и техники находят все более широкое применение в консультировании, образовании и бизнесе для повышения эффективности коммуникации, индивидуального развития и ускоренного обучения.

## По секрету

С самого начала я хочу расставить точки над *i*: чтобы добиться успеха в переговорах абсолютно любого рода, вы должны ПРАКТИКОВАТЬСЯ В ОБЩЕНИИ. Для этого нужно полностью отдаться последующим исследованиям и упражнениям, с интересом вникая в теоретические выкладки. Этот труд является демонстрацией старой, но актуальной поговорки: «ТОТ, КТО ЗНАЕТ, НО НЕ ДЕЛАЕТ, – ПО СУТИ, НЕ ЗНАЕТ».

По мере того как ваше обучение будет продвигаться, а навыки эффективной коммуникации совершенствоваться, наверняка изменятся ваше окружение, поведение, образ жизни, цели и мировосприятие – будьте к этому готовы! Прислушивайтесь к голосу вашего сердца и звуку моего голоса, помогающим вам применить новые навыки для достижения ваших целей.

А теперь я раскрою вам один секрет: вечерами я очень люблю перечитывать свои книги не как автор, а как читатель – отстраненно. Я читаю их и продолжаю учиться, тренировать техники, закреплять их в своем сознании и подсознании. Знайте, сегодня вы читаете мою книгу, и я читаю ее вместе с вами. Вы учитесь, и я продолжаю учиться. Я учусь всегда. И в этом моя сила!

## Идеальный учитель

Один молодой человек решил, что будет искать идеального учителя. Он прочел много книг, посещал один семинар за другим, слушал, обсуждал и практиковал, но всегда оставался в сомнениях или неуверенности. Один для него казался неудачным в одном, другой – в другом. У одного учителя ему не нравилась речь, у другого поведение.

Так он искал двадцать лет и уже совсем потерял надежду, пока не повстречал человека, каждое слово и поступки которого соответствовали его представлению об идеальном учителе. Он не стал терять времени и подошел к нему:

– Мне кажется, что вы – идеальный Учитель, умоляю вас, возьмите меня в ученики.

– Действительно, так меня называют, – сказал Учитель, – но я не могу этого сделать, так как мне нужен идеальный ученик.

## Как бороться с НЛП

1. Не прикасайтесь к этой книге – это якорь, от которого не избавиться!  
2. Не читайте ее – она подстроится к вашим ценностям и изменит ваши убеждения!

3. Не считайте, что у вас есть все ресурсы для эффективных коммуникаций, а Вселенная дружественная система. Это НЛП! Разве можно продуктивно общаться с навязчивыми родителями, сумасшедшими соседями, отморозенными продавцами, жадными покупателями, завистливыми друзьями, опостылевшими любовниками, самодуром начальником и гнусным правительством? Грустно думать, что ни на что нельзя повлиять...

4. Почаще жалуйтесь на проблемы и ни в коем случае не беритесь их решать. Только вредные НЛПеры отвечают за свою жизнь сами.

5. Если вы все-таки встали на путь решения проблем, ни в коем случае не учитывайте последствий ваших действий. Иначе это будет называться экологической проверкой. Это НЛП!

6. Не поддавайтесь на провокации! Всюду манипуляции! Никому не стать звездой!

## **Предупреждение**

Эта книга – руководство к действию. Автор и издательство несут полную ответственность (и принимают благодарности!) за позитивные изменения и радостные последствия от практического применения техник НЛП и советов, данных в книге. Времени мало – спешите действовать! Дерзайте!

## Часть I

### Законы мастерства, или жизнь, какова она есть

*Кто поднялся на цыпочки, не сможет долго стоять.*

*Кто делает большие шаги, не сможет долго идти.*

*Кто сам себя выставляет на свет, тот не блещит.*

*Кто сам себя восхваляет, тот не добудет славы.*

*Кто нападает, не достигнет успеха.*

*Кто сам себя возвышает, не сможет стать старшим среди других.*

*Все это называется тщеславным желанием и бесполезным поведением.*

*Таких ненавидят и презирают все живые существа.*

*Поэтому человек, обладающий мудростью, не делает этого.*

**Лао-цзы**

## Обучение ремеслу взломщика

Заметив, что отец сильно постарел, сын обратился к нему с просьбой:

– Отец, научи меня своему ремеслу, чтобы я мог продолжить нашу семейную традицию, когда ты уйдешь на покой.

Отец ничего не ответил, но той же ночью взял с собой сына на ограбление. Попав внутрь дома, он открыл гардеробную и попросил сына пошарить внутри комнаты. Не успел парень войти внутрь, как отец захлопнул дверь и закрыл ее на засов снаружи. Потом он поднял такой шум, что разбудил весь дом. Сам же тихо исчез.

Запертый в гардеробной парень очень испугался, рассердился и стал лихорадочно думать о том, как ему выбраться из дома. И тут его осенило. Он стал шуметь так, чтобы подумали, что внутри кошка. Слуга зажег свечу и не успел толком открыть дверь, чтобы выпустить кошку наружу, как юноша выскользнул из комнаты и бросился во двор. За ним погнались. Увидев неподалеку от дороги колодец, он кинул в него большой камень, а сам спрятался во тьме. Пока преследователи тщетно старались обнаружить взломщика на дне колодца, ему удалось незаметно исчезнуть.

Вернувшись домой, мальчик совсем забыл о своей обиде – так ему не терпелось рассказать о том, что произошло. Но отец прервал его:

– Зачем ты мне все это рассказываешь? Ты здесь, и этого достаточно. Считай, что ты научился нашему ремеслу.

# Глава 1

## «Чисто конкретные» мифы общения, или Давайте говорить друг с другом откровенно

*Как ориентироваться по небу:*

*Если небо обложено тучами – значит, скоро утро.*

*Если обложено асфальтом – значит, небо в противоположной стороне.*

*Если небо белое – возможно, ты уже дома.*

*Если кафельное – в вытрезвителе.*

*А вот если до неба рукой подать и оно деревянное – это очень плохая примета.*

*Любое общение – это переговоры. Переговоры – это искусство. Искусство – это создание красивых вещей. Действительно, не искусство ли это: так послать человека, чтобы при этом вам еще и сказали «спасибо»?*

### Киты, на которых стоит НЛП

В психологии человеческого общения абсолютных истин нет. Все наши знания в этой области – только модели, каждую из которых нужно рассматривать в определенном контексте. То, как мы злим своих любимых, совершенно не подходит для деловых переговоров в офисе. Заключение контракта с американцами не похоже на чаепитие на восточном базаре. Сексуальные игры отличаются от игры в покер. Но в море такого разнообразного общения стоит научиться плавать и чувствовать себя как рыба в воде, чтобы успешно избегать подводных рифов, фильтровать лишнее, эффективно гоняться за добычей, проявляя настойчивость, прятаться от хищников, мимикрируя и проявляя поведенческую гибкость.

Прежде чем мы погрузимся в океан законов общения, я ознакомлю вас с дайверским снаряжением каждого НЛПера. Это базовые положения (или предположения) НЛП. 9 полезных убеждений. Невозможно сказать, истинны они или нет. Но помните, что наши позитивные убеждения по своей природе являются самоисполняющимися пророчествами. А убеждения негативные – мощная опора лузеров. Хочешь быть счастливым – будь им! Вот и все. Лично для меня эти базовые положения в свое время стали аксиомами общения и принесли свои сочные и спелые плоды.

Ну а теперь выбор за вами. Верите ли вы в то, что вы успешны и в ваших силах все изменить к лучшему, или в то, что вы глубоко несчастны и не можете ни на что повлиять, в обоих случаях – вы правы! Потому что то, во что мы верим – становится нашей реальностью. И это правило НЛП.

**1. Карта – это не территория. Наши представления о мире являются только частью этого мира, а не самим миром.**

Проще говоря, наш мир – это наши описания мира. Описание мира (качественно, но не количественно) для людей столь же реально, как и реальный мир. Описание переживания для людей столь же реально, как и само переживание (качественно, но не количественно).

Задумавшись об этом положении, вы поймете, почему при слове «стол» у людей возникают разные ассоциации. Массажист представляет массажный, я – письменный, муж – журнальный, моя мама – кухонный, подруга – обеденный, хирург – операционный...

Когда на последнем тренинге один из участников спросил другого: «Чья это книга?», парень ответил: «Моя», – я резко обернулась, чтобы посмотреть на автора, на писателя и тут же улыбнулась: «моя» означало лишь то, что человек купил эту книгу в магазине...

Наше разное мировосприятие зачастую является камнем преткновения в конструктивном общении. Чтобы лучше понимать друг друга, нужно расширять границы своей карты реальности. В этом очень хорошо помогают путешествия, чтение, эрудированность, хобби, интерес к знаниям из различных областей, широкий круг общения с разносторонними людьми, представителями различных профессий. Казалось бы, прописная затертая истина. А ведь работает!

**2. Наш опыт состоит из визуальных, аудиальных, телесных, обонятельных и вкусовых переживаний. Мы принимаем, перерабатываем и оцениваем мир на основе зрения, слуха, кинестетики, запаха и вкуса.**

Люди выбирают во время разговора предикаты, соответствующие предпочитаемой или репрезентативной системе на момент разговора. Также репрезентативную систему человека можно определить, наблюдая за микродвижениями глаз: визуалы в основном смотрят вверх, прямо – аудиалы, вниз – кинестетики. И снова вернемся к тому, что трактовка требует контекста. Ведь чистые визуалы, аудиалы или кинестетики в природе не встречаются. А задача опытного НЛПера свободно плавать во всех каналах восприятия, плавно перетекая из одной репрезентативной системы в другую. Именно так выглядит гармоничная личность.

**3. Разум и тело являются неделимыми частями одной (кибернетической) системы. Деление на разум и тело условно и служит средством для концентрации внимания.**

В организме человека психическое и телесное тесно взаимосвязаны. Мозг – это своеобразный биологический компьютер, который можно запрограммировать на определенные реакции. Лицо с наибольшей поведенческой гибкостью в конечном счете будет контролировать взаимодействие и диктовать свои правила в коммуникативной игре.

**4. У нас есть все ресурсы. Наша задача состоит в том, чтобы воспользоваться ими в нужный момент.**

Ресурс – это любое внутреннее переживание. Каждый человек обладает любым ресурсом, который имеет свое название, но не каждый человек имеет свободный доступ к своим ресурсам. НЛП поможет вам научиться пользоваться своими ресурсными состояниями, вызывать в себе уверенность, влюбляться по собственному желанию, быть успешным и харизматичным.

Помните, люди способны меняться. У людей есть все возможности, чтобы меняться! И у вас тоже...

**5. Не существует неудач, есть только обратная связь с миром. Опыт, воспринимаемый как неудача, в своей сути является обратной связью для достижения желаемого.**

Неудачи – это способ описать нежелаемые, неэффективные результаты. Часто неудача воспринимается как конец света. Вместо этого подумайте о своей цели и стремлении к ней. Используйте полученные результаты как информацию к размышлению для перенастройки того, что вы делаете. Извлеките из полученного урока информацию о том, что делать дальше. Помните, не существует провалов, есть только сигналы о том, что надо изменить поведение для достижения цели.

Если вы всегда делаете то, что всегда делали, то вы всегда будете получать то, что всегда получали. При этом знание контекста не является необходимым для облегчения изменений поведения. Иногда нужно просто попробовать сделать что-то другим способом. Вариантов для достижения желаемого – масса. Главное – не бояться экспериментировать.

Природа мира – изменение. Гениальность – это серия предсказуемых элементов поведения, которая может быть разбита на составляющие части, способные быть смоделированными.

**6. Мы делаем лучшее из возможного в данный момент. Ничего лучшего здесь и сейчас мы сделать не можем.**

Это означает, что все наши действия полностью соответствуют схеме наших представлений. Мы все делаем ошибки, которые легко видны в прошлом. Но какими бы глупыми ни казались наши действия по прошествии времени, в тот момент наш поступок был наилучшим выбором.

Позвольте себе осознать, что люди всегда делают наилучший из возможных выборов, основанных на доступных ресурсах в момент принятия решения. И вы тоже...

**7. Цель коммуникации – в отклике, который мы получаем. Коммуникация и манипуляция одно и то же.**

И это при том, что 93 % общения – невербальное! Интонацией, тоном голоса, позой, жестами, дыханием мы передаем информации своему собеседнику гораздо больше, чем словами.

**8. Любое поведение имеет позитивные намерения и привязано к первоначальному окружению.**

Если вы убеждены, что люди, с которыми вы дружите, живете и работаете, честны и готовы совершенствоваться, то вы создадите вокруг себя приятное, понимающее окружение и будете купаться в обстановке доверия и взаимовыручки. Поступайте с людьми так, как хотите, чтобы они поступали с вами. И это будет взаимно.

**9. Вселенная является дружественной и обильной сферой.**

Если вы не знаете, как решить ту или иную проблему просто расслабьтесь, мир поможет вам. Откуда ни возьмись, появятся знаки судьбы, доброжелательные люди, нужные номера телефонов, компетентные специалисты, непредвиденные доходы, интересные предложения. Просто будьте открыты миру, и он откроется вам.

## **Такие приятные заблуждения**

Поскольку карта реальности все-таки далека от реального мира, то не секрет, что у каждого из нас существует набор ограничивающих убеждений насчет любой области жизни. Ну а что касается общения, то тут мифы и легенды царят со времен Древней Греции и нашего младенчества.

Только настоящий мастер одинаково успешен в различных видах коммуникаций. Трудно пропить мастерство, особенно, если его нет. Но ведь для того мы и встретились на страницах этой книги, чтобы освоить полезные навыки конструктивных переговоров.

**Первый миф: мы общаемся только тогда, когда сами сознательно и преднамеренно выбираем общение.**

Нам кажется, что мы всегда управляем нашими коммуникациями и посылаем людям определенные сообщения только тогда, когда их посылаем...

Представьте, что вы – менеджер по персоналу в крупной компании и расширяете штат отдела реализации. На третий день после собеседования вы звоните предполагаемому работнику, чтобы предложить ему вакантное хлебное место. Но оказывается, что человек уже принял другое предложение о работе – с меньшим окладом в меньшей фирме. Почему? Прошло несколько дней после собеседования с ним, а от вашей компании не было никакой информации. Вот человек и решил, что его не собираются принимать на работу. Фактически, ничего не получая, он получил сообщение о вашей незаинтересованности так, как будто оно было передано ему лично.

***Вывод:** мы совершаем множество обменов информацией именно тогда, когда мы не осознаем своей вовлеченности в коммуникативный процесс.*

**Второй миф: слушатель понимает слова так же, как мы.**

Основой этого мифа является предположение о том, что слова имеют одинаковое значение для всех. Например, в семье жена говорит мужу:

– Дорогой, вынеси мусор... сейчас!

Муж возвращается в комнату, чтобы досмотреть футбол... А жена стоит у плиты и утирает слезы.

Это не означает, что пара в ссоре. Просто слово «сейчас» для жены означает «немедленно», «сию минуту», а для мужа может значить «в течение часа», «в перерыве на рекламу», «после матча», «в течение дня».

**Вывод:** у слов на самом деле нет значений; значения определяются нашим опытом и восприятием.

### **Третий миф: мы общаемся словами.**

Часто люди считают, что переданное сообщение должно быть или произнесено, или написано. Представьте себе, например, что вы пришли в кабинет профессора, чтобы обсудить тему своей курсовой работы. Профессор говорит: «План выглядит неплохо. Продолжайте». Вы чувствуете себя обиженным, неудовлетворенным, расстроенным, потому что он очень быстро просмотрел план и несколько раз при этом взглянул на часы, как будто думал о чем-то более важном. Профессор в данном случае контактировал с вами без слов... и многое сказал.

Часто лектор начинает лекцию словами: «Я рад быть здесь перед вами и поговорить на интересную тему...». Но его бессловесная коммуникация отрицает это: на нем мятый костюм, он смотрит в бумажки, а не на аудиторию, и его голос звучит монотонно. Так невербальная коммуникация ставит под сомнение словесную. Ведь на самом деле слушателям было послано сообщение о том, что это будет длинный и скучный день.

**Вывод:** большинство сообщений, которые мы передаем, основываются не на словах, а на невербальных символах. Альберт Мехрабиан, эксперт по невербальной коммуникации, подсчитал, что 93 % наших отношений выражено посредством непроницаемых посланий и только 7 % являются результатом словесного воздействия. Есть правда в старой поговорке: «Поступки говорят громче, чем слова».

### **Четвертый миф: невербальное общение – это язык молчания.**

Термин «язык тела» часто неправильно используется вместо понятия «невербальной коммуникации». Многие считают, что невербальную коммуникацию нельзя услышать, ее можно только увидеть. Конечно, жесты, позы, походка – беззвучные невербальные послания, но такими посланиями являются также и тон голоса, хлопанье в ладоши и рукопожатие. Невербальные сообщения можно почувствовать, услышать, почуять и попробовать так же, как и увидеть.

**Вывод:** невербальное общение использует все пять чувств.

Однажды мы с друзьями отмечали Новый год в древнем белорусском городке Несвиже. И там в новогоднюю ночь спонтанно решили зайти на местную дискотеку... Потанцевали, а потом вышли в фойе в поисках туалета. Парень, который сопровождал нашу девичью компанию, решил быть галантным до конца и облегчить нам поиск WC. Он обратился к двум курящим в коридоре девушкам с вопросом:

- Девчонки, вы здесь работаете? Ответ последовал мгновенно:
- Пошел отсюда, козел! Наш спутник растерялся.
- Чего это они? – удивленно спросил он меня.
- Они решили, что ты принял их за проституток, – ответила я.
- Но почему?
- Просто у вас разные карты реальности...
- А как ты поняла?..

– Я просто прочитала интонации.

**Пятый миф: сообщение, посылаемое нами, идентично тому, которое получает слушатель.**

Все мы склонны думать, что посланное нами сообщение наш слушатель получает именно таким, каким мы его посылали.

Несколько месяцев назад я посылала другу по электронной почте письма с посвященными ему стихами. Одно за другим в течение нескольких дней. Меня крайне обидело, что от него не последовало никакой реакции. И все-таки я позвонила приятелю по телефону потому что он всегда был для меня надежным и чутким другом. Оказалось, что у него просто сломался компьютер, и он почти неделю не выходил в Сеть, потому что не ждал никакой срочной информации...

Большинство из нас играли в «испорченный телефон», когда участники игры садятся в круг и один из них шепчет сообщение другому. Каждый повторяет его только один раз, и никто не может задавать вопросы. Когда сообщение доходит до последнего игрока, он произносит его вслух. Обычно от первоначального сообщения, если что и остается, то очень мало.

До десяти лет я считала, что в словах «несолоно хлебавши» пробелы нужно расставить так «не соло нахлебавши». Соло представлялось мне каким-то мудреным национальным блюдом. И так было, пока эти слова я не прочла в одной сказке и не увидела их графическое изображение. В песне со словами «Скрип колеса...» мне постоянно чудилась «скрипка-лиса». А в любимой детской песенке по лужам бежали не только пешеходы, но и какие-то странные «неуклюжи». Вот и получается, как в мультике: «А это вовсе и не шкаф, а это вовсе и вокзал!»

**Вывод:** *сообщение в том виде, как его в конечном счете получает слушатель, никогда не бывает точно таким же, как то сообщение, что мы отправляли.*

Сообщение, посланное нами, может быть идеально понятно нам, но не слушателю из-за какого-то вмешательства, которое ни мы, ни слушатель не в состоянии контролировать, как, например, поломка компьютера. К тому же у людей не может быть одинакового опыта. Поэтому одно и то же сообщение, воспринятое одним человеком, никогда не будет идентично сообщению, воспринятому другим.

В общении с другими людьми важно не только стараться максимально ясно донести информацию, но и, опираясь на обратную связь, четко калибровать, насколько верно понял вас собеседник.

Обратная связь – это реакция слушателя на вербальные и невербальные сообщения говорящего. Главной функцией обратной связи является то, что она позволяет говорящим видеть, насколько хорошо они осуществляют цели первоначального сообщения. В общем, эффективную коммуникацию от неэффективной отличает способность сторон точно понимать друг друга.

**Шестой миф: полезной информации не бывает слишком много.**

Часто люди говорят о тренингах:

– Мне не понравилось: я не узнал ничего нового.

Боясь такого отзыва о своей работе, молодые тренеры совершают ошибку: начинают перегружать слушателей новой информацией, подавлять интеллект, засыпая аудиторию терминологической базой из специализированного категориального аппарата данной научной области... Вот примерно так. Смысла мало – нагромождения слов много. Короче, не успеешь прислушаться к умному человеку, как понимаешь, что он – такой же дурак, как и все. Слушатель устает, психика его блокирует все лишнее, слух отключается. Вот и получается: один говорит, остальные спят! А неутешительный вывод все тот же:

– Мне не понравилось, я не узнал ничего нового.

На тренингах должно быть не много новой информации, а мало скучной. В этом успех хорошего коммуникатора.

**Вывод:** в лекцию, беседу, мозговой штурм нельзя вводить более 30–40 % новой информации, иначе случится перезагрузка системы и всех каналов восприятия.

**Седьмой миф: переговоры – это конфликт и противоборство сторон. В переговорах, как в спорте, побеждает только одна сторона.**

Одно из ограничений успешных переговоров – это представление о том, что только одна сторона может выйти победителем: либо «моя», либо «чужая». Люди часто не осознают, что в большинстве случаев можно найти решение, выгодное обеим сторонам. В результате враждебность сторон по отношению друг к другу нарастает, в том числе из-за применения угроз и неспособности наладить коммуникации.

**Вывод:** переговоры – это поиск компромисса. Это процесс разрешения конфликта, при котором конфликтующие стороны обмениваются уступками по различным вопросам в соответствии со своими различными интересами. При этом каждая из сторон уступает больше всего по тем пунктам, которые для нее малозначимы, но важны для другой стороны. Демонстрация готовности пойти на уступки по непринципиальным для вас вопросам, но в то же время жесткое отстаивание своих главных интересов – вот самая эффективная тактика.

**Восьмой миф: чтобы достичь успеха, нужно сильнее «нажать» на партнера.**

Так называемая тактика грубой силы хорошо работает в драках и неэффективна в переговорном процессе. Такие переговоры становятся похожими на армрестлинг, когда партнеры вначале присматриваются друг к другу чтобы, уловив момент, «нажать» как следует. Если же наблюдается резкий дисбаланс сил – это уже не переговоры, это шантаж. А на практике тактика ультиматумов обычно провоцирует яростное сопротивление. Уязвленная противоположная сторона начинает всячески тянуть время и лихорадочно искать все, что может усилить собственную позицию. «Яростнее всего сражаются воины, попавшие в безвыходное положение. Поэтому мудрый полководец даже с врагами предпочитает быть уступчивым. Тот, кто демонстрирует грубость и твердость, погибнет раньше времени», – писал древнекитайский философ Лао-цзы.

**Вывод:** давление и угрозы неприемлемы в конструктивных переговорах.

## Два меча

Мастер Мурамаса делал самурайские мечи как разящее оружие. Мастер Масамунэ – как оружие, которым защищают свою жизнь. Чтобы сравнить, их клинки вонзили в дно ручья. По течениюплыли опавшие листья. Все листья, что прикасались к мечу Мурамасы, оказывались рассеченными на две части. Но листья оплывали меч Масамунэ, не касаясь его.

**Девятый миф: во время переговоров нужно концентрироваться на главном, отсекая все второстепенное.**

Нам – стратегам и тактикам – всегда хочется придать «больше четкости» переговорам. Например, когда муж на вопрос «Где ты был в ночь с 31 декабря на 1 марта?» сознательно тянет время и употребляет слишком обтекаемые формулировки, чтобы увильнуть от честного ответа, его можно и нужно загнать в угол четко выстроенной цепочкой логических аргументов. Нужно организовать общение таким образом, чтобы визави был вынужден давать односложные ответы «да» или «нет» на интересующие нас вопросы.

Но эта тактика далеко не всегда приводит к результату. Чаще она только затрудняет конструктивный диалог. И жена, получившая правду на блюдечке, сидит на кухне, курит, плачет и думает:

– Ах, какая я дура! И зачем мне нужна была его чертова честность?

А не лучше ли сразу не искать себе головную боль и дать возможность человеку объяснить нам, что сказки существуют, а он – талантливый сказочник. Ведь то, что свершилось, нельзя изменить, но его можно легко не брать в расчет, если ничего об этом не пытаться узнать.

**Вывод:** *не загоняйте тигра в угол – он может оскалиться! Учитесь ставить себя на место партнера. Дайте человеку возможность оправдаться, если хотите с ним конструктивно взаимодействовать. Иногда искусно подобранная правда – лживей самой лживой лжи. Но ведь нам на руку быть счастливыми и удовлетворенными, а не победить в споре, где все могут оказаться проигравшими.*

**Десятый миф: во время переговоров происходит столкновение позиций участников.**

В действительности происходит столкновение интересов. Одна из самых больших ошибок начинающих переговорщиков – неспособность за занимаемой позицией увидеть подлинные интересы – как противоположной стороны, так и свои собственные. При акценте на позициях утрачивается гибкость, возможность маневра, поскольку упускается из виду то, казалось бы, лежащее на поверхности обстоятельство, что желаемый результат может быть достигнут при помощи различных комбинаций и вариантов решения.

Не говоря уже о разных людях, иногда даже частям личности одного человека трудно договориться между собой. Одно время я очень хотела побывать в Англии. Я искала возможность поехать туда по турпутевке. Но дело это все откладывалось по независящим от меня обстоятельствам, а туманный Альбион продолжал манить, пока однажды не появилось сразу несколько предложений: написать пьесу для постановки в камерном лондонском театре, приехать на остров с поэтическими чтениями, провести в Великобритании тренинги по взаимоотношениям полов, погостить у подруги... Оставалось только выбирать и совмещать приятное с полезным.

**Вывод:** *вселенная – дружественная система. Порой нужно отпустить ситуацию и отдаться во власть партнера, он сам предложит наилучшее решение; главное – услышать его.*

Одно из самых главных качеств эффективного переговорщика – умение «отклеиться» на определенном этапе переговоров от занимаемой позиции и перейти в стратегическую плоскость, углубиться в суть собственных интересов. НЛПеры называют это тактикой «Выхода на балкон», когда человек способен «свысока» взглянуть на себя и на своих партнеров. Используя ее, можно обрести поведенческую гибкость и значительно повысить результативность переговоров.

Еще, как говорят НЛПеры, можно выйти в «третью позицию» – в позицию наблюдателя и «воспарить» над ситуацией. Диссоциировавшись, с холодным носом и трезвым рассудком, без захлестывающих в схватке переговоров эмоций, легче разобраться в проблеме. Сторонние наблюдатели делают более точные оценки, чем люди, которые непосредственно ведут переговоры.

**Одиннадцатый миф: на переговорах участники одной команды всегда должны демонстрировать единодушие, выступая «единым фронтом».**

Члены переговорной команды, разумеется, должны преследовать одни и те же интересы. Но занимаемые позиции могут весьма различаться. Опытный переговорщик всегда возьмет с собой на деловую встречу толкового напарника и попытается вместе с ним сыграть в «хорошего» и «плохого» полицейских. Скажем, один – за подписание контракта, а другой как будто против – говорит, что дело – труба, с другим поставщиком лучше и дешевле... Спор ведется не с деловым партнером, а якобы между собой, но так, чтобы партнер понял: если он не уступит, ребята точно уйдут. Как правило, именно такой маневр оказывается эффективным. Естественно, при условии правдоподобности спора. «Плохой» постоянно выдвигает претензии. «Хороший» всячески подчеркивает свою симпатию к деловому партнеру пытается его

оправдать перед «плохим». Визави должен быть уверен, что это не спектакль, а действительное намерение уйти. Психологически человек, попавший в подобную ловушку, поддается чувству солидарности и испытывает к «хорошему» подспудную симпатию. В результате появляется желание сделать уступку.

**Вывод:** *играйте в «хорошего» и «плохого» полицейских, но сами избегайте переговоров, в которых количество участников с противоположной стороны больше, чем с вашей. В этом случае высока вероятность того, что на вас начнут эмоционально давить и попытаются «развести» на иллюзии их якобы отличающихся позиций. Лучшее всего, если будет соблюден принцип равного количества участников. Обычно этот вариант устраивает обе стороны.*

**Двенадцатый миф: деловой партнер – плохой человек, с которым невозможны конструктивные переговоры.**

Если прийти с такой установкой на встречу, то достичь консенсуса становится невозможно. Бизнес-переговоры превращаются в конфликт самолюбий и отстаивание чувства собственного достоинства. Если вместо проблемы вы начинаете нападать на личность партнера, он перестанет слушать ваши аргументы и начнет защищаться.

**Вывод:** *всегда следует анализировать проблемы, а не винить людей.*

Проявите положительные эмоции по отношению к партнеру. Этим вы существенно продвинетесь и в решении деловой проблемы. Помните подход дипломатов при любом исходе международных встреч: «Наши переговоры происходили в дружественной и открытой атмосфере конструктивного сотрудничества...» Чем более неуступчивым приходится быть дипломатам, тем более мягко, вежливо и, казалось бы, нерешительно они это делают: «Нам так жаль, что мы вынуждены...», «К сожалению, ситуация вынуждает нас...» Цель – смягчить вкус горькой пилюли, которая преподносится самолюбию и амбициям противоположной стороны. Как говорится: «Промолчи, кто твой друг, и я промолчу, кто ты».

**Тринадцатый миф: деловой партнер – очень хороший человек...**

Помните: хороший человек – не профессия. Западных бизнесменов на переговорах больше всего интересуют профессионализм партнеров и сугубо деловые вопросы. В каждом вестерне, прежде чем убить партнера-конкурента, убийца обязательно говорит ему: «Это просто бизнес, ничего личного...» У нас же сплошь и рядом бывают случаи, когда бизнес завязывается только потому, что «человек понравился», а его компетентность уходит на второй план.

**Вывод:** *в деле конструктивных переговоров нужно быть щедрыми русскими в душе, но педантичными немцами в поступках. Не ведитесь, как дети, на комплименты, кокетство и заигрывания. В НЛП это называется «иллюзией эмпатии» – использованием набора приемов, позволяющих сделать так, чтобы человек захотел довериться своему собеседнику. Помните: лестью вас побуждают к уступкам. Знайте: в бизнесе нет друзей и врагов, а есть лишь партнерские отношения.*

## Модель эффективных переговоров

Мы поговорили о приятных заблуждениях, которые обрекают ваши переговоры на провал. Пришло время рассмотреть модель других переговоров – успешных, конструктивных, эффективных.

1. Во время установления контакта создайте доверительную, открытую атмосферу. Демонстрируйте дружеское отношение к партнеру и реальную заинтересованность в сотрудничестве.

2. Проявите начальные позиции и выясните обоюдные интересы. Выскажите собственную позицию и дайте возможность высказаться деловому партнеру.

3. Откажитесь от жесткой фиксации на собственной позиции, от силового давления и нападков на личность партнера. Пусть вашим общим принципом станет «Мы вместе против исходной проблемы».

4. Найдите общие (совпадающие) и отличающиеся интересы, сформулируйте их. Вербализуйте свою готовность пойти на уступки.

5. Обсудите несовпадающие интересы. Уступите по второстепенным вопросам, подводя партнера к нужной вам цели при помощи его же аргументов и шкалы приоритетов.

6. Примите общее решение. Подпишите договор. Пожмите друг другу руки.

Конечно, переговоры – это всегда манипуляции, хитрость, изворотливость, интриги. Но есть один маленький секрет: когда были использованы все средства и методы, когда в рукаве не осталось больше карт, попробуйте быть честным и откровенным, мягким... но ненавязчивым. И помните: ничто не дается нам так дешево и не стоит так дорого, как простая вежливость.

## Резюме

1. То, во что мы верим, – становится нашей реальностью.

2. Карта – это не территория. Наши представления о мире являются только частью этого мира, а не самим миром.

3. Наш опыт состоит из визуальных, аудиальных, телесных, обонятельных и вкусовых переживаний. Мы принимаем, перерабатываем и оцениваем мир на основе зрения, слуха, кинестетики, запаха и вкуса.

4. Разум и тело являются неделимыми частями одной (кибернетической) системы. Деление на разум и тело условно и служит средством для концентрации внимания.

5. Весь наш опыт закодирован в нервной системе.

6. У нас есть все ресурсы. Наша задача состоит в том, чтобы воспользоваться ими в нужный момент.

7. Не существует неудач, есть только обратная связь с миром. Опыт, воспринимаемый как неудача, в своей сути является обратной связью для достижения желаемого.

8. Мы делаем лучшее из возможного в данный момент. Ничего лучшего здесь и сейчас мы сделать не можем.

9. Цель коммуникации – в отклике, который мы получаем. Коммуникация и манипуляция одно и то же.

10. Любое поведение имеет позитивные намерения и привязано к первоначальному окружению.

11. Вселенная является дружественной и обильной сферой.

12. Мы совершаем множество обменов информацией именно тогда, когда мы не осознаем своей вовлеченности в коммуникативный процесс.

13. У слов на самом деле нет значений; значения определяются нашим опытом и восприятием.

14. Большинство сообщений, которые мы передаем, основываются не на словах, а на невербальных символах.

15. Невербальное общение использует все пять чувств.

16. Сообщение в том виде, как его в конечном счете получает слушатель, никогда не бывает точно таким же, как то сообщение, что мы отправляли.

17. В лекцию, беседу, мозговой штурм нельзя вводить более 30–40 % новой информации, иначе случится перезагрузка системы и всех каналов восприятия.

18. Переговоры – это поиск компромисса.

19. Давление и угрозы неприемлемы в конструктивных переговорах.

20. Не загоняйте тигра в угол – он может оскалиться! Учитесь ставить себя на место партнера. Дайте человеку возможность оправдаться, если хотите с ним конструктивно взаимодействовать.

21. Порой нужно отпустить ситуацию и отдаться во власть партнера, он сам предложит наилучшее решение: главное – услышать его.

22. Играйте в «хорошего» и «плохого» полицейских, но сами избегайте переговоров, в которых количество участников с противоположной стороны больше, чем с вашей.

23. Всегда следует анализировать проблемы, а не винить людей.

24. В деле конструктивных переговоров нужно быть щедрыми русскими в душе, но педантичными немцами в поступках.

25. Переговоры – это всегда манипуляции, хитрость, изворотливость, интриги. Но есть один маленький секрет: когда были использованы все средства и методы, когда в рукаве не осталось больше карт, попробуйте быть честным и откровенным, мягким... но ненавязчивым. И помните: ничто не дается нам так дешево и не стоит так дорого, как простая вежливость.

## Глава 2

### Невербальное общение, или О чем молчит собеседник

*Чтобы вести людей за собой, иди за ними.  
Лао-цзы*

*Общаясь, как известно, мы используем не только слова, мы осознанно (и неосознанно!) бросаем выразительные взгляды, играем оттенками голоса, делаем многозначительные паузы, используем характерные жесты, принимаем различные позы, бравируем дорогими часами и мобильниками. Все это зачастую говорит собеседнику о нашем отношении к нему и к предмету разговора, о наших непроговариваемых целях и интересах, о нашем настоящем настроении и взглядах на жизнь. Такая информация, передаваемая без помощи слов, называется невербальной. На невербалике легко можно прогореть, и тогда все тайное станет явным. Однако невербалику можно с успехом использовать для эффективного общения. Она как нельзя лучше помогает переговорщику достичь своих целей, потому что воспринимается собеседником на подсознательном уровне – не в лоб.*

### **«Все это бред! Не говорят ни рыбы, ни коты!»**

Помните эту фразу из мультфильма «Кот в колпаке»? В отличие от рыб и котов люди говорят. Постоянно. Часто бессмысленно. Забывая, что очень полезно делать паузы в пути... чтобы дважды не пройти одной и той же неверной дорогой.

Мы безвозвратно забалтываем жизнь. И это несмотря на то, что только 7 % информации люди получают с помощью слов! Молчание – золото. Это не пустые слова. И так не потому, что нужно хранить секреты, шифроваться, а лишь потому, что в тишине включается память тела, обостряются все каналы восприятия – зрение, обоняние, осязание, слух... И мы начинаем говорить без слов.

Любая сфера нашей жизни подвержена невербальному влиянию. Невербалика – мощнейший ресурс, который призван помогать нам лучше понимать собеседника и эффективнее им манипулировать в своих целях.

Чтобы раскрыть в себе всю силу невербального ресурса, попробуйте сделать одно НЛПерское упражнение.

### **Упражнение «Зона молчания»**

Выберите день, когда вы без негативных последствий можете позволить себе помолчать. То есть не говорить СОВСЕМ. Пусть это будет выходной, дабы вас не уволили с работы. А чтобы избежать развода со своей второй половиной и не устраивать пытку молчанием, предупредите супруга и детей, что вас «сегодня лучше не кантовать». Предварительный разговор с родственниками и выбор выходного дня – проверка на экологичность. Как говорят врачи: не навреди! Noli nocere!

А теперь по завету Горького идите в люди: в ботанический сад, на рынок, в кино, театр, музей, парк, метро... Слушайте город, наблюдайте за людьми,

смотрите на мир расфокусированным взглядом, все впитывая, как губка. И не произносите ни слова! Будьте немы, как рыба. А вечером садитесь за руль или на электричку и дуйте в лес... на дачу... на природу – слушать журчание ручья, смотреть на море, любоваться мощными стволами деревьев, впитывать позитивную энергетику леса, который не старается понравиться, который всегда остается собой...

Зафиксируйте свои ощущения. Ночью опишите свои переживания в дневнике, интернет-блоге, нарисуйте свое состояние, в конце концов. И ложитесь спать. До утра вы немы.

То, как изменится ваш мир утром после обета молчания, будете знать только вы. И это станет вашим богатством.

## Секретное оружие

*– Что означает жест инспектора ГАИ: рука с жезлом, поднятая вверх?*

*– Свободная касса!*

После «Зоны молчания» ваши ресурсы настроятся на активную калибровку (распознавание) – вы станете замечать десятки несловесных сигналов. Но что они означают? Вот в чем вопрос! Давайте разберемся в хитростях секретного невербального оружия.

### **Взгляд.**

Контакт глаз обычно расценивается как приглашение к общению, а его отсутствие понимается противоположным образом. Опытные переговорщики часто используют простой прием, позволяющий избежать нежелательных дискуссий. Суть его такова: необходимо кратко и ясно ответить своему оппоненту, а затем сразу же перевести взгляд на другого собеседника. Тем самым вы «выключаете» человека из общения, лишаете его психологической возможности продолжать спор. Такой прием в НЛП называется техникой «Switch Off».

Однако на этой технике не заканчиваются возможности перестрелки глазами. Если человек волевым решением может заставить себя принять открытую позу и «доброжелательно» улыбаться, то скрыть «зеркало души» от опытного НЛПера можно только под темными очками.

Существуют характерные микродвижения глаз, которые соответствуют мозговой архитектонике. Человек творит мир своим восприятием: какой мир сам сотворил, в таком и живет (я говорю про модель мира, карту территории, субъективную реальность). Итак, переговорщик всегда работает с субъективной реальностью собеседника. И реальность эту легко прочитать по глазам.

Если ваш партнер во время разговора с вами смотрит ВЛЕВО-ВВЕРХ, значит, обращается к своей памяти, к опыту. Это как дежавю. Что-то подобное с вашим собеседником уже было. Сейчас он сравнивает вас со своим прошлым. Улыбнулся – сравнение в вашу пользу. Нахмурился – срочно начинайте использовать резервные ресурсы.

Взгляд вашего визави во время общения направлен ВПРАВО-ВВЕРХ? Собеседник врет! А если не быть настолько категоричным, можно предположить, что он фантазирует, сочиняет, выдумывает, хвастает, берет вас на понт, ну, а при самом благоприятном стечении обстоятельств ваш визави планирует будущее... Улыбнитесь – вы его раскусили.

Взгляд ВЛЕВО отвечает за аудиальные образы из прошлого, аудиальную память, аудиальный опыт. Взгляд ВПРАВО – аудиальное конструирование, подстройка к будущему. Если вы продюсер и принимаете на работу певицу, которая в разговоре смотрит прямо и чуть направо, это не значит, что она верна мужу, это значит, что у нее есть музыкальный слух, и сейчас в

ее голове звучат аплодисменты. А вот если она мечтательно глянет вправо вверх, со слухом ей не повезло: она представляет себя на сцене, но музыку не слышит. Может, у нее хотя бы ноги длинные?

Взгляд **ВЛЕВО-ВНИЗ** – аудиальный образ внутреннего диалога – сигнализирует о том, что собеседник ушел в себя, но вернется скоро, как только проанализирует ситуацию – чертов стратег. Подкиньте ему еще немного веских аргументов в свою пользу.

Взгляд **ПРЯМО** (в центре) говорит о повышенном внимании к диалогу: человек включен в дискуссию, а возможно, даже находится в легком трансе. Самое время брать быка за рога.

Взгляд **ВПРАВО-ВНИЗ** – кинестетические образы, внутренние переживания (эмоции) по поводу возникающих образов прошлого, настоящего или будущего. Окрасьте эти переживания в теплые тона: все в ваших руках. Вы же НЛПер – мастер слова!

Описанная глазодвигательная стратегия, как и все в нашей жизни, работает в определенном контексте и должна рассматриваться в свете прочих вербальных и невербальных сигналов, поступающих от вашего собеседника. И еще одна маленькая, но важная ремарка: стратегия описана для **ПРАВОРУКИХ**, а для леворуких людей она работает с точностью до наоборот.

### **Положение тела.**

Все позы, используемые в общении, принято делить на открытые и закрытые. Руки, скрещенные на груди, кисти, сомкнутые в замок, положение «нога на ногу» – все это закрытые позы. Принимая такое положение, человек словно прячется, создает для себя дополнительную защиту. Вполне вероятно, что он сомневается в чем-либо или не склонен доверять людям, с которыми общается.

Если же собеседник чувствует себя в безопасности и настроен на доброжелательное общение, то он, скорее всего, примет открытую позу, не предполагающую скрещивания рук или ног.

Однако опять не стоит забывать про контекст. Возможно, собеседнику просто холодно и он отогревает свое тело в закрытых позах. Возможно, дама не успела сделать маникюр и прячет ногти, скрещивая руки. Возможно, той же позой девушка хочет подчеркнуть свою грудь – главное достоинство внешности. Или хочет в туалет, поэтому скрещивает ноги.

Калибровка закрытых и открытых поз, даже с учетом контекста, дает нам не так уж много преимуществ. Главное в переговорах – найти общий язык и увлечь собеседника своими идеями. В этом поможет использование раппорта.

Раппорт – озеркаливание (присоединение) – основа основ эриксоновского гипноза и краеугольный камень НЛП. Понаблюдайте за людьми, которые нашли общий язык их позы и жесты одинаковы; они непроизвольно копируют друг друга.

Начните копировать поведение собеседника – и вы легко найдете с ним общий язык. Но упаси вас бог обезьянничать – пародировать своего визави. Бессмысленное подражание действует на собеседника, как красная тряпка на быка. Главное – не симитировать положение тела, позу, жесты, голос или направление взгляда, а ненавязчиво присоединиться к танцу тела партнера, уловив вектор движения навстречу родственности. Если партнер скрестил руки – скрестите ноги, наклонился к вам – наклонитесь к нему, улыбнулся – улыбнитесь... Можно копировать дыхание (путем прямого присоединения – дышать так же, как дышит партнер – либо ориентируясь на темп речи партнера).

Довольно хороший результат дает прием под названием «разрыв раппорта». Вначале нужно присоединиться к собеседнику, отзеркалив его, а затем резко изменить свою позу. В этот момент человек начинает испытывать дискомфорт, а кроме того, у него происходит «обрыв мысли». Собеседник испытывает кратковременное замешательство, что является весьма благоприятным условием для изложения вашей позиции.

### **Голос и интонация.**



«Я совершенно спокоен» – с трясущимися руками и напряженной спиной.

«Я очень люблю свою тещу» – и уже десять минут, не замечая того, рвет ее фото на мелкие кусочки.

Насторожитесь, когда «приятный во всех отношениях» собеседник вдруг начинает сжимать кулаки, «выпускать когти», нервно дышать... Все это люди делают бессознательно, но ничего не бывает случайного в нашем теле! Выступающий, который рассказывает, какие безумные прибыли принесет предлагаемый им проект, совершенно зря держит в карманах фиги.

Сексуальные жесты очень интересны: чем сильнее табу, тем больше откровенных жестов – от поглаживаний краев чашек и закидывания волос до скольжения рукой по цепочке и прикосновений к галстукам. Бессознательное кричит и не дает нам врать.

Тело человека можно читать, как книгу. Свое тело можно запрограммировать так, чтобы оно принесло собеседнику именно ту информацию, которую вы хотите до него донести, и никакую другую.

## Определение психоэмоционального состояния по невербальным признакам

Таблица 1

<b>Тон, тембр и сила голоса, невербальные звуки, особенности лексики</b>	<b>Расшифровка</b>
Явно высокий	Энтузиазм, радость, недоверие
Высокий, в широком диапазоне силы, тональности и высоты	Гнев и страх
Чрезмерно высокий, пронзительный	Беспокойство
Мягкий и приглушенный, с понижением интонации к концу каждой фразы	Горе, печаль, усталость
Форсирование звука, появление в речи пауз, заполняемых словами-паразитами («ну», «так сказать», «э»)	Напряжение, обман, нерешительность и затруднение в выражении мысли, поиск выхода из положения
Свист	Неуверенность или опасение

Несоответствующий моменту хохот, неожиданные спазмы голоса, опускание речевых пауз, постоянное прерывание других	Напряжение
Постоянное покашливание, появление речевых недостатков (повторение или искажение слов, обрывание фраз на полуслове)	Лживость, неуверенность в себе, обеспокоенность, несомненное волнение, но иной раз и желание обмануть
Быстрая речь, возрастание числа тривиальных наборов слов, проговариваемых быстрее, чем обычно	Очевидная взволнованность или обеспокоенность чем-то, страстное желание убедить или уговорить кого-то, разговор о личных трудностях
Медленная речь, умолкание или скупость в словах	Высокомерие, усталость, угнетенное состояние, горе, обида
Прерывистая речь, нерешительность в подборе слов, переход внутренней речи во внешнюю («мысли вслух»)	Чрезмерное волнение или намерение внезапно удивить чем-то
Лаконичность и решительность речи	Явная уверенность

**Таблица 2**

<b>Непроизвольные реакции</b>	<b>Расшифровка</b>
Покраснение лица (иной раз пятнами)	Стыд, гнев
Побеление лица	Страх, признак виновности

Расширение зрачков	Интерес, удовольствие, согласие, сильная боль
Сужение зрачков	Неудовольствие, отвергание
Усиленное биение пульса на венах рук или артериях шеи, подергивание галстука на шее из-за активного сердцебиения	Тревога, страх, стыд, обман
Снижение частоты пульса	Повышенное внимание
Быстрое или поверхностное дыхание	Внутреннее напряжение
Короткое дыхание через нос	Злость
Нарушение дыхания, спазматические движения горла и рефлекторные сглатывания слюны	Тревога, стыд, обман
Пересыхание рта (сглатывания, облизывание губ, жажда)	Страх, обман
Внезапное обнажение зубов	Признак ярости, агрессивность
Испарина, пот	Гнев, смущение, нервозность, обман
Дрожь (в пальцах рук и ног, мышцах лица)	Внутреннее напряжение, страх, обман
Частое моргание	Возбуждение, обман
Скрип зубами	Сильнейшая нервозность, стресс, отсутствие возможности осуществить задуманное
Улыбка	Защита или выражение признательности (калибруйте по контексту)

**Таблица 3**

<b>Фоновое настроение</b>	<b>Расшифровка</b>
<p>Стабильная прямая поза, руки могут сцепляться за спиной, располагаться на бедрах («подбоченясь»), засовываться в карманы при оставлении больших пальцев снаружи, активно демонстрировать тылы кистей, в то время как большие пальцы помещаются за пояс. «Оседлывание» стула или небрежное забрасывание одной ноги на подлокотник кресла. Улыбка с приспущенными бровями. Скупость в передаче деловой информации и расточительство фактурой при установлении контакта. Спокойствие</p>	<p>Осознание своей силы (уверенность в себе)</p>
<p>Чрезмерная жестикуляция, а также убирание рук за спину с захватыванием одной рукой запястья другой; стремление опереться на что-либо или прислониться к чему-либо. Улыбка в сочетании с приподнятыми бровями. Поспешность и готовность в выдаче информации, а также склонность обстоятельно и досконально аргументировать свои пожелания. Суетливость</p>	<p>Осознание своей слабости (отсутствие уверенности в себе)</p>
<p>Средняя громкость голоса, твердый, холодный тон, четкая артикуляция, медленный темп и ритмичное течение речи, точная дикция</p>	<p>Воля к сопротивлению</p>
<p>Зжатость в позах и движениях, стремление опереться или прислониться к чему-либо, скрещенные лодыжки у сидящего. Предельно сцепленные между собой руки, излишне частое сбивание пепла с горячей сигареты</p>	<p>Внутреннее напряжение</p>

Тусклый и остекленелый взгляд, замедленная речь, мягкий и приглушенный голос с падением интонации к концу отдельной фразы	Усталость или угнетенность
Отодвигание от партнера, сжимание кулаков при скрещенных руках, наклон всей головы назад и прерывание речи собеседника. Пристальный или настойчивый взгляд в глаза с резко уменьшенными зрачками	Враждебность
Суетливость, частая перемена позы, чрезмерная жестикация, покусывание ногтей, отбрасывание «мешающих» волос со лба, усиленная мимика рта, закусывание губ. Испарина, пот	Нервозность и неуверенность
Походка с волочением ног, заметно суженные зрачки, взгляд, устремленный к земле. Пускание дыма от сигареты вниз, замедленная речь, угрюмое молчание, раздраженный голос. Придирки к совершенно безобидным словам и провоцирование на ссору, враждебность, неконтактность	Плохое настроение (отрицательные эмоции)
Общительность; у курящих — пускание дыма от сигареты вверх. Улыбка на лице, активная жестикация, расширенные зрачки, расстегнутый пиджак у мужчин, бодрое насвистывание какой-либо мелодии	Хорошее настроение (положительные эмоции)

### **Управление невербальными ритуалами при встречах и прощаниях**

Часто мы не утруждаем себя размышлениями о том, каким образом приветствовать других людей, как дать понять собеседнику, что теперь настала наша очередь говорить, как показать партнеру, что мы верим его словам, или каким образом следует с ним попрощаться. Мы совершаем все эти действия хаотично, бессмысленно или не совершаем вовсе. Зачастую добиваясь обратной (от ожидаемой) реакции, забывая о том что, **ЦЕЛЬ КОММУНИКАЦИИ – В ОТКЛИКЕ, КОТОРЫЙ МЫ ПОЛУЧАЕМ.** Но когда невербальные ритуалы становятся

предметом нашего сознательного размышления, мы начинаем понимать всю важность заключенных в них посланий.

### **Приветствия.**

Эмоционально заряженное приветствие может отражать степень желаемой близости или свидетельствовать о долгом отсутствии контактов. Взмах рукой, улыбка или оклик могут использоваться в качестве знаков, дающих понять другому человеку, что его заметили. Взгляд, обращенный в сторону партнера, сигнализирует о том, что вы готовы к началу разговора. Как только вы окажетесь напротив друг друга, произносите стандартные вербализации, столь характерные для церемонии приветствия: «Привет! Как дела?», «Давно не виделись», «Сколько лет, сколько зим». Если ситуация требует телесного контакта (рукопожатий, объятий, поцелуев), то они будут совершены именно в этот момент. Если нет, считайте, что вы опоздали на поезд. Ведь опоздал тот, кто не успел.

Наличие улыбки – важный момент ритуала приветствия. Она способствует созданию перед началом беседы позитивного и дружественного настроения. Контакт глаз сигнализирует о том, что коммуникационные каналы открыты, и оба участника взяли на себя обязательство начать разговор.

### **Очередность реплик.**

У любого разговора есть начало и конец. Однако для поддержания нормального течения беседы участники должны осуществлять смену ролей «говорящий-слушатель», иными словами, соблюдать очередность реплик. Не вполне осознавая свои действия, мы используем определенные движения тела, выражения голоса и некоторые формы вербального поведения, с помощью которых нам обычно удается соблюдать очередность в разговоре с удивительной эффективностью.

Соблюдение очередности реплик может вызвать ощущение того, что удалось установить хороший контакт с партнером или что у партнера очень хорошо развиты навыки общения; трудности, связанные со сменой ролей, могут заставить вас оценить партнера как «невоспитанного» (слишком часто перебивает собеседника), «доминирующего» (не дает собеседнику возможности высказаться) или «фрустрирующего» (не способен ясно выражать свои мысли).

Передача очереди означает, что вы уступаете очередь партнеру и ожидаете, что собеседник начнет говорить. Окончание собственного высказывания может быть выражено с помощью кинестетических маркеров, интенсивность которых усиливается или уменьшается в соответствии с повышением или понижением тона голоса говорящего. Пауза или вопросы, задаваемые говорящим (пусть даже риторические!), являются ясным показателем того, что он уступает очередь говорить партнеру и ожидает ответной реакции. Взгляд, устремленный прямо в глаза собеседника, также помогает сигнализировать о завершении высказывания.

Если по какой-либо причине говорящий не желает уступать очередь собеседнику, он увеличит громкость голоса, как только заметит со стороны партнера сигналы, выражающие его желание вступить в разговор. Иногда можно увидеть, как говорящий слегка прикасается рукой к партнеру словно говоря ему: «Обожди еще немного. Я хочу высказать еще несколько своих мыслей, и тогда ты можешь говорить». Прикосновение часто сопровождается движением, похожим на поглаживание, как будто говорящий хочет успокоить нетерпеливого слушателя.

Когда нам не дают возможности высказаться, а мы хотим вступить в разговор, можно поднять руку (воспоминание о школьном ритуале) или указательный палец, искусственно создавая паузу, сделать глубокий вдох и выпрямить позвоночник. В некоторых случаях слушатель начинает прихорашиваться, что также может сигнализировать о подготовке к вступлению в новую роль.

Часто, чтобы заставить партнера побыстрее закончить высказывание, люди начинают энергично кивать, сопровождая это вербализациями, выражающими притворное согласие со словами собеседника, например, «да-да», «угу-угу»...

Иногда мы воспринимаем сигналы партнера, выражающие его намерение уступить нам очередь говорить, но при этом не испытываем желания вступить в разговор. В таких случаях нужно сохранять расслабленную позу слушателя, хранить молчание или напряженно всматриваться в какой-нибудь предмет окружающей обстановки.

Церемония прощания не менее сложна, чем ритуал приветствия. Уменьшение числа контактов глазами и ориентация тела в сторону ближайшего выхода – два невербальных сигнала о желании партнера прекратить беседу. Уход по-английски – исторически сложившееся хамство. Такое прощание может закрепиться негативным якорем в сознании вашего собеседника. И если вы хотите создать положительный настрой на следующую встречу, помните: в ритуале прощания подводится итог всему предшествующему разговору. Нейтрализуя любые негативные эмоции, улыбнитесь и найдите приятные слова для вашего визави. Как в фильме «Рыжий, честный, влюбленный»:

– Людвиг, ты необыкновенный, таких, как ты, нет ни в одном курятнике мира!

И пусть даже Людвиг подумает:

– Да... Зато в свинарнике таких полно! – это уже не будет иметь никакого значения, ведь он унесет в своем сердце позитивный заряд от вашего разговора.

Если вы были так внимательны, что неожиданно расставание с партнером «срывается», и он останавливает вас фразой «Извините, но мне надо сказать вам еще одну вещь...», помните, что придется проходить через всю процедуру прощания заново.

Не бойтесь быть чуткими и щедрыми на слова. Скажите:

– Спасибо, что вы уделите мне время. Я очень рад, что мне представилась возможность поговорить с вами! – это волшебные заклинания успешных переговоров.

Улыбайтесь, пожимайте руку, обнимайтесь – ставьте позитивные кинестетические якоря.

## Резюме

1. Невербалику можно с успехом использовать для эффективного общения. Она как нельзя лучше помогает переговорщику достичь своих целей, потому что воспринимается собеседником на подсознательном уровне – не в лоб.

2. Глазодвигательная стратегия, как и все в нашей жизни, работает в определенном контексте и должна рассматриваться в свете прочих вербальных и невербальных сигналов, поступающих от вашего собеседника.

3. Главное в переговорах – найти общий язык и увлечь собеседника своими идеями. В этом поможет использование раппорта.

4. Бессмысленное подражание действует на собеседника, как красная тряпка на быка. Главное – не симитировать положение тела, позу, жесты, голос или направление взгляда, а ненавязчиво присоединиться к танцу тела партнера, уловив вектор движения навстречу родственности.

5. Тело не врет!

6. Тело человека можно читать как книгу. Свое тело можно запрограммировать так, чтобы оно принесло собеседнику именно ту информацию, которую вы хотите до него донести, и никакую другую.

7. Помните: в ритуале прощания подводится итог всему предшествующему разговору. Нейтрализуя любые негативные эмоции, улыбнитесь и найдите приятные слова для вашего визави.

## Глава 3

### Вначале было Слово!

ИЛИ

### «А как речь-то говорит, словно реченька журчит»

*СЛОВА начинаются с лова!*  
**Валерий Мельников**

*Я не верю словам, я всегда выбираю поступки.  
Я не верю словам, потому что я знаю им цену.  
Я не верю словам, только снова на них попадаюсь.  
Снова нервно и жадно клюю, словно глупая-глупая рыба.*  
**Диана Балыко**

*Речь – волшебный инструмент влияния на сознание и подсознание человека. Попробуйте описать ваше любимое блюдо. Да-да, блюдо воображаемое, а слюноотделение настоящее!*

### Речь как средство коммуникации

Недаром НЛП – нейроЛИНГВистическое программирование, где «лингва» – весомая часть. Как ни были важны чувства, эмоции, отношения людей, но общение предполагает не столько передачу состояний, сколько передачу информации. А содержание информации, как ни крути, передается вербально.

Если вы держите в руках эту книгу и уже дошли до третьей главы, вряд ли вы сомневаетесь, что вам необходимы знания основ ораторского искусства. Задача успешного переговорщика состоит в том, чтобы воздействовать на чувства слушателей. Сильное переживание человека всегда затрагивает и разум, и сердце, оставляя неизгладимые впечатления. Речь – нечто большее, чем звуковая передача информации. Речь – это человек в целом. Каждое высказывание представляет собой мгновенное раскрытие всего опыта и характера, намерений и чувств.

Но если бы наши послания доходили до собеседников в том виде, в котором мы их посылаем, на земле был бы рай. А пока мы говорим одно, а люди слышат совсем другое.

Полковник вызывает адъютанта:

– Как вы знаете, завтра произойдет солнечное затмение, это бывает не каждый день. Соберите личный состав в 5 часов на плацу, в походной одежде. Они смогут наблюдать это явление, а я дам им необходимые объяснения. Если будет идти дождь, то наблюдать будет нечего, в таком случае оставьте людей в казарме.

Адъютант объясняет капитану:

– По приказу полковника завтра утром произойдет солнечное затмение в походной одежде. Полковник на плацу даст необходимые объяснения, а это бывает не каждый день. Если будет идти дождь, наблюдать будет нечего, тогда явление состоится в казарме.

Капитан говорит сержанту:

– По приказу полковника завтра утром в 5 часов затмение на плацу людей в походной одежде. Полковник даст необходимые объяснения насчет этого явления, если будет дождливо, что бывает не каждый день.

Сержант приказывает солдатам:

– Завтра в самую рань, в 5 часов, на плацу произойдет затмение полковника в казарме. Если будет дождливо, то это редкое явление состоится в походной одежде, а это бывает не каждый день.

Вот он, пример «испорченного телефона». Неужели все так безнадежно? Неужели мы обречены не понимать друг друга?

Конечно, нет! Иначе я бы просто не приковала свою попу к стулу, чтобы написать для вас эту книгу. Секрет конструктивного общения прост: чтобы быть понятым, нужно говорить на языке собеседника!

Но как распознать этот язык? Сейчас как раз об этом.

## VAK

Пути, по которым мы получаем, храним и кодируем информацию в своем мозге – картинки, звуки, ощущения, запахи и вкусы, – называются репрезентативными системами (модальностями опыта). Когда мы думаем о том, что мы видим, слышим и ощущаем, мы воссоздаем эти картины, звуки и ощущения внутри себя. По поведению человека легко можно понять, на какую приманку ловится и на какие грабли наступает...

Давайте проведем эксперимент под названием «Камера наблюдения». Поняв вкус наблюдательской позиции, можно приобрести хорошую привычку – и хорошие отношения. Итак, войдите в позицию наблюдателя и попробуйте целый день «следить» за людьми. Как они общаются? Как разговаривают?

Один постоянно отходит подальше, размахивает руками, быстро говорит отрывистыми фразами, время от времени глядя вверх... А второй пододвигается к нему ближе, то за пуговицу подержит, то за руку... В конце концов назревает конфликт:

– Что ты все время убегаешь, я тебя совсем не чувствую!

– Да ты мне всю картину загородил, я не вижу, как тебе все это обрисовать!

Пока вы наблюдаете, к этим двоим подходит третий и, как локатор, настраивает свое ухо. Потом решается поболтать. Он говорит очень обстоятельно, со всеми деталями, кажется, будто подробно пересказывает сериал. А вы узнаете все реплики героев дословно.

Двое других пытаются его ускорить:

– Все ясно, дальше!

Но это все равно что кричать магнитофону. Нельзя пропустить ни слова, ни мысли! Речь – не цель, речь – это процесс!

Что дает нам такая информация, такое наблюдение?

Люди из пяти органов чувств выбирают тот, которым описывается их карта мира. Этот канал становится приоритетным. Даже один номер гостиницы трое посетителей опишут по-разному.

Кинестетик скажет:

– Это ужас, там плохо пахнет и кровать продавлена, и душно невозможно!

Визуал:

– Номер отличный: какой из него вид на море, сколько солнца! И мебель такая симпатичная, беленькая!

Аудиал:

– Номер как номер, только вот звукоизоляции никакой: невозможно любовью заниматься. И кровать все время скрипела.

## **«Чего уставились? Сыроежкин-то – я!»**

Если человеку интереснее картинки, виды, если он всегда подбирает одежду в тон и замечает это в других, если он ценит симметрию и готов ехать в пиджаке от Versace, чтоб работать на даче, – это визуал, человек, постигающий мир глазами.

Визуал любит порядок. Чтобы все по полочкам, чтобы на своих местах. В шкафу майки и носки стопочками, рубашки на отдельных плечиках, для брюк специальная вешалка... Никакой огрызок яблока не должен валяться на их рабочем столе – это же так раздражает!

Визуалы говорят быстро и резко, часто смотрят вверх. При разговоре им нужна дистанция – потому что «лицом к лицу лица не увидать – большое видится на расстоянии». В их тексте будут слова «смотри», «ясно, как день», «по-видимому»...

Общаясь с таким человеком, не рассказывайте ему, а показывайте. Если надо что-то объяснить, лучше нарисовать график, принести схему, таблицу, а уж если это будет яркий рисунок, «веселые картинки» – визуал воспарит к облакам. Лучше всего в разговоре и объяснениях стоять не перед ним, а рядом, обрисовывая общую для вас обоих радужную перспективу

## **Глаза боятся – ноги делают**

Если же у человека в комнате бардак, но зато он, протянув руку, возьмет все, что ему понадобится (слева – чашка, справа – мобильник, чуть дальше книжка), быстро и удобно, он – кинестетик, познающий мир через прикосновения и ароматы. Его конек – осязание и обоняние. Такие люди любят трогательных женщин – тех, которых так и хочется потрогать.

Если он подбирает одежду не по цвету, а по фактуре – «чтобы мягко», «не аллергично» или «чтобы гладко и приятно», а автомобиль возьмет любого цвета – лишь бы было комфортно в нем сидеть и лучше с кожаным салоном, он – кинестетик...

Если он смотрит чаще вниз, легко краснеет и глубоко дышит, а общаясь, постоянно что-то крутит в руках, тербит и трогает собеседника – это кинестетик.

Приносите ему письма или отчеты на хорошей приятной на ощупь бумаге, обеспечьте его мягким креслом на рабочем месте... Если визуалу легко принять решения – надо это делать быстро и одновременно несколько, то кинестетик, чтобы принять решение, должен в нем обжиться, его почувствовать, прожить, окунуться в него. Не давите на него: он – не тормоз, он – медленный газ. Еще денек, пара ароматических палочек, и он созреет. И даже предложит замуж. Для него думать – это чувствовать, а чувства тела небыстры – оно имеет долгую память.

## **«Ури, Ури! Как слышно, прием?»**

Третий тип людей – «слушающие», аудиалы. Аудиала может вывести из себя не только скрип кровати или двери, но даже скрип половицы, даже слишком шумная или слишком тихая клавиатура, даже слишком щелкающая мышь. Это не повод для скандала? Вы так думаете?! Как вы наивны!

Аудиалу важны все повышения и понижения голосов, сам он говорит ритмично и размеренно – либо, напротив, мелодично и сам обожает слышать свой музыкальный голос. Он сам себе кивает в ритм своей речи – и, слушая, поворачивает к говорящему ухо. Путь к сердцу этих людей лежит через музыку. Одновременно слушать и разговаривать аудиалу сложно, поэтому, если нужно его изолировать на время, поставьте послушать что-то незнакомое... (если знакомое – он будет подпевать). «Женщины любят ушами!» Какая чушь! Это аудиалы любят ушами! А среди женщин намного больше визуалов. И любят они глазами! Кстати, и мужчины тоже.

Но если перед вами аудиал, говорите ему о любви словами со всеми нюансами, не надейтесь, что он поймет все по выразительному взгляду или томному вздоху. Если он не слышит слов любви, пусть даже ваша любовь горит в глазах и отражается в жестах – он будет несчастен.

## Что делать?

Извечный русский вопрос. Нужно калибровать, кто находится перед вами, и подстраиваться под собеседника. Хотите быть услышанным и понятым, перестаньте быть инопланетянином с планеты альфа Центавра, переходите на язык собеседника, и вам воздастся.

Навыки перевода своей мысли на чужой «язык» вырабатываются путем долгих упражнений. Но что это даст? Ровно втрое увеличится количество людей, с которыми вам будет интересно общаться.

## Словесная эквилибристика

Сегодня мой друг прислал мне поздравление: «Желаю кружить головы окружающим + крушить головы обижающим!» О да! Попал в точку. Он вообще мастер словесной эквилибристики:

- Тащить и протащиться!
- С кем поведешься – от того и забеременеешь.
- Чем бы дитя ни тешилось – лишь бы не вешалось.
- В магазине «Товары для детей» продается эротическое нижнее белье, возбуждающие кремы, порнокассеты и пособия по сексу. А в магазине «Товары от детей» – презервативы, противозачаточные таблетки, внутриматочные спирали.

Только все это филологические изыски. А как же заниматься словесной эквилибристикой, чтобы получить от этого практическую пользу при ведении переговоров?

Рассмотрим варианты словесной эквилибристики на примере следующих фраз:

1. Ваша цена слишком высока, это значит, я не могу позволить себе купить ваш товар.
2. Ты не слушаешь меня, это значит, что тебе нет дела до меня.
3. Погода на улице стоит плохая, поэтому и настроение тоже плохое.
4. Дети притихли, значит, что-то пакостят.

Итак, какие у нас есть варианты рефрейминга (переосмысления) какого-либо утверждения собеседника?

### **В дареном презервативе дырки не считают**

- Ваша цена слишком высока, это значит, я не могу позволить себе купить ваш товар.
- Варианты изменения угла зрения на проблему:
- Цена не есть ценность. Цена – только начальная стоимость и она мала по сравнению с преимуществами, которые вы получите со временем.
  - А что дешевый товар всегда хорошего качества?
  - Неужели вы никогда не покупаете дорогой товар?
  - А что для вас настолько важно в товаре, за что вы готовы заплатить дорого?
  - Эта покупка будет для вас стимулом и помощником одновременно, чтобы вы смогли зарабатывать больше.
  - Возможно, в товаре есть что-то, на что вы не обратили внимания и не оценили...
  - Неужели вы не сможете извлечь пользу из того, что приобрели дорогую и качественную вещь?
  - Это мне напоминает закладку фундамента для строительства дома. Фундамент должен быть надежным и прочным.
  - Может, вам посмотреть другую модель или оформить кредит?

– Возможно, у вас временные финансовые трудности, но это проходит. Вы же знаете.

– А в общем, вы совершенно правильно подходите к решению проблемы сообразно собственным возможностям.

**Постель – не повод для знакомства**

– Ты не слушаешь меня, это значит, что тебе нет дела до меня.

Варианты быстрого реагирования:

– Слушая то, что я слышу, я не испытываю желания слушать внимательнее. Говори яснее!

– Ты только потому так говоришь, что чувствуешь себя нелюбимой в данный момент. Тебе не хватает внимания? Я рядом, дай мне свою руку.

– Слушать – не значит заботиться. Слушать – значит собирать информацию, а это делают даже враги.

– Всегда ли ты меня слушаешь, любимый? Придумайте еще пять способов быстрого реагирования.

**Слушай, смайлики не с тебя рисовали?**

– Погода на улице стоит плохая, поэтому и настроение тоже плохое.

Перетягиваем одеяло на себя:

– Может, ты просто хочешь, чтоб тебя пожалели?..

– Погода не климат. Завтра она улучшится, а если все будут ставить свое настроение в зависимость от погоды, то тогда все будут одновременно грустные и одновременно веселые, как по команде. Хочешь, я расскажу тебе анекдот?

– Неужели у тебя никогда не было хорошего настроения при плохой погоде?

Как еще можно поднять настроение вашему собеседнику?

**А был ли мальчик? Может, и не было никакого мальчика...**

– Дети притихли, значит, что-то пакостят. Улучшаем отношения:

– Если ты не слышишь, как играют дети, это еще не значит, что они шалят.

– Может, ты по ним уже соскучилась?

– Притихли может означать, что загрустили. Пойдем к ним!

Ваши варианты?

## Лингвистические паттерны

Пытаясь повлиять на собеседника, будьте ненавязчивы, начинайте предупредительно, со слов: «С моей точки зрения...», «Мне кажется, что», «То, как я это вижу...» Так вы смягчите разговор и покажете визави, что высказываете только лишь свою точку зрения, не претендуя на истину в последней инстанции. Тем самым вы признаете его право иметь собственное мнение. Наверняка, вас выслушают гораздо спокойнее и внимательнее.

Старайтесь говорить о конкретном случае или поведении, не переходя на обобщения. Например, в общении с ребенком не помогут обобщения вроде: «Не было случая, чтобы ты вовремя приходил домой (сделал уроки)». Такое начало разговора даст подростку возможность уйти от обсуждаемой проблемы. Он начнет вспоминать и доказывать, что когда-то он что-то делал вовремя.

Предложите собеседнику изменить манеру поведения. Объясните, что и как можно сделать в данной ситуации для того, чтобы исправить ее. Беседуя, не рассчитывайте, что вас сразу поймут или согласятся с вами. Если в разговоре собеседник обидится на вас, не бойтесь еще раз терпеливо объяснить ему свою точку зрения. Внимательно приглядывайтесь к его реакции на ваши слова. Постарайтесь добиться взаимопонимания, используйте возврат к сказанному, переспрашивайте и поддакивайте, не забывая о проясняющих вопросах и о подведении итогов услышанного... И все-таки удивительно, как часто мы начинаем общение с хитроумных стратегий и тактик, забывая попробовать сначала просто высказаться начистоту. Честный диа-

лог – самое эффективное, простое и надежное средство для превращения конфликта в сотрудничество. Как говорил Марк Твен: «Когда сомневаетесь, говорите правду».

## **Резюме**

1. Секрет конструктивного общения прост: чтобы быть понятым, нужно говорить на языке собеседника!
2. По поведению человека легко можно понять, на какую приманку ловится и на какие грабли наступает...
3. Нужно калибровать, кто находится перед вами, и подстраиваться под собеседника. Хотите быть услышанным и понятым, перестаньте быть инопланетянином с планеты альфа Центавра, переходите на язык собеседника, и вам воздастся.
4. Честный диалог – самое эффективное, простое и надежное средство для превращения конфликта в сотрудничество.

## **Глава 4**

### **«Я памятник себе воздвиг», или Техника личного брендинга**

*...И я счастлив тем, как случилось все, даже тем, что было не так...*

*Борис Гребеничиков*

*Успешный переговорщик – с одной стороны, человек, излучающий уверенность, тот, кто знает себе цену, не разменивается на мелочи, тот, который несет в себе стержнем убеждение «Я достоин!», а с другой стороны, он – человек, в обществе которого другие люди тоже начинают чувствовать себя комфортно, уверенно и достойно. К по-настоящему успешным людям другие тянутся, как растения к солнцу, и пробиваются даже сквозь асфальт.*

### **Трудно собирать выбитые зубы сломанными пальцами**

Я-то уж точно это знаю. Я могу рассказать вам много смешных и грустных историй о том, что такое низкий старт, и о людях, которые стремились подорвать мою уверенность в собственных силах просто из зависти, просто потому, что им было лень работать над собой, а мне было не лень... Не раз мне было больно, порою опускались руки, я плакала от бессилия, забившись под письменный стол, я катастрофически недосыпала и ходила, как сомнамбула, но все время я повторяла одну и ту же мантру «Летать людям вообще-то несвойственно, а я ХОЧУ!»

## **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.