

Создание и развитие


персональной психологии

сам себе
психолог *У*

Пётр Лионов

100 самых популярных трюков в общении



 ПИТЕР

Петр Федорович Лионов

100 самых популярных трюков в общении

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=583355

*П.Лионов. 100 самых популярных трюков в общении: Питер; Санкт-Петербург; 2011
ISBN 978-5-459-00991-0*

Аннотация

Вам приходилось когда-либо чувствовать, что собеседник вас провел? Может быть, он блефовал или сыграл на ваших чувствах, запугал вас или «взял на слабо»? В современном обществе, как в бизнесе, так и в повседневном общении, такие трюки практикуются сплошь и рядом. Их используют предприимчивые консультанты по продажам, чтобы втюхать вам ненужные товары и услуги, нечистоплотные политики, прорывающиеся к кормушке, борющиеся за место под солнцем коллеги, ложные друзья, которые ищут выгоды от общения с вами. Вам надоело быть доверчивым бессребреником, вечно попадающим в расставленные хитрецами ловушки? Эта книга научит вас легко распознавать любые нечестные ходы собеседников и, главное, давать им достойный отпор. Даже отъявленные специалисты в области грязных трюков не смогут вас провести!

Содержание

| | |
|--|----|
| Вступление | 5 |
| Власть низости | 8 |
| Грубые обычаи: давление возрастает | 11 |
| Пределы и мораль | 13 |
| Когда вы – жертва, а когда «преступник»? | 15 |
| Наивный человек | 15 |
| Человек, который все прощает | 15 |
| Неуверенный человек | 16 |
| Добродушный человек | 16 |
| Самоотверженный человек | 16 |
| «Преступник», который становится жертвой | 17 |
| Один против многих | 17 |
| Одолеть, а не победить | 17 |
| Самозащита | 18 |
| Потерять свое лицо | 18 |
| Презирать людей | 18 |
| Избавиться от чувства разочарования | 18 |
| Чистое убеждение | 19 |
| Жертвы становятся «преступниками» | 19 |
| Феноменология грязных трюков | 20 |
| Сотрудники / начальство | 22 |
| Сотрудники и коллеги в своем окружении | 24 |

Петр Лионов

100 самых популярных трюков в общении

Вступление

Эта книга базируется на моем личном опыте и беседах с участниками моих семинаров и служит исключительно для того, чтобы узнать и разоблачить трюки и ловушки, используемые в общении, а также хитроумные тактики в проведении переговоров или обсуждений. Вы не найдете здесь никаких претензий на научность; многочисленные указания практического характера помогут вам в будущем правильнее реагировать и защищаться от нападок.

Времена изменились, и тон, прежде всего, в работе, стал жестче. Всем нужен быстрый успех, и проблема «выживания на работе» вышла на первый план. Но и в будничной жизни наши мысли и поступки нередко определяются этой «борьбой за существование».

Руководители и сотрудники, продавцы, покупатели, деловые партнеры и клиенты, знакомые и друзья все чаще попадают в такие речевые ситуации, в которых они чувствуют себя так, как будто их обманули, загнали в угол или разобла-

чили.

И остается только досада, ярость или чувство бессилия. От этого часто страдают отношения между сотрудниками, руководителями, работа в команде, ориентированность на клиентов, отношения между клиентами и поставщиками. Разумные долгосрочные обязательства теряют свое значение.

Такое поведение и такие стратегии, нацеленные на быстрый успех, к примеру, в процессе ведения переговоров о заключении контракта, больше вредят, чем приносят пользу, ибо они выгодны только для одной стороны.

Часто различные уловки используются в общении неосознанно и интуитивно; тем не менее, степень осознанности таких действий в последние годы ощутимо выросла, и все больше людей используют эти тактики сознательно и целенаправленно, чтобы достичь своих целей по возможности быстро и без оглядки на партнера по переговорам.

В этой книге представлены самые распространенные тактики такого рода и приведена классификация по степени их опасности. Благодаря «системам раннего оповещения» вы сразу можете распознать и разоблачить манипуляции партнера по переговорам, и с помощью правильно выполненных противодействий своей выдержанной реакцией вам удастся обезвредить трюки вашего противника.

Для лучшего обзора все эти хитрые приемы и ловушки дополнительно представлены в приложении 1 – если вы хотя

бы просмотрите эти тактики, они едва ли уже будут эффективны!

В конце книги вы найдете 15 часто используемых китайских уловок. Вооруженные этой информацией, вы в будущем сможете существенно быстрее реагировать на ухищрения ваших партнеров по переговорам и предотвращать свои потери, потери вашего предприятия и вашего окружения. Ибо тот, кто владеет стратегиями обмана, ловушками и трюками, может дать резкий отпор и не позволит больше обводить себя вокруг пальца.

Власть низости



У каждого человека есть свои потребности, и целью каждого является удовлетворение этих потребностей. Однако не всегда для этого выбирается нравственно безупречный путь; в экономике, политике, а также в личных отношениях все чаще мы видим, что люди привычно используют мани пуля-

ции, вербальные атаки и другие подлые приемы.

На переговорах с партнерами или совещаниях с коллегами вас могут атаковать с помощью таких трюков, которые ранят ваши чувства, разжигают страхи за существование, мешают моральному спокойствию или ставят под сомнение вашу компетенцию, чтобы ослабить вас, а ваши нервы проверить на стойкость.

Что же заставляет людей вредить другим, используя различные трюки и, не считаясь ни с чем, получать для себя преимущества?

В политике, вероятно, уже привыкли к такому поведению; обычно речь идет о том, чтобы быть переизбранным и победить своего конкурента. Дружба здесь является скорее временным союзом, который существует только до тех пор, пока участники могут извлекать из него преимущества. Угрызения совести здесь редки, другой человек – это всего лишь средство для достижения цели.

Один политик, который недавно посетил мой семинар, спросил меня во время обеда, знаю ли я градацию врага. Когда я ответил, что не знаю, он объяснил мне: враг – заклятый враг – член партии!

В политике всегда боролись и будут бороться жесткими методами.

Красноречие всегда служило и служит только одной цели: создать определенную настрой и склонить к мнению оратора, даже если у него нет настоящих аргументов. Коррект-

ность в дискуссиях все больше и больше становится исключением – определяющим гораздо чаще является господство низости. Грязные трюки во многих случаях приносят быстрый успех, однако их применение нередко заканчивается разрушенными деловыми или личными отношениями. Кто использует такие методы, тот и сам будет долгое время нести большие потери.

Не позволяйте себя обманывать! Разоблачайте скрытые ловушки в общении, блокируйте грязные уловки и научитесь отражать провокации, провокационные вопросы или обман.

Грубые обычаи: давление возрастает

Грубые обычаи, которые с давних пор практикуются в коммерческих и частных отношениях, дают повод для беспокойства. Давление успеха, которое бременем лежит на ком-то одном, усилилось, персонал сократился, однако рабочая нагрузка возрастает, шансы на успешную карьеру уменьшаются, возрастает страх за свое существование.

Того, кто проигрывает или терпит неудачу, изгоняют, на него не обращают внимания; каждый борется за себя, никто не заступится за другого, каждый живет по принципу «своя рубашка ближе к телу». Тот, кто хочет выжить в таком климате, переступает порог дозволенного, бросает свои сомнения за борт и хватается за любую тактику, которая, как ему кажется, приведет к желанной цели и обещает успех.

Но и раньше в профессиональном мире дела делали не в бархатных перчатках, однако еще никогда в обществе не был так популярен принцип – навредить другому, создав преимущества для себя и оставив после себя пепелище. Клиентов обманывают, поставщиков лишают денег, коллег, сотрудников и руководителей быстро превращают в противников. Друзья или хорошие знакомые воюют друг с другом, выдавая ложь за правду, – долгосрочные обязательства не в цене, больше востребована краткосрочная, эгоистичная прибыль. Последствия этого ужасны: демотивация, агрессия, финан-

совые потери, разрушенные связи и вражда на всю жизнь.

Вы сами становились хоть раз жертвами таких трюков? Тогда вы знаете, что такое быть обманутым. Тем не менее вы – не только жертва, но и «преступник», так как большинство некорректных приемов общения применяются неосознанно из-за безотчетного стремления «выжить» в трудной ситуации. Важно определить его границы: как далеко я могу зайти? И как далеко я позволю зайти другим?

Если вы сможете оценить и разоблачить поведение вашего противника, вам будет легче защитить эти границы и дать понять агрессору: «Со мной это не пройдет!» Нередко это может благотворно повлиять на вашего противника.

Пределы и мораль

Личные потребности и желания всегда будут на переднем плане, но у большинства людей срабатывает внутреннее табу, когда речь идет о том, чтобы навредить другим.

Как далеко готов зайти человек, если речь идет о создании преимущества для себя, очень индивидуально. Моральные сомнения и внутреннее оправдание определяют эти границы, и ощущения для этого появляются откуда-то изнутри: сочувствие, нечистая совесть или даже сильные угрызения совести.

Наряду с эмоциональной оценкой ситуации основой решения может быть трезвый и чисто деловой расчет.

Пример. Я должен обмануть хорошего знакомого ради собственной выгоды. Мы оба претендуем на одну должность, которая очень важна для дальнейшей карьеры. И только один из нас может ее получить, другой обязательно проиграет. Чтобы гарантировать себе это место, я обманываю своего друга. Последствия таковы: я получаю работу, но одновременно заканчивается моя дружба. Расчет в этом случае означает, что я должен решить: что для меня важнее – дружба или новое место работы? Сомнения не мешают мне в процессе обдумывания, если я убежден в том, что я заработал эту должность и мой хороший знакомый в свою очередь поступит так же

бесцеремонно.

Каждый из нас всю свою жизнь применяет более или менее жесткие тактики и приемы для достижения своих целей. Индивидуальные границы определяются внутренними порогами, сомнениями и моралью, а также расчетом. И, тем не менее, у разных групп людей эти границы очень разные. Чем более близки для нас люди, тем выше внутреннее сопротивление и сомнения в применении грязных уловок для достижения собственных целей. Если это чужие люди, то решение о последующих действиях принимается на основе расчета.

Когда вы – жертва, а когда «преступник»?

Каждый из нас хотя бы раз был жертвой грязных трюков, иногда даже не замечая этого. Это происходит, если «преступник» проявляет осторожность и маскирует произошедшее как настоящий профессионал. Возникает вопрос: существует ли некий тип жертвы? Может быть, некоторые люди чаще остальных становятся жертвами различных некорректных приемов?

В самом деле, можно выработать такую типологию. Спросите себя, в каких ситуациях вас заманили в ловушку и когда и почему вы позволили собой манипулировать? Вполне возможно, что вы узнаете себя в одной из следующих групп.

Наивный человек

Если вы сами не решаетесь использовать грязные трюки, вы и о других людях будете судить по себе и исходить из того, что другие вас также не обманут. «Преступник» чувствует эту установку, и это подталкивает его к действию.

Человек, который все прощает

Если вы слишком быстро и слишком охотно прощаете все

человеку, который вас обманул, вы таким образом только поддерживаете его в выборе поведения: у него есть преимущества, и ему не нужно бояться никаких последствий.

Неуверенный человек

Если вы не уверены в себе и думаете, что ничего собой не представляете, то и тому, кто хочет вас использовать, нечего бояться.

Добродушный человек

Если вы слишком добродушны и относитесь ко всему слишком легко, «преступник» не будет бояться никаких последствий.

Самоотверженный человек

Если вы постоянно жертвуете собой ради других и больше заинтересованы во благе другого человека, чем в своем собственном благополучии, тогда у «преступника» все очень просто получится.

«Преступник», который становится жертвой

Если вы сами часто обманывали и дурачили других людей, то и ваш противник будет с большой долей самооправдания использовать против вас разные уловки, которым он у вас же и научился.

Один против многих

Если вы, к примеру, в какой-то дискуссии с несколькими участниками стали жертвой некорректной атаки и ничего не предприняли против этого, это может привести к крайне неприятному результату. Другие участники, видя, как вы поддаетесь на провокацию, возможно, также захотят этим воспользоваться, хотя в беседе с глазу на глаз они себе такого не позволяют.

Одолеть, а не победить

Когда людям не удастся победить собеседника, они нередко используют унижение. Чтобы достичь победы, необходимы мощные стратегии, признанные в обществе. Для унижения используются трюки, которые ставят вашего собеседника в затруднительное положение.

Самозащита

Даже будучи припертым к стене, человек отбивается изо всех сил всеми находящимися в его распоряжении средствами, прежде чем сдастся и опустит руки.

Потерять свое лицо

Кто боится сломаться, потерять лицо, часто реагирует на такие попытки очень болезненно и дает сдачи.

Презирать людей

Кто в принципе не любит людей или даже презирает или ненавидит их, стремится навредить другим, чтобы получить от этого хотя бы удовлетворение.

Избавиться от чувства разочарования

Кто разочарован и недоволен собственной жизнью, не допускает счастья и для другого человека. Его целью становится навредить другому. Удовлетворение компенсирует чувство разочарования.

Чистое убеждение

Сильно воодушевленные чем-то люди, как правило, возбуждены и не хотят слышать никаких других аргументов, при этом свои идеи они часто защищают интуитивно всеми возможными средствами. Иногда это самые сложные партнеры по переговорам.

Жертвы становятся «преступниками»

Тот, кого часто обманывали, уже не видит никакой другой возможности, кроме как самому пользоваться такими приемами. В этом случае говорят о так называемом переходе из пассивного состояния в активное – пассивная жертва становится активным «преступником». Такое поведение – это что-то вроде гонки вооружений, убеждение, что без всевозможных трюков в обществе можно просто погибнуть.

Если вы видите эти качества у вашего собеседника, используйте «систему раннего оповещения», и тогда вы сможете нанести ответный удар.

Феноменология грязных трюков



Различные уловки в общении являются общественно значимой темой: некорректные средства коммуникации используют не только на работе. Наши потребности и чувства не берутся в расчет. Такому отношению хотелось бы противопоставить что-то хорошее, чтобы не разочаровываться в мире и «плохих людях».

Давайте рассмотрим различные области, где очень часто встречаются подобные нечистоплотные приемы.

Сотрудники / начальство

Начальство (подразумеваются все руководящие кадры), как правило, находится в лучшей позиции по сравнению с остальными сотрудниками, так как в силу своей должности у него есть официальная власть. Сотрудники – это объект раздачи указаний и определения целей, у них нет практически никаких прав для самостоятельного принятия решения. Это все так, пока начальство стремится поддерживать такую беспроблемную для обеих сторон ситуацию. То есть пока весы удерживаются в состоянии равновесия, нет никаких причин для организации самозащиты. Но если у сотрудника возникает чувство проигрыша, он начинает защищаться. Так как открытая борьба опасна, большинство сотрудников используют тактику партизанской войны, в том числе и приемы, описанные в этой книге.

Имеются несколько типичных ошибок начальников, которые вызывают острую реакцию сотрудников. Кажется, что дешевой рабочей силы в избытке, и такая ситуация у многих руководителей создает уверенность, что компетенция руководства является также социальной компетенцией, а похвала, уважение и образцовое поведение должны быть само собой разумеющимися.

Если начальник угрожает увольнением, вместо того чтобы мотивировать сотрудника и показать, что он ценит его

заслуги, или считает, что успехи сотрудников имеют место быть только благодаря его замечательному стилю руководства, среди сотрудников наблюдается видимое спокойствие. Однако на самом деле все кипит, растет разочарование в начальстве.

Если у сотрудника нет никакой возможности развивать свои способности, и его таланты не признаются, это приводит к демотивации.

Начальник, решения которого принципиально не могут ставиться под сомнение, не управляет своими сотрудниками, а лишь использует свою командную позицию – в этом случае демотивация также гарантирована.

Если начальник не проявляет уважения, сотрудник будет искать самоутверждения в другом месте.

Такое поведение нередко приводит к тому, что начальники получают верхние места в «черном рейтинге» своих сотрудников; и так как часто невозможно открыто указывать на ошибки руководителей, рассчитывая при этом на солидарность коллег, многие обороняются скрытыми средствами – с помощью трюков.

Сомнений в этом случае, само собой разумеется, практически никто не испытывает, так как все борются за собственное существование.

Сотрудники и коллеги в своем окружении

Хорошее место работы – явление очень редкое и востребованное.

Каждый знает пословицу «На войне и в любви все средства хороши», и это изречение можно было бы распространить и на понятие «карьера». Мало кто открыто борется за свой профессиональный успех, чаще используются тактики и стратегии, которые можно было бы назвать грубыми и нечистоплотными. Крайним выражением таких действий является моббинг – психологическое насилие, травля сотрудника в коллективе. Большинство жертв моббинга замечают атаку слишком поздно, и выбор падает на сотрудника, который использовал этот прием, теперь он с улыбкой получает новую вождеденную должность.

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.