

Ричард ГРЭМ

Переговоры

секретные методики
спецслужб



Ричард Грэм

Переговоры.

Секретные

методики

спецслужб

© Грэм, Р., 2015

© Издательство АВ Publishing, 2015

ООО «Креатив Джоб», 2015

*** * ***

Введение

Профессиональные переговорщики спецслужб – это талантливые и очень умные люди. Они обладают богатым опытом и знаниями по психологии, юриспруденции, медицине, даже философии. Искусство переговоров существует уже давно. Можно назвать эту область человеческого общения одной из самых значительных. Переговоры вели в древности, в Средние века, в двадцатом веке, ведут и сегодня. Переговоры важны для заключения мира во время военных действий и освобождения пленных. Особенно часто сейчас профессиональных переговорщиков задействуют для освобождения заложников и для того, чтобы остановить потенциальных самоубийц.

В повседневной жизни мы ведём переговоры постоянно: с друзьями договариваемся о встрече, с начальником – о сроках исполнения проектов или о том, когда можно взять отпуск. Особенно важны деловые переговоры, и не менее значимыми мы считаем личные переговоры, от которых зависит наше будущее. Например, разговор с нашей второй половинкой о совместном проживании или браке. Умение договариваться с людьми поможет вам всегда сохранять спокойствие, действовать конструктивно, понимать скрытые мотивы поведения окружающих. И конечно же, именно с помощью переговоров легче всего добиваться поставленных целей!

Глава первая. Переговорщики в спецслужбах и в бизнесе – что у них общего?

1.1. Профессия переговорщик

«Сила есть – ума не надо», – так в народе говорят. Но существуют ситуации, когда интеллект человека оказывается во много раз сильнее физических возможностей. Ведь именно благодаря способности мыслить и изобретать люди добились невероятного технического прогресса. С помощью самолёта и автомобиля мы можем теперь передвигаться на огромные расстояния, которые пешком преодолевали бы всю жизнь. А ядерное оружие сделало в миллионы раз сильнее целые страны.

Да, интеллект – это сила, никто не спорит. Как принято считать, бизнес – это обитель интеллекта, здесь всё решают умные и хитрые люди. В целом так и есть. Экономика редко терпит насильственные меры, так как она основывается на законах логики и математики.

Физическая сила, как считается, преобладает в деятельности органов правоохранительной системы государства. Действительно, чтобы остановить преступников, которые чаще всего используют самые примитивные методы, следует отвечать соответственно.

А вот сферу личных отношений – дружбу, любовь, соседство, сотрудничество – наполняют по большей части эмоции и чувства. Что же объединяет эти три столь разные области общественной жизни, с которыми приходится так или иначе сталкиваться каждому из нас? Без чего не бывает ни бизнеса, ни любви, ни войны? Мы ответим – без общения.

Общение – важная часть нашей жизни. Договариваться с окружающими мы учимся с самого раннего детства. Даже когда ребёнок ещё не умеет говорить, он уже способен объяснить, чего хочет, а родители должны уметь понимать потребности своего чада.

Наивысшая форма человеческого общения – переговоры. С их помощью разрешаются конфликтные ситуации. Переговоры мы ведём чаще всего в тех случаях, когда необходимо решить какую-либо проблему. Проблемы возникают, как правило, на основе нереализованных потребностей. Например, потребность в безопасности подталкивает многие народы к тому, чтобы развязывать войны с неблагонадёжными соседями, которые представляют угрозу. Но и военные действия в этом случае приносят только разрушение и смерть, поэтому люди приступают к мирным переговорам. Такие ситуации не редкость и в мирное время, вспомните истории о том, как соседи в подъезде годами не могут договориться и буквально ведут локальные войны друг с другом. А ведь многие вопросы можно быстро и эффективно решить за столом переговоров.

В среде сотрудников спецслужб есть особая специализация – переговорщики. Эти люди владеют навыками и методиками ведения успешных переговоров с различными целями. В разведке, например, методы словесного

убеждения используются для вербовки. Одни из самых важных переговоров – на высшем политическом уровне, когда необходимо достигнуть соглашения между странами. Все профессиональные политики и дипломаты – отличные переговорщики. Но одна из самых благородных, пожалуй, профессий – переговорщики, которые помогают освобождать заложников и пленных во время вооружённых конфликтов.

В бизнесе также существуют люди, которые профессионально занимаются подготовкой переговоров на высшем уровне – с целью заключения международных контрактов и привлечения инвестиций. Бизнес-переговорщики в нашей стране пока редкость. Поэтому всем хорошим бизнесменам приходится осваивать непростую область ведения переговоров.

К сожалению, в сфере личных отношений мы не можем обратиться к профессионалу и попросить его поговорить с нашим любимым человеком, чтобы убедить его, например, поехать с нами на выходные к родителям. Оттого что не умеем правильно строить общение, часто возникают ссоры, скандалы, мы не получаем желаемого, а окружающие при этом теряют к нам уважение.

Переговоры отличаются от будничного общения прежде всего тем, что требуют предварительной подготовки. Переговоры имеют определённую цель и обычно направлены на то, чтобы достичь соглашения между сторонами. Однако это соглашение может быть таковым, что не полностью вас устроит. Существует масса методик, которые помогают профессиональным переговорщикам добиваться поставленных целей, настаивать на своём и выигрывать с минимальными потерями, а иногда и всухую.

1.2. Когда переговоры спасают жизни людей

Вмешательство профессиональных переговорщиков необходимо в различных экстремальных ситуациях, таких как захват заложников, террористические акты, попытки самоубийства и других. Как и сапёр, переговорщик ошибается только один раз. Одно неверное слово или не вовремя сказанная фраза – и кто-то из-за этого может лишиться жизни. В первой половине 20-го века существовало правило, по которому с террористами не рекомендовалось вступать в переговоры, идти на уступки. Считалось, что любое проявление слабости со стороны полиции или армии провоцирует ещё большую агрессию преступников.

Однако после нескольких масштабных терактов с захватом заложников государственными органами пришлось пересмотреть свой взгляд на терроризм. Один из самых страшных случаев захвата ни в чём не повинных граждан произошёл на Олимпиаде 1972 года в Мюнхене. Палестинские террористы 5 сентября взяли в плен нескольких спортсменов израильской команды. Одиннадцать заложников были в результате зверски убиты. Одной из причин, по которой спортсмены не вернулись на родину к своим семьям и болельщикам, были непродуманные действия местной полиции.

После этого случая для спасения жизней заложников начали разрабатывать специальные методики. Основопологающий метод спасения заложников называется методом сдерживания и переговоров. Он позволяет длительное время сохранять с террористами нейтралитет, освободить заложников без применения силы, даже мо-

жет привести к добровольной сдаче властям самих захватчиков. Метод оказался тем и привлекательным для силовиков, что мог гарантировать бескровную победу над террористами.

Метод переговоров об освобождении заложников стал очень популярным, особенно в связи с ростом числа подобных захватов. Однако стоит отметить: учащение случаев захвата в плен людей многие учёные связывают как раз с тем, что с захватчиками сразу же начинают вести длительные переговоры, то есть буквально нянчатся с бандитами. В нашей книге мы расскажем, как не переборщить с переговорами, найти баланс между словом и делом, а также в каких случаях лучше промолчать.

1.3. Исполнители желаний

Вначале было слово. Так начинается книга книг Библия. Много мудрости человеку подарила возможность разговаривать. Люди как одержимые стремятся дать имена всему, что их окружает. Нам мало просто назвать дерево деревом, необходимо выделить виды и подвиды растений, так были придуманы названия «ель», «бук», «сосна», «лиственница». Способность обозначать словами природные и жизненные явления, состояния, предметы и действия является основным отличием людей от остальных животных. Однако мы всё ещё сохраняем и носим в себе нашу природную суть – инстинкты и потребности.

Потребности формируются в нашей эмоциональной сфере в желания, желания оформляются в план действий, а уже в соответствии с планом и его целями мы начинаем корректировать наше поведение. Животные

пропускают стадию желаний, они действуют сразу в соответствии с потребностью.

Всем людям свойственна мечтательность. Вместе с тем мы можем отказаться от каких-либо потребностей, сдерживать инстинкты. Например, монахи дают обед безбрачия, а дамы, следящие за фигурой, почти ничего не едят. Однако такой отказ от каких-либо потребностей основан на других инстинктах. Отказ от пищи продиктован желанием нравиться, быть привлекательными для противоположного пола. А отказ от половой жизни оправдан духовными исканиями, потребностью в самоуважении и самоактуализации.

Люди довольно внушаемы. Причем вы легко можете внушить что-либо самим себе, тем самым настроив на успех и процветание. Или, наоборот, можно убедить себя в том, что в жизни всё плохо и ничего не получается. Окружающих можно убедить в чём угодно. Люди доверчивы. Стоит немного приукрасить свою историю, и в самые фантастические факты ваши слушатели поверят. Однако во всём следует знать меру, ведь существует такое распространенное понятие, как рыбацкая байка – то есть преувеличенная, раздутая, абсолютно не реальная история.

Умение убеждать поможет в любой ситуации – и на работе, и в личной жизни. Найти подход к любому человеку совсем несложно. Надо лишь научиться попадать на одну волну с собеседником, при этом оставаясь верным собственным идеалам и убеждениям. Если вы будете слишком сильно подстраиваться под окружающих людей, это воспримут как слабость. А вот научиться использовать чужие слабости в своих целях никогда не будет лишним.

Глава вторая. Секреты успешных переговоров: лучшие методики

2.1. Советская школа переговоров

Если вы считаете, что сегодня в России живётся тяжело, то расспросите подробнее бабушек и дедушек о жизни в советский период. Они объяснят вам, что ни один сегодняшней финансовый кризис не сравнится с голодными тридцатыми и сороковыми, а Карибский кризис вообще поставил мир под угрозу реальной ядерной войны.

В условиях холодной войны с США, когда Советский Союз со всех сторон был окружён недоброжелателями, переговоры на высшем уровне были невероятно важными и значимыми. Советская политическая верхушка состояла из людей талантливых и в большой степени упрямых. Курс власти страны Советов продвигался, несмотря ни на что. Врагов старались подавить военной и научной мощью, а союзников привлекали посулами всевозможных благ и выгод.

Сегодня широкое распространение получила так называемая кремлёвская школа переговоров. Именно к ней, как к основам основ, обращаются в начале своего обучения все профессиональные переговорщики спецслужб. Большой вклад в формирование основных постулатов советских переговоров внёс Андрей Андреевич Громыко, в -

течение двадцати восьми лет, начиная с 1957-го года занимавший пост министра иностранных дел СССР. Он руководил советской делегацией во время формирования Организации Объединённых Наций и подписания Устава ООН. Громыко обладал настоящим дипломатическим талантом. Он умел говорить твёрдое «нет», хотя утверждал, что чаще ему самому приходится сталкиваться с отказами. И вот тогда-то и приходилось прилагать все усилия, чтобы превратить «нет» в «да».

Первый и основной постулат кремлёвской школы переговоров гласит: «Слушайте не перебивая». Люди болтливы и, если в разговоре их не останавливать, могут выдавать лишнюю информацию. Когда ваш оппонент говорит, пропускать мимо ушей то, с чем вы не согласны, — большая ошибка. Фиксируйте всё, что говорит собеседник. Можно делать пометки в блокноте. Всегда доставайте записную книжку на деловых переговорах, на собеседованиях о принятии на работу, при обсуждении рабочих вопросов с начальством. Власть предрасполагает к тому, когда их условия и указания записывают. Попробуйте, если у вас развяжется спор с любимым человеком, достать из кармана блокнот и начать записывать его пожелания. Скажите: «Я запишу твои требования, только сформулируй их и перечисли по порядку». Увидите, это сразу же разрядит обстановку и даст вам время оценить все потребности вашей половинки.

В длительном монологе люди раскрывают свои секреты, хотя бы они того или нет. Позвольте собеседнику раскрыться, выслушайте его, а сами постарайтесь читать между строк, следить за его мимикой, жестами и оговорками. Вся эта информация пригодится вам в дальнейшем, вы сможете использовать её в своих целях.

Из этого правила вытекает ещё одно – негласное. Выдавайте как можно меньше информации о себе. Больше молчите, действуйте по намеченному плану. Если вы будете слишком много говорить, тем самым вы дадите в руки оппоненту массу козырей. А главный из них – время. Чем больше мы болтаем, тем меньше времени у нас остаётся на анализ обстановки.

Второй постулат: задавайте правильные вопросы. Вовремя заданный вопрос позволит вам направить беседу в нужное русло. Когда вы задаёте вопросы, это делает вас Хозяином, а отвечающего – Гостем. В этом случае вы заранее принимаете сильную позицию, отводя собеседнику слабую.

Даже если переговоры происходят на чужой территории, с помощью правильных вопросов и активного слушания вы почувствуете себя хозяином положения и будете управлять беседой. Вы будете спрашивать, а оппонент отвечать, вы будете молчать – собеседник начнёт выдвигать предложения. Это очень важный момент, когда именно вы окажетесь в активной позиции, вам будет предложен выбор.

На данном этапе переговоров, когда Гость предлагает, а Хозяин выбирает, последний может установить собственную систему ценностей в этом конкретном диалоге. Сделать это очень просто благодаря правильно сформулированной фразе. Если ваша цель – унижить собеседника, выбить его из седла, укажите на его полную несостоятельность. Вы всё выслушали и решили, что собеседник глуп и предложение его неосновательно. Скажите: «Вы - всерьёз уверены, что все эти меры подействуют?», или «Вы правда думаете, ваши планы осуществляются?», «Вы считаете себя умнее всех?». Если ваша цель – воз-

высвить оппонента, польстить ему, соглашайтесь с ним, скажите: «Да, то, что вы предлагаете, действительно уникально, вы можете собой гордиться».

Сейчас вы словно устанавливаете незримый эталон, к которому ваш собеседник приближается или, наоборот, далёк от него. Собеседник не знает о нём, но вы владеете этой важной информацией. Ведь вы ничего лишнего не говорили в процессе предыдущей беседы. Значит, вы владеете массой важной информации, которую пока не выдали.

Когда вы установите свою систему ценностей, где именно вы решаете, что верно, а что нет, вы получите власть над собеседником. В этот момент надо особенно внимательно следить за ситуацией и вовремя сделать собеседнику предложение, от которого он не сможет отказаться. Так как находиться в ситуации униженного гостя никому не нравится, ваш оппонент с радостью примет предложение, которое хоть сколько-нибудь соответствует его ожиданиям. Предлагайте конкретный план действий, который можно осуществить в ближайшее время.

Пятый постулат таков: поставьте собеседника перед неизвестностью. Если он не принимает простое и быстрое решение, предложенное вами как выход из ситуации, необходимо обрисовать ему неопределённое и туманное будущее, которое ждёт его в случае отказа. Напустите немного загадочности и скажите: «Я не знаю, как высшее руководство отреагирует на ваше решение» или «Мне неизвестно, как будут складываться обстоятельства в этом случае, последствия непредсказуемы»... И уходите, оставляя человека одного в зоне неизвестности. В этом случае происходит следующее: человек в воображении сам нарисует страшные картины, которые грядут вслед

за его отказом. Вам не надо угрожать, просто зароните в душу вашего противника семена страха, и они вскоре прорастут. В следующий раз уже вы сами будете ставить условия, и они, скорее всего, будут приняты безоговорочно.

Отметим, кремлёвская школа переговоров хорошо зарекомендовала себя, но она больше подходит для решения краткосрочных проблем.

2.2. Ставки высоки: скрытая дипломатия

Дипломатия – это искусство устанавливать долгосрочные конструктивные отношения. Поэтому секреты и методики дипломатов пригодятся всем без исключения. Дипломатия эффективна в работе, в семье, в общении с друзьями и знакомыми.

Первое правило дипломата – мелочей не бывает. Каждые переговоры, любое решение для хорошего дипломата являются значимыми. Переговоры похожи на спортивный матч по волейболу, когда за каждый мяч необходимо бороться, ведь каждый гол ведёт к победе.

Дипломатия – это тонкая игра. В процессе переговоров важно учитывать не только текущее положение дел, но и сложившуюся ситуацию в целом. Например, договариваясь о закупке того или иного товара, менеджер должен быть в курсе ситуации на рынке, знать о положении дел у поставщика, иметь полное представление об этом товаре. Это поможет покупщику сбить цену, получить скидки и бонусы, стать постоянным покупателем.

Можно использовать личную информацию, например, выяснить семейное положение руководителя фир-

мы, поздравить его с днём рождения дочери или внука. Все подобные тонкости помогут наладить взаимопонимание. Однако необходимо чувствовать тонкую грань. Если выясняете личные отношения с близкими – по минимуму вмешивайте в ваши переговоры рабочие и материальные вопросы. А если решаете деловые проблемы – не лезьте напролом в личное пространство собеседника.

В целом дипломат всегда превыше всего ставит свои личные интересы. В этом смысле он весьма циничен и эгоистичен. Если вы хотите провести успешные переговоры, вам необходимо быть полностью уверенным в своей правоте. Малейшее сомнение может привести к проигрышу. Воспринимайте важные для вас переговоры как финальный матч лиги чемпионов. Вы уже в финале, значит, честно выиграли немало сражений. И решающая победа тоже должна остаться за вами.

2.3. Советы опытных переговорщиков

Владимир Семёнович Семёнов, советский дипломат и политический деятель, провёл немало успешных переговоров. Он сумел сформировать собственный дипломатический стиль, который основан на логике рассуждений и лёгкости убеждения.

Семенов подчёркивал, что переговоры должны проходить как по маслу. Нельзя, чтобы ваша речь напоминала жвачку, избегайте канцелярщины. При этом не используйте сленг и просторечия. Перед переговорами на листе бумаги изложите все свои тезисы и доказательства. Ваша речь и действия должны быть логичными, последовательными. Предусмотрите все возможные аргументы в свою пользу. Также попытайтесь выявить, какие из воз-

можных аргументов противника вы могли бы использовать против него.

Семёнов, как и Громыко, всегда действовал в интересах СССР, и ставил перед собой конкретную цель. Ради этой цели и проводилось большинство переговоров, даже если непосредственной их темой был совсем другой предмет. Для Громыко важнейшей целью было избежать вооружённых конфликтов с США, а для Семёнова – сохранить ядерный паритет с Соединёнными Штатами. Чтобы улучшить свои навыки, Семёнов тренировался постоянно. Он мог затеять спор в купе поезда со своими соседями лишь для того, чтобы отточить остроту аргументации и красоту речи. Поэтому, если хотите научиться блестяще проводить переговоры, вам не следует избегать их. Любая тренировка принесёт плоды, опыт – сын ошибок трудных, как сказал классик.

Если ваша цель – повышение на работе, всё ваше общение с коллегами и начальством должно быть подчинено этой цели. Если хотите сыграть свадьбу с любимым человеком – корректируйте своё поведение с ним, его родственниками и знакомыми в соответствии с вашим основным желанием. Мгновенные потребности, настроения и обиды никак не должны повлиять на вашу основную цель, если она стоит таких жертв.

Не только дипломатам необходимо обладать, как говорится, хорошо подвешенным языком. Сотрудники спецслужб часто проходят специальное обучение искусству ведения переговоров. Если речь идёт о стратегическом планировании тех или иных спецопераций, например, по освобождению заложников, лишь хорошо продуманные действия могут привести к положительным результатам. Поэтому среди работников правоохранительных

органов часто встречаются люди не просто умные, но гениальные.

Подобно дипломатам, у спецагентов обычно есть конкретная цель, ради которой они вступают в переговоры. Вы наверняка видели немало фильмов, в которых сотрудники полиции вызволяли из плена заложников или, общаясь с маньяком посредством телефона или переписки, детектив вычислял и ловил злоумышленника. В том числе об этом знаменитый фильм «Переговорщик» с Самюэлем Эль Джексонем и Кевином Спейси в главных ролях.

Основное правило полицейского-переговорщика – он действует в пределах очерченного периметра, не позволяя преступникам спастись бегством. Необходимо удерживать преступника в зоне доступности, выманивая его из созданной им самим для себя норы – зоны комфорта. В условиях этих переговоров, назовём их силовыми, спецагент обязан подчёркивать свою силу, чтобы убедить преступника в неизбежности возмездия за его деяния. При этом основной ценностью, которую проповедует переговорщик, является ценность каждой человеческой жизни. Поэтому, хотя переговорщик изначально позиционирует себя как победителя и уверен в том, что занимает более сильную позицию, всё же переговоры строятся по принципу взаимного уважения, насколько это возможно. Принцип сохранения человеческих жизней и здоровья относится и к преступникам, то есть их также призывают к добровольной сдаче, сотрудничеству с полицией. Вы можете использовать этот принцип уважения к человеку, чтобы любые переговоры, которые вы ведёте, шли в атмосфере дружелюбия, не переходя в бессмысленный агрессивный спор и скандал.

Переговорщики умеют построить беседу таким образом, чтобы не вызвать агрессию противников. Для этого важно услышать их позицию. Поэтому первое, что просят у преступников – перечислить их требования. Недопустимо унижать террористов в процессе переговоров – каждая сторона должна сохранять самоуважение, чтобы также не проявлять излишнюю агрессивность.

Простейшие приёмы ведения переговоров представителями спецслужб включают различные манипуляции с окружающей средой. Подспорьем являются такие факторы, как звуковое сопровождение, например, музыка. В разных ситуациях используется либо создание комфортных условий для собеседника, либо дискомфортных. Например, чтобы преступники занервничали, в помещении, где они находятся, могут отключить отопление либо, наоборот, создать ощущение духоты. Пища и напитки – тоже важные факторы успешных переговоров. Если вы ведёте деловые переговоры в ресторане, заказывайте только знакомые блюда. Рыбу, например, из-за обилия костей, есть неудобно. Это смутит вас, поэтому лучше заказать филе. Мясо долго жевать, это тоже важный фактор. Возможно, именно мясо стоит заказать в начале переговоров, когда вам требуется не говорить, а слушать собеседника.

В переговорах с недоброжелателями в соответствии с методикой сдерживания следует создавать доверительные отношения. Их поощряют в высказывании своих страхов и опасений, а также желаний и надежд. Переговорщика должны воспринять как посредника, который нейтрален в своей позиции, и чья цель – взаимовыгодное разрешение создавшейся ситуации. Все требования преступников подлежат обсуждению. Часто поощряется выдвижение дополнительных требований, в обмен на кото-

рые террористы должны пойти на какие-либо уступки. Так удаётся обменять заложников, обеспечить захваченным людям лучшие условия содержания.

Глава третья.

Экстремальные переговоры

3.1. Предложение, от которого невозможно отказаться

Экстремальные переговоры – это переговоры с оппонентом, система ценностей которого резко отличается от вашей или противоположна ей. В таком случае вам крайне сложно предугадать реакцию собеседника, а это создаёт сложности при подготовке аргументов и стратегии ведения диалога.

Если вы хорошо владеете приведёнными в этой книге методиками ведения переговоров, вам по большому счету всё равно, с кем вести переговоры – с друзьями, врагами, союзниками или с теми, кто вам абсолютно безразличен. В любом случае вы можете добиться выгодного для вас финала переговорного процесса.

Профессионалы переговорного искусства в 90-е годы часто сталкивались с необходимостью садиться за стол переговоров с представителями силовых или криминальных структур. Представители органов государственной безопасности никогда не отказываются от переговоров. Они даже приветствуют тех, кто настроен конструктивно, всегда помнит о своих правах и открыт к сотрудничеству. Если вам приходится договариваться с представителями органов власти, необходимо всегда действовать в пределах правового поля, быть настроен-

ным уважительно. Панибратское и агрессивное отношение представители власти и правоохранительных органов не приемлют. Однако всегда надо сохранять самоуважение и отстаивать свою точку зрения. Но идти на уступки также не будет лишним.

При общении с полицейскими, чиновниками, медиками, учителями, преподавателями и другими наделёнными определённой властью людьми необходимо с уважением относиться к их положению в обществе. В то же время важно помнить, что эти люди, по сути, состоят на службе у других граждан, в том числе и у вас. Такая позиция поможет найти общий язык с любым представителем власти. Порой именно в таких переговорах вам необходимо вычислить, от какого предложения не сможет отказаться ваш собеседник, и сделать это предложение.

С криминальными элементами переговорщики также умеют находить общий язык. И здесь важно знать, какое оружие применит соперник. Речь идёт не об огнестрельном оружии, а словесном, ведь порой словом можно действительно убить. Криминальные структуры пользуются в переговорах чаще всего манипуляцией. Они стремятся загнать противника в ловушку, откуда ему не выбраться, то есть сделать предложение, от которого невозможно отказаться. Этого следует избегать и принимать меры профилактики таких предложений.

Первое, чего боятся криминальные структуры – раскрытия их маленьких и больших тайн. Для того чтобы обезоружить того, кто считает себя более высокоорганизованным существом с множеством возможностей и привилегий, привлечите к переговорам эксперта в данной области. Например, в переговорах бизнесменов с криминальными авторитетами в 90-е годы обязательно участ-

вовал кто-либо из силовых структур в качестве специалиста, знающего всю подноготную преступного мира.

Если ваш соперник старается утаить от вас массу информации, попробуйте метод открытости. Прямо говорите о своих целях, методах, слабостях. Манипулятор работает тайно, поэтому открытые карты сужают его поле для манёвров.

3.2. Залечь на дно: как избежать провала

В сложных переговорах старайтесь тянуть время. Лучше, когда такие переговоры проходят в несколько этапов со значительными задержками между ними. Кстати, подобный метод часто используют адвокаты, постоянно откладывая слушания дела. Время работает против ваших соперников. Манипуляторы ждут быстрых результатов, не давая противоположной стороне собрать силы и подготовиться к переговорам. Ваша задача – обеспечить себе временной запас, чтобы собрать как можно больше информации о ваших оппонентах, продумать стратегию и найти людей, которые помогут вам в ведении экстремальных переговоров. Ведь, как говорится, одна голова хорошо, а две лучше. К тому же в экстремальных случаях никому не помешает заручиться поддержкой влиятельных родственников, найти союзников, то есть обеспечить надёжный тыл. Проще говоря, не пренебрегайте полезными знакомствами!

3.3. Успеть за 60 секунд: экспресс-переговоры

Не всегда у нас есть много времени на то, чтобы подготовиться к переговорам и провести их. В этом случае важно помнить основные правила успешных переговоров. Цель любых переговоров – прийти к соглашению. Это основа основ, осознание которой поможет вам оставаться в добрых отношениях со всеми, с кем вы начинаете общение. Перед переговорами настройтесь на то, что они жизненно важны и для вас, и для вашего собеседника. Затем сформулируйте, что хотите получить вы в результате переговоров, а что – ваш собеседник.

Попытайтесь на уровне интуиции увидеть правильный путь к достижению желаемого. И главный этап экспресс-переговоров – это их начало. Важно сделать правильный первый шаг к успешному результату.

Примером экспресс-переговоров можно считать первое романтическое свидание. Чтобы зря не терять драгоценное время жизни, важно правильно выбрать того человека, с кем вы хотите пойти на свидание. Как много ошибок совершается именно на этом этапе. Когда вы уже назначили свидание, часто приходят в голову мысли о - полной безнадёжности этого мероприятия, о том, что эта встреча на один раз и ни к чему хорошему не приведёт. Это ошибочная позиция, которая не даёт вам на 100 процентов выложиться, показать возможному партнёру весь ваш потенциал.

Недостаток времени является одновременно и - плюсом экспресс-переговоров, так как при подготовке к -

ним вы не успеете перегореть эмоционально, а во время самих переговоров – не сделаете лишних ошибок.

Чаще всего цель первого свидания – показать себя с лучшей стороны. Это ваша основная задача. Поэтому готовиться надо тщательно, чтобы не было никаких сомнений, что с вами легко и надёжно, вы уверенный человек, уважающий себя и окружающих. Не стоит вдаваться в подробности проблем и противоречий. Необходимо искать позитивные и конструктивные пути, которые приведут вас с вашим собеседником к успешному результату. Это касается любых экспресс-переговоров. Не усугубляйте конфликтные ситуации, которые могут возникнуть во время переговоров, напротив, ищите во всём положительные стороны.

3.4. Страшно сказать: страх общения и как его преодолеть

Настрой на успех должен быть абсолютным. Готовьтесь к переговорам морально так, как вам вздумается. Быть может, вам надо послушать «Полет валькирий» Вагнера или любимый рэп. Возможно, вас вдохновит бурная ночь, которая начнётся в баре, а закончится в другом городе или даже стране. Или же вам нужно побыть в одиночестве, собраться с мыслями.

Успешные переговорщики – опытные люди и хорошие психологи. Для того чтобы получить богатый жизненный опыт и научиться разбираться в людях, одной теории слишком мало. Смело соглашайтесь на различного рода авантюры, устраивайте себе приключения, живите активной жизнью. Спорт, хобби, путешествия – всё это обогатит ваш жизненный багаж. Опыт может быть как позитивным, так и негативным. Избегать ошибок и не-

приятностей – это значит не жить вовсе. Однако неплохо сразу поставить самому себе некоторые рамки, за которые вы не будете выходить ни при каких обстоятельствах. А ещё лучше – следовать самым банальным нормам морали и принципам благородного человека. Тогда вас будет не в чем упрекнуть, особенно вам самим!

Как часто мы боимся общения с влиятельными людьми, руководителями, незнакомцами. Изначально считать их неприступными и опасными – большая ошибка. Если вам необходимо провести переговоры с тем, кто выше вас по статусу, или с тем, кого вы не знаете, значит, вы уже достойны этого общения, жизнь сама поставила вас в эту ситуацию. Уважайте себя, представьте, что когда-то в древности ваши предки принадлежали к знатному дворянскому роду, и в ваших жилах течёт благородная кровь. Что вам какой-то начальник или депутат, если вы потомок королей-завоевателей! Это действенный психологический приём, благодаря которому вы научитесь чувствовать себя в высшем обществе как в своей тарелке.

Чаще всего влиятельные люди, директора крупных компаний, руководители, достигшие своего поста упорным трудом – открытые вежливые люди. Ведь без знания деловой этики и этикета они вряд ли достигли бы таких высот. Правда, они не потерпят экивоков, долгих предисловий с вашей стороны. Говорите чётко и конкретно, сразу сформулируйте своё предложение, подчёркивайте возможность прибыли и выгоды для вашего собеседника в случае заключения с вами соглашения. Большие боссы обычно полагаются на мнение экспертов, поэтому и вам нелишним будет подготовить экспертную оценку вашего предложения.

На любых переговорах будьте спокойны, уверены в себе, конструктивны. Это важные составляющие успеха, которые, к счастью, зависят только от вас. Помните, что только вы можете сделать переговоры успешными или привести их к провалу.

Глава четвёртая. Психологические приёмы ведения переговоров

4.1. Манипуляция и влияние

Манипулирование происходит на подсознательном уровне. Это скрытый психологический процесс, в результате которого можно добиться положительного для манипулятора итог, даже если этот итог крайне невыгоден субъекту манипуляции. Методик влияния разработано огромное количество. Как правило, спецслужбы используют манипулирование сознанием для вербовки шпионов и на допросах. Данные методики существуют давно и с каждым годом совершенствуются.

Сегодня приёмы вербовки с успехом применяются в маркетинге. Многие способы ведения переговоров с покупателями и инвесторами основаны на скрытой манипуляции.

Главный закон вербовки – объект манипуляции должен вам доверять. Желательно ссылаться на знакомых ему людей. То есть вам необходимо знать подробности о круге общения вашего оппонента.

Следует обязательно перед переговорами изучить своего собеседника. Просмотрите его странички в соцсетях, «пробейте» в поисковых системах, расспросите о нём ваших общих знакомых. Любая информация может

быть полезной. Особо важны слабости и амбиции человека. Возможно, он трясётся над своей машиной, или хочет во что бы то ни стало занять место начальника, быть может, он недоволен политическим положением, или у него куча кредитов. Всё это точки давления, на которые вам предстоит воздействовать.

Вспомните знаменитую фразу: «Первое впечатление нельзя произвести дважды». Ведь именно самые первые минуты общения среди агентов по вербовке считаются решающими. Между агентом и вербуемым в идеале с самого начала устанавливаются отношения полного равенства.

Одно из основных правил манипулирования гласит: на 50 процентов наше восприятие визуально, то есть мы получаем информацию об окружающем мире по большей части благодаря зрению. 40 процентов – это аудиоинформация. И лишь 10 процентов нашего восприятия в конкретный момент времени состоит из смысла того, что нам говорят.

Попробуйте прочувствовать это. Возьмите книжку, прочтите текст. Вначале вы видите буквы, а боковым зрением улавливаете ещё массу образов. Также вам надо отключиться от внешнего мира, ведь если неподалёку кто-то будет громко говорить, сосредоточиться не удастся. И лишь тогда, когда будет затрачена масса усилий на то, чтобы вчитаться в текст, вы начнёте улавливать его смысл.

Поэтому манипуляторы всегда в первую очередь делают ставку на внешний вид, жесты, позы и так далее. В этом случае речь идёт об антураже переговоров. Будь то деловой обед или романтическое свидание при свечах. Особая обстановка, ваша внешняя привлекательность,

правильное поведение – это ключ к успешным переговорам.

4.2. Встречают по одежке

Техники влияния не так сложны, их может на начальном уровне освоить каждый. Первое правило – следите за внешностью. Ухоженный человек вызывает больше доверия. Одежда должна быть качественной, но не обязательно дорогой, дыхание – свежим, улыбка – белоснежной.

Однако, как выяснили психологи, люди не так уж и привередливы в отношении противоположного пола! Женщинам только кажется, что мужчины, словно сурки, встанут на задние лапки при виде красотки. На самом деле, как показывает опыт манипулирования, в том числе и в спецслужбах, мужчины вовсе не теряют головы при виде красавицы. Напротив, идеальная красота смущает собеседника, заставляет его комплексовать. Гораздо легче общаться с миловидной девушкой с привлекательным, приятным, открытым и дружелюбным лицом. То же касается и стереотипа о том, что дамы обожают богатых и умных. На самом деле, женщина часто априори уверена, что она умнее мужчины, поэтому блистать интеллектом вовсе не обязательно.

«Улыбайтесь!» – говорил барон Мюнхгаузен. И был абсолютно прав. Улыбка способна растопить лёд недоверия. Научитесь улыбаться правильно – не натянуто, но и не слишком открыто. Светская улыбка – мягкая, с чуть приоткрытым ртом, чтобы были слегка видны верхние зубы. Зубы мы показываем, чтобы заявить о собственной силе, как звери демонстрируют клыки в природе. Поэтому слишком широкая улыбка действительно

способна раздражать – ведь она так похожа на хищный оскал.

То же относится к пристальному взгляду в глаза. Излишне прямой настойчивый взгляд глаза в глаза – признак агрессии. Однако важно при обращении к собеседнику с весомыми для вас словами обязательно ловить его взгляд – таким образом информация воспринимается как значимая. Особенно важно проявлять внимание и заинтересованность, когда человек отвечает на ваши вопросы.

И ещё несколько важных правил. Поза должна быть открытой, руки и ноги не скрещены, корпус чуть наклонен вперёд. В начале общения желательно делать комплименты. Лучше всего подчеркнуть при этом свой соответствующий недостаток. Например: «Какая же ты худая, мне вот не удаётся похудеть, несмотря на пробежки». Так разговор может зацепиться за тему спорта или диет.

Не извиняйтесь, будьте уверены в себе. Относитесь к собеседнику с повышенным уважением. Не давите на больные точки. Лишь при благоприятном развитии беседы, когда сложатся доверительные отношения, можно использовать слабые стороны противника.

Оцените вашего оппонента – если он застенчив, будьте сдержанны и вежливы. Если напорист и хамоват, держите удар, не расслабляйтесь. Если человек слишком самолюбив и хвастлив, склонен к преувеличениям, поможет ирония. Если же у собеседника чувство юмора отсутствует – сарказм и ирония отменяются.

4.3. Активное слушание

При проведении важных переговоров необходимо уметь сопереживать собеседнику. Один из самых важных приёмов – стать с собеседником одним целым, чувствовать и видеть одинаково, словно быть его частью. При этом вам следует не попасть под его влияние, а нужно оказывать воздействие на него.

Попасть с оппонентом на одну волну помогут методики активного слушания. Все мы любим говорить о себе. Если вы начнёте рассказывать собственные истории – станете пассивным игроком. Дайте возможность говорить вашему собеседнику, а сами слушайте, поощряйте его на новые рассказы, реагируйте и анализируйте.

Поощрить к продолжению речи можно с помощью уточняющего вопроса, например. Ваш собеседник говорит: «У меня сегодня отвратительное настроение, начальник накричал, собака заболела, сосед ремонт затеял». Вы: «Что с вашей собакой?» Тема выбрана неслучайно, так как в том, что ругается начальник, может быть виноват сам человек, и ему будет неудобно об этом рассказывать. Ремонт соседа – неважная тема. А вот болезнь любимца – это действительно должно быть важно для человека.

Упоминайте во время разговора имя собеседника как можно чаще. Перевернуть имя, например, назвать Марию Мариной или Владимира Владиславом – значит вызвать его неуважение к себе. Человек настолько привыкает к своему имени, что уверен – не запомнить его может только дурак или наглец.

Соглашайтесь с собеседником. Повторяйте его фразы. Лучше всего использовать косвенное повторение.

Например, фразу «Какая чудесная погода» повторите словно эхо: «Отличные деньки стоят нынче». Мы постоянно неосознанно используем этот приём, повторяя слова дорогих нам людей, например, любимого человека. Только послушайте лепет влюблённых: «Ты такая красивая – красивая», «Как я хочу тебя обнять – обнять!»... В моменты близости люди инстинктивно копируют речь, повадки, мимику, жесты и фразы друг друга. Это природное отзеркаливание.

В рассказе Рэя Брэдбери «Электрическое тело пою» говорится о своеобразном роботе-няне, идеальной Мэри Поппинс, которую дети обожали. Чтобы этого добиться, она использовала главный женский приём – терпение. Не сразу подопечные полюбили робота-няньку. Брэдбери пишет: «Она не уговаривала и не принуждала. Она просто занималась своим делом – готовила завтраки, обеды и ужины... Самым замечательным было то, что каждому из нас казалось, будто именно ему одному она отдаёт все своё внимание. А как она умела слушать, что бы мы ей ни говорили! Помнила каждое слово, фразу, интонацию, каждую нашу мысль и даже нелепую выдумку». И каждый раз, когда она общалась с одним из детей, она даже внешне становилась на него похожей.

4.4. Как развить наблюдательность и интуицию

Важная черта агента 007 – его интуитивное чутьё. Как бы хорошо ни были подготовлены переговоры, какими бы техниками вы ни владели, если вы не чувствуете собеседника, не можете оценить ситуацию и предвидеть последствия, провал почти гарантирован.

Включить чутьё прямо на переговорах помогут следующие практики. Полностью погрузитесь в беседу, сопереживайте оппоненту, «оживите» все ваши чувства. Не бойтесь ощущать. Это поможет вашему мозгу анализировать ситуацию. Учитесь ясно видеть боковым зрением, слышать даже малейшие шорохи, развивайте память.

Волнение и страх – это важные реакции нашего организма, сигналы, которые нельзя игнорировать. Примите их как неизбежные и полезные чувства. Даже бывалые спецагенты испытывают страх постоянно. Спецназовцы признаются, что их охватывает паника на любых спецоперациях. Но они прекрасно знакомы с этим состоянием, они просто на какое-то время отдаются чувству страха, проходят через него. После этого наступает ощущение большей ясности, чёткости и правильности действий.

Чтобы правильно оценить поведение и суждения вашего собеседника, надо отключить внутреннего цензора. Не воспринимайте людей стереотипно, не давайте им очевидных оценок. Например – она дура, он уродлив, они высокомерны. Так вы собьёте внутренний датчик – свою интуицию, которая поможет оценить человека объективно, суммируя массу его особенностей.

Попытайтесь научиться эмоционально взаимодействовать с людьми. Например, когда человек выражает радость, тоже обрадуйтесь, когда огорчается – погрузитесь. Так вы научитесь настраиваться на чужой лад, лучше понимать людей и ситуации.

Мыслите позитивно и конструктивно. Не мучьте себя вопросами – почему ничего не получается? Кто в этом виноват? Наоборот, спросите себя: «Что надо сделать,

чтобы все получилось? Что могу сделать для успешного результата именно я?»»

Глава пятая. Личный фронт

5.1. Как получить предложение руки и сердца

Принято считать, что именно женщинам брак необходим. Однако мужчина без женщины также пребывает в одиночестве, даже если он вполне состоятелен и успешен. Изначально нам внушают: если мужчина (женщина) действительно любит, то подарит кольцо. Однако жизнь не столь категорична. Любовь проявляется во многом, в том числе в умении понимать друг друга, вести душевные разговоры.

Вечные упрёки и претензии со временем выведут из себя даже самых терпеливых. Сдерживайте себя, гасите искры негатива, не ссорьтесь по пустякам. Помните – желание пойти под венец лично ваше, и если у вашего партнёра другие взгляды – его мнение надо уважать. Мы так часто стремимся в открытую манипулировать родными людьми, требовать, настаивать. Такое поведение всегда угнетает, из-под давления хочется выскользнуть, освободиться. Сами мы не любим, когда нами манипулируют, заставляют. Зато проделываем это с нашими близкими. Если действительно вы решились, делайте предложение руки и сердца смело, открыто, решительно. Покажите партнёру, что с вами надёжно и комфортно. Переговоры о свадьбе проводите в спокойной обстановке, не делайте это походя. Лучше один раз серьёзно и долго по-

говорить, чем регулярно намекать, упрекать и нервировать другими способами.

5.2. Как избежать предложения руки и сердца

Психологи уверены – чаще всего мы не добиваемся поставленных целей в том случае, когда они на самом деле нам не важны. Например, девушка уверена, что надо срочно выйти замуж, ведь так принято в обществе, да и все подружки давно семейные. Но именно ей замужество на самом деле вовсе не кажется волшебным решением всех проблем, а лишь, наоборот, видится сложным ребусом, который надо решать каждый день. В этом случае следует честно признаться себе в своих сомнениях. Ведь нежелание осуществить мечту вполне естественно. Мечта – это эфемерный воздушный замок. А строительство реального замка – это тяжёлый труд, да и строение будет выглядеть в итоге далёким от совершенства.

Если вы уверены, что ваш партнёр не готов к созданию семьи, или вам самим пока нежелательно обзаводиться штампом в паспорте, лучший выход – поговорить об этом по душам. Ведь неизвестность всегда хуже определённости. Переговоры в этом случае строятся на взаимном уважении. Не доказывайте партнёру, что ему заключать с вами брак не стоит. Наоборот, откройте свои чувства, сомнения. Чуть приукрасьте их. Не высказывайте претензий ко второй половинке, если хотите сохранить ваши отношения.

Кстати, в этом случае вам помогут методики, применяемые профессиональными переговорщиками в отношении потенциальных самоубийц. Самоубийца уже не дума-

ет о том, что побудило его к данному акту, ему важно одно – убивать себя или нет. Так же и озабоченные браком люди – у них одна цель – свадьба, а причины и последствия не важны.

Поэтому вам следует обсуждать конкретно свадьбу. Как давно думает о ней партнёр, что конкретно он планирует, как это связано с его возрастом. Говорите о времени, значении, планах. Ни в коем случае не допускайте каких-либо поощрений для вступления в брак, например, да, понимаю, семья – это важно, но не сейчас. Это как сказать самоубийце – да, смерть неизбежна, но не в данный момент.

В итоге вы должны вместе с партнёром заключить соглашение и составить план, устраивающий обоих. Например, пожить вместе ещё год и подождать.

Глава шестая. Искусство переговоров на каждый день

6.1. Искусство small talk (мини-беседы)

Смолл толк – это короткий разговор на отвлечённую тему, который можно вести с соседями, друзьями, знакомыми, коллегами. Англичане считаются мастерами мини-бесед. Редкий житель Туманного Альбиона пройдёт мимо соседа, не поинтересовавшись, как его дела, или не обсудив погоды. Мы называем подобное общение светской беседой. Такие переговоры чрезвычайно важны в нашей жизни, хотя значимых тем на них практически никогда не поднимают. Наоборот, дурным вкусом считается обсуждать в процессе светской беседы своё или чужое здоровье, проблемы на работе и в личной жизни.

Одна из целей мини-беседы – оказать влияние. На встречах без галстуков среди руководителей высшего звена именно искусная светская болтовня помогает создать дружелюбную обстановку. Непринуждённый разговор способен сделать ваши отношения с окружающими теплее и проще, как поётся в детской песне: «Дружба начинается с улыбки».

Вести мини-переговоры не так просто. Найти подходящие темы для общения с совершенно разными людьми удаётся далеко не всем. Главное – настроиться на позитивный лад. Мрачное настроение неуместно в этом слу-

чае, придётся преодолеть себя и улыбнуться нарочно. Говорить следует о том, что интересно вашему собеседнику, в чём он хорошо разбирается. Нелишним поэтому будет выяснить, где работает собеседник, какое у него хобби, когда и где он отдыхал. Эти темы будут отправной точкой. Тема работы всегда менее предпочтительна, так как она сразу переводит разговор в официальную плоскость, а цель мини-бесед – создать неформальный настрой. Лучшая тема для смолл толк – то, что действительно важно для человека. Например, недавно приобретённая квартира, для дачников в центре внимания их сад, особенно летом и в момент сбора урожая, для молодой мамы – её дитя.

Не переборщите с вопросами, ведь мы помним, что, задавая вопросы, вы превращаетесь в Хозяина, а ваш оппонент – в Гостя. В этом случае человеку будет некомфортно на вторых ролях. Поэтому внимательно выслушайте, а затем выскажите своё мнение, далее ваш собеседник сам включится в беседу. Вопросы, таким образом, следует заменить на комментарии. Учтите, что если вы о чём-то спрашиваете, то надо со всем вниманием отнестись к ответу, чтобы показать уважение к собеседнику. Поэтому прореагируйте на сказанное эмоционально. Если человек говорит, что устал в поездке, посочувствуйте, если сообщает о прибавлении в семействе, выразите бурную радость.

Смолл толк лучше всего начать с комплимента, даже самого, казалось бы, нелепого. Что делать, если человек не идёт на контакт? Лучше не настаивать. Подождите до следующего раза. Но не показывайте, что сдаётесь, что вам не понравилась реакция собеседника, завершите переговоры на позитивной ноте. Часто развитие мини-беседы зависит от настроения обеих сторон. В другой раз,

при более благоприятных обстоятельствах, вы сами удивитесь, насколько легче стало общаться с этим человеком.

В целом светские беседы базируются на определённых культурных традициях и регулируются этикетом. Собеседника надо изначально уважать и отнестись к нему со всем вниманием. Представьте, что вы с ним остались один на один во всём мире. Такой приём поможет сосредоточиться на беседе и реагировать на фразы оппонента быстро и конструктивно.

6.2. Говорим с начальником

На работе всё нам кажется важным. Любая мелочь в течение рабочего дня может послужить той самой каплей, которая переполняет чашу. Следует помнить, что коллеги и начальство тоже люди со своими слабостями и подвержены перепадам настроения.

Для любых переговоров на работе следует правильно выбрать время и место. Если хотите обратиться с просьбой, оцените, имеет ли тот, к кому вы обращаетесь, необходимые полномочия для решения вопроса. Если дёргать по пустякам начальника – его это будет раздражать, а если обращаться к коллегам по важным вопросам, которые они решить не в состоянии, это также будет их нервировать, а вас – ставить в неудобное положение. Отказ – это тоже результат. Но вам следует стремиться к тому, чтобы вам как можно реже отказывали. Так вы зарекомендуете себя как толкового, ответственного и уважающего чужое время сотрудника.

Прежде чем обратиться к коллеге, даже если вы в дружеских отношениях, спросите, можно ли его отвлечь в данный момент. А к начальнику вообще стоит записы-

ваться на приём заранее. Например, уточнить, можно ли подойти к нему с вопросом после обеда. Кстати, послеобеденное время – самое благоприятное для решения личных вопросов.

Не игнорируйте состояние босса – если он не в духе, лучше свернуть переговоры и продолжить их в другое время. Если переговоры нельзя отложить – постарайтесь настроить начальника на позитивный лад, то есть расположить к себе. Чтобы он понял, что вы не агрессор, требующий всего и сразу, а его надёжная опора. В общении с начальством следует соблюдать такую позицию: начальник – барин, но вы – его подчинённый – не крестьянин, не раб. Хотя и существует некая субординация, что вполне естественно, всё же руководитель, если это необходимо, обязан вас выслушать, как равного себе свободного человека. Грамотные управленцы никогда не откажут подчинённому как в деловой, так и в личной беседе. Ведь выслушать человека – значит сделать первый шаг на пути конструктивного решения возникших проблем.

Научитесь искусству постановки альтернативных вопросов, на которые невозможно дать отрицательный ответ. Например, «Мне можно взять отпуск в мае или в июле?» Если спросить «Можно ли получить отпуск в июле?», начальник найдёт причину, чтобы отказать, но он вряд ли сможет дать два отказа сразу. В случае категорического отказа, если вы уверены в своей правоте, возьмите тайм-аут, обдумайте беседу, прокрутите её в голове и подготовьте новый план действий. Хотя начальник и хочет оказаться всегда правым, его можно переубедить. И тут вы должны как раз использовать стремление руководителя оказаться на высоте положения.

Подготовьтесь к переговорам таким образом, чтобы возвысить руководителя, и при этом добиться своего.

Глава седьмая. Цели и средства. Когда переговоры начинать, а когда – нет

7.1. Вначале было слово: для чего мы говорим

Вам необходимо научиться правильно ставить цели общения. Хотите ли вы, чтобы человек изменил свою точку зрения или присоединился к вашей? Заставить человека изменить свои взгляды за короткий промежуток времени практически невозможно. Мнение человека о том или ином предмете складывается под влиянием субъективных и объективных факторов, то есть в сферах разума и эмоций.

Например, ваш собеседник утверждает, что ему не нравится какой-либо фильм. Скорее всего, это эмоциональное решение, так как кино содержит визуальную и аудиоинформацию, которая по большей части влияет на подсознание. С другой стороны, в фильме могут содержаться идеи, которые не соответствуют жизненным установкам человека. В этом случае изменить точку зрения человека, то есть переубедить его, вам не удастся. Поэтому не стоит задаваться целью убедить оппонента в том, что ему должен понравиться этот фильм. Это заведомо проигрышная позиция.

Попытайтесь присоединить человека к своему мнению, настроить его на свою волну, то есть убедить его, что ваша точка зрения тоже является правильной. При этом следует внимательно выслушать мнение собеседника о фильме и проследить за его эмоциональными реакциями. Так вам удастся вычислить, какие именно субъективные или объективные факторы вызывают у вашего друга отторжение, а какие – привлекают в кино. Теперь вы должны опираться на эти факторы, описывая собственный взгляд на этот фильм. То есть на все его аргументы приводить контраргументы.

Например, человеку не нравится насилие в кино. Скажите, что полицейские преследуют преступника, обезвреживают его, чтобы он не совершил других преступлений. Либо переведите разговор в плоскость философии, объясните, что проявления насилия – лишь образ для достижения тех или иных художественных целей. Вряд ли ваш собеседник сможет не согласиться с вами в этом.

Вы не поменяете кардинально мнение вашего оппонента, но заставите его присоединиться к вашему. В результате этой беседы вы добьётесь того, что позиция вашего собеседника будет несколько скорректирована, и это уже немало. Если вам надо кардинально поменять мнение друга, родственника или вашей второй половинки, таких бесед придётся провести немало. Однако именно беседы, а не споры позволяют конструктивно решать самые сложные проблемы. И это касается не только просмотренных фильмов, но и глобальных вопросов совместного проживания, материальных проблем и личных предпочтений.

Бывают случаи, когда вам необходимо переубедить человека в чём-то. То есть не изменить его точку зрения, а заставить его полностью отказаться от своего мнения. В данной ситуации вам придётся применить более действенные и жёсткие методики. Вам изначально должно быть всё равно, какое мнение сложится у человека после того, как он откажется от того, которого он придерживается на данный момент. Ваша главная цель – заставить оппонента признать его мнение ошибочным. Не старайтесь заменить одно мнение другим – таким образом вы можете совершить неверные шаги, если замещающее мнение тоже неприемлемо для вашего собеседника.

Вам предстоит вступить с собеседником в спор, в конфронтацию и привести аргументы против. После того как человек откажется от своей точки зрения, вы с чистого листа можете сформировать у него новое мнение, которое он будет считать впоследствии своим.

7.2. Соседи, друзья, враги: учимся оставаться спокойными

Если мнения ваше и оппонента по поводу одного и того же предмета резко не совпадают, в том случае, если спор как таковой не доставляет вам удовольствия, смиритесь. Многовековая история ведения всевозможных личных переговоров доказывает, что только собственный опыт способен изменить жизненную позицию человека. Вам изначально следует принять тот факт, что взгляды людей, в том числе и ваши, субъективны и не являются аксиомой. Таким образом вы сможете предотвратить множество конфликтных ситуаций и сохранить своё душевное спокойствие. Признайте право других на личное

отношение, на их собственные, отличные от ваших, желания и потребности.

Мы уже не раз говорили о потребностях. Ведь именно на них чаще всего основано ведение личных, да и деловых переговоров. Всем людям свойственно желание удовлетворить свои основные потребности. Однако у всех приоритетные потребности несколько отличаются. И выявить главную потребность вашего собеседника, так сказать, его основной инстинкт – это значит получить весомый козырь в споре.

Например, друг постоянно рассказывает вам о том, какие девушки непостоянные, стервозные, глупые, и подкрепляет свои слова красочными историями. Его потребность в этом случае вычисляется от обратного – ваш друг ищет спокойную, уравновешенную девушку, но боится заводить отношения с таковыми, так как опасается, что его не примут таким, какой он есть. Точно так же, как и он не принимает девушек со всеми их недостатками.

Ваш друг будет до хрипоты утверждать, что все девушки – стервы. Примите мнение вашего собеседника. С самого начала не вступайте в ожесточённый спор. Выскажите свою точку зрения. Объясните другу, что ему надо попробовать быть более снисходительным к чужим недостаткам. Скорее всего, вы услышите от вашего оппонента резкое «нет». Тогда терпеливо выслушайте его аргументы. Не переубеждайте его, а только произнесите волшебную фразу: «Наверное, в этом случае мне надо с тобой согласиться. Я не буду спорить, так как моё мнение субъективно».

В этот момент ваш собеседник почувствует, что вы его услышали. Далее вы можете уточнить, что у вас всё же другая точка зрения на этот вопрос, которая сложи-

лась благодаря определённому жизненному опыту и вашему характеру. Вы сразу увидите, что ваш собеседник смягчился. Ведь зачем спорить, если с тобой соглашаются?

Как только с человеком соглашаются, он, инстинктивно настроенный на спор, начинает оспаривать собственную точку зрения. Проследите за реакцией собеседника, когда вы начинаете с ним соглашаться. Непроизвольно ваш оппонент теряет нить своих рассуждений и абсолютную уверенность в том, о чём говорит. Теперь его мнение – это только его мнение. Ему незачем навязывать его вам, а значит, все его аргументы становятся незначительными. Теперь он сам начнёт размышлять по поводу своей точки зрения, находя в ней сильные и слабые стороны, а вы лишь поддержите его в нужные моменты. А затем вы сформируете из рассуждений вашего собеседника ваше собственное мнение, с которым оппонент вначале резко не соглашался. Получится в итоге, что вы говорили одно и то же, но разными словами. Вы заставили собеседника встать на свою сторону.

Благодаря этой методике вы научитесь заставлять человека слышать вашу точку зрения, принять ваше мнение. Вы не переспорите его, не заставите отказаться от его мнения, но будете услышанным. Ожесточённый же спор делает людей глухими к чужому мнению.

Заключение

Прежде чем начинать любые переговоры в вашей жизни, единственной и неповторимой, спросите себя: «А нужны ли мне эти переговоры?» Переговоры – это – важный этап налаживания отношений между людьми.

Иногда переговоры лучше отложить. Если вы чувствуете инстинктивное сопротивление, скорее всего, это интуиция даёт понять, что для переговоров время и место выбраны неудачно. Иногда и собеседника мы выбираем неправильно. На некоторых людей и время тратить не стоит.

Как мы выяснили, договориться можно практически с любым человеком. Потому что общение – это наш общий инструмент, орудие, которое превращает человека в разумное существо. Все люди подсознательно стремятся быть понятыми, но не всем удаётся правильно выразить свои чувства, мысли, желания.

На переговорах мы не только хотим быть услышанными, но и стараемся услышать собеседника. Как бы ни хотелось доказать свою правоту, никогда не помешает узнать ещё одну точку зрения. Переговоры – это ещё и – шанс рассмотреть проблему, из-за которой начинается разговор, с разных сторон.

Никогда не следует торопиться с принятием окончательного решения. Ведь жизнь так переменчива, и сама человеческая речь – это отражение изменений, происходящих в обществе. Чем больше мы говорим, тем меньше вопросов у нас остаётся. Пожелаем удачи всем, кто решился на самые важные переговоры в жизни!