

ЧТО ТАКОЕ ПЕРЕГОВОРЫ?

Обычно под словом «переговоры» мы подразумеваем деловые встречи, решение вопросов с руководством, заказчиками, клиентами. Да, это так, и здесь очень важно найти правильные слова, чтобы донести и обосновать оппоненту свою точку зрения. Но кроме этого, мы ведем переговоры ежедневно – с близкими, друзьями, коллегами. И здесь тоже не все бывает гладко.

В ЧЕМ ПОМОГУТ ПСИХОТРЮКИ?

Порой мы попадаем в лапы манипулятора, токсичного, навязчивого человека или обыкновенного хама. И часто мы отвечаем на нападки неправильно, нанося вред себе и рискуя испортить отношения с собеседником. Что делать? Есть приемы сродни магическому заклинанию: ты произносишь нужные слова в правильном порядке и в большинстве случаев получаешь необходимый результат. Я называю такие приемы психотрюками, каждый из которых не раз отработан в полевых условиях. Они станут одновременно вашим «щитом» от манипуляторов и «мечом» против обидчиков и конкурентов.

ПОЧЕМУ КАРТОЧКИ?

– спросите Вы. Ведь есть книги на эту тему. Но не всегда прочитанное остается в памяти надолго, не всегда есть время и возможность перечитать солидное издание. Другое дело – речевые карточки! Вы быстро найдете в них проблему, с которой столкнулись, и руководство к действию. Они дадут возможность предусмотреть все заранее, а не жить задним умом. Вы можете тренироваться, возвращаясь вновь и вновь к тому или иному психотрюку, можете сами придумывать варианты ответов на каверзные вопросы и даже соревноваться в этом с друзьями в формате интеллектуальной игры!

КАК УСТРОЕНЫ КАРТОЧКИ И КАК ИМИ ПОЛЬЗОВАТЬСЯ?

- 1. Прочитайте первую сторону карточки – формулировку проблемы. Были ли у вас такие ситуации? Посмотрите, что обычно в таких случаях говорят люди, и вспомните, как действовали вы.*
- 2. Переверните карточку. Прочтите название психотрюка – основной его смысл.*
- 3. Прочитайте, как не следует и как нужно поступать, – фрагменты «Неверно» и «Верно».*
- 4. Запомните фразы, которые помогут вам в аналогичных ситуациях.*

**ЛЮДИ КРИТИКУЮТ
ВАШУ МИМИКУ,
ФИГУРУ, ОДЕЖДУ,
СПОСОБ ДЕРЖАТЬСЯ,
МАНЕРУ ГОВОРИТЬ.**

*Ты так активно
жестикулируешь!*

*Тараторишь прямо как пулемет!
Как-то ты одеваешься, ну,
немодно...*

ЧТО ДЕЛАТЬ?

ПСИХОТРЮК

«ДА, Я ТАКОЙ!»

НЕВЕРНО:

Согласитесь, хочется разозлиться и ответить: «Не учите меня жить!» Грубить и отвечать в состоянии аффекта – значит полностью отдать себя в цепкие лапы атакующего, ведь подобные фразы являются попыткой нанести вам урон.

ВЕРНО:

Чтобы обезоружить, согласитесь с сутью высказывания и тут же придайте ему положительный смысл. Например:

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

**ЛЮДИ ХОТЯТ ПРИНЯТЬ
РЕШЕНИЕ ЗА ВАС,
ВЫСКАЗЫВАЮТ
СВОЕ НЕПРОШЕННОЕ
МНЕНИЕ.**

*Ой, ты действуешь
неправильно!*

*На твоём месте я поступил бы
так... Я покажу, как надо.*

Почуйсь у меня, я лучше знаю.

ЧТО ДЕЛАТЬ?

ПСИХОТРЮК

«САМ ЗА СЕБЯ»

НЕВЕРНО:

Конечно, хочется либо промолчать, либо ответить: «не указывай мне», «сам знаю, что делать», «хватит меня учить, у нас не Страна советов».

ВЕРНО:

Покажите, что сказанное принято к сведению, и следом подчеркните свое право не прислушиваться к чужой оценке. Например:

- **ЗНАЕШЬ, ОЧЕНЬ ХОРОШО, ЧТО У КАЖДОГО ЕСТЬ ПРАВО РЕШАТЬ ЗА СЕБЯ.**
- **СПАСИБО ЗА СОВЕТ. Я НАД ЭТИМ ПОДУМАЮ.**
- **ТЫ ПРАВ. СКОЛЬКО ЛЮДЕЙ, СТОЛЬКО МНЕНИЙ.**

КТО-ТО ПОСТОЯННО САРКАСТИЧЕСКИ ПОДТРУНИВАЕТ НАД ВАМИ.

*Зачем ты так много учишься?
Ну, учись, учись, да смотри
не перестарайся.*

*Тебе что – деньги девать
некуда?*

*Ну, это не для блондинок...
Но ты же не обижаешься.*

*Зачем тебе очки с такими
толстыми стеклами?
За девчонками подглядывать?*

ЧТО ДЕЛАТЬ?

«УКОЛ ЗА ПРИКОЛ»

НЕВЕРНО:

Подобный сарказм вызывает бурю негативных эмоций: хочется поспорить, доказать свою позицию... Однако это лишь создаст почву для новых уколов.

ВЕРНО:

Поговорите с обидчиком один на один, вежливо попросите не шутить больше при всех на ту или иную тему. Например:

- **ДЛЯ МЕНЯ ЭТО ОЧЕНЬ ЩЕПЕТИЛЬНАЯ ТЕМА. ПРОШУ ЕЕ НЕ ЗАТРАГИВАТЬ.**
- **ОГРОМНАЯ ПРОСЬБА, НЕ ДЕЛАЙТЕ АКЦЕНТ НА МОЕЙ ВНЕШНОСТИ. ЭТОТ ВОПРОС ДЛЯ МЕНЯ СЛИШКОМ ВАЖЕН.**

**ЗА МЕЛОЧНЫМИ
НАПАДКАМИ
ОППОНЕНТОВ
СКРЫВАЮТСЯ
СЕРЬЕЗНЫЕ
КАРЬЕРНЫЕ ЦЕЛИ.**

*Почему вы так вызывающе
оделись?*

У тебя вечно бардак!

*Мне говорили о твоём
непростом характере, но что ты
еще и хамка...*

ЧТО ДЕЛАТЬ?

ПСИХОТРЮК

«ВОПРОС ОБ ИСТИННЫХ ЦЕЛЯХ»

 НЕВЕРНО:

Даже если вы очень терпеливый человек, в конце концов может произойти взрыв и вы обрушите на обидчика гневную речь. Однако образ невоспитанного человека закрепится именно за вами, а своей цели добьется ваш оппонент.

 ВЕРНО:

Лучший выход – сразу дать спокойный и вежливый отпор. Например:

- **ЧТО ДАЛО ВАМ ПОВОД ПРИ ВСЕХ ОБ ЭТОМ СКАЗАТЬ?**
- **ПРОШУ ПО ОТНОШЕНИЮ КО МНЕ НЕ ПРИМЕНЯТЬ ПОДОБНЫЕ ФРАЗЫ.**
- **ПОПРОШУ НЕ ОТВЛЕКАТЬСЯ ОТ РЕГЛАМЕНТА.**

ЧЕЛОВЕК, РАВНЫЙ ВАМ ПО СТАТУСУ ИЛИ НИЖЕ, ПЫТАЕТСЯ ЗАХВАТИТЬ ВЛАСТЬ.

*Не буду этого делать,
это не моя работа!*

*Почему ты такой глупый, если
такой богатый?*

*Доктор, Вы жулик!
Ваше лекарство не помогает!*

ЧТО ДЕЛАТЬ?

«ВОЗВРАТ В РОЛЬ»

НЕВЕРНО:

Хочется закричать в ответ: «Да он с ума сошел! Выгнать его немедленно!»

Но этого делать не следует, ведь ваши эмоции только навредят делу. И тем более такая реакция недопустима по отношению к человеку, который выше вас по статусу, например вашему руководителю.

ВЕРНО:

Чтобы вернуть грубияна в отведенную ему роль, подчиненного ли, пациента – не важно, пристально посмотрите ему в глаза и протяжно произнесите:

- – И?..

**ВАС ПРОВОЦИРУЮТ
РЕЗКИМИ
ВЫСКАЗЫВАНИЯМИ,
ТРОЛЛЯТ, ЗАСТАВЛЯЯ
ЗАЩИЩАТЬСЯ.**

*Да ты сам себя провозгласил
экспертом!*

*Самый умный? Где Вы такого
взяли?*

*Теперь я знаю, почему над
тобой издеваются в компании!*

ЧТО ДЕЛАТЬ?

«ГРОМКОЕ МОЛЧАНИЕ»

НЕВЕРНО:

Оправдываться или нападать в ответ – это не поможет, а только раззадорит тролля. Также не следует просить прощения и уверять собеседника в своем уважении.

ВЕРНО:

Лучше громко промолчать, чем громко накричать. Пристально посмотрите человеку в глаза и мысленно (!) произнесите: «Я понимаю, что ты имеешь в виду». Затем скажите:

- **ВЫ УМЫШЛЕННО МЕНЯ СБИВАЕТЕ?**
- **ВЫ СПЕЦИАЛЬНО ПЫТАЕТЕСЬ МЕНЯ ПОДДЕТЬ ИЛИ ПРОСТО НЕ ХОТИТЕ ОБЩАТЬСЯ?**
- **ПРЕДЛАГАЮ ПЕРЕЙТИ К ДЕЛУ.**

**ГРУБИЯН ПЫТАЕТСЯ
ЗАДАТЬ НЕУДОБНЫЙ
ВОПРОС ПРИ ВСЕХ
И ПОЙМАТЬ ВАС
В ЛОВУШКУ.**

Почему так коротко подстриглась? Под мальчика косишь?

Ну что, покажешь свои «инновашки»? Только времени у меня мало, давай быстрее.

ЧТО ДЕЛАТЬ?