



АРТ
ГАСПАРОВ

ПЕРЕГОВОРЫ
УБЕЖДЕНИЕ
ВЛИЯНИЕ

СЛОВО ЗА СЛОВО



ИСКУССТВО
ПЕРЕГОВОРОВ
В РЕАЛЬНОЙ ЖИЗНИ

Переговоры. Убеждение. Влияние

Арт Гаспаров

**Слово за слово: искусство
переговоров в реальной жизни**

«Издательство АСТ»

2023

УДК 087.5:159.923
ББК 88.37

Гаспаров А.

Слово за слово: искусство переговоров в реальной жизни /
А. Гаспаров — «Издательство АСТ», 2023 — (Переговоры.
Убеждение. Влияние)

ISBN 978-5-17-157206-8

Книга «Слово за слово: искусство переговоров в реальной жизни» — это уникальный гид для всех, кто хочет научиться убеждать, договариваться и успешно выходить из конфликтных ситуаций победителем. Вы узнаете, как взять курс на уверенный рост развития, вовремя определить разные виды психологического давления и скрытого принуждения, сможете освоить важные навыки общения и ведения переговоров. Вас ждет много интересных и неожиданных открытий, о которых вы раньше никогда не слышали и не догадывались. Прочитав книгу, вы научитесь: - располагать к себе окружающих на интуитивном уровне; - вести переговоры и договариваться так, как 99% людей в мире даже и не снилось; - достигать профессиональных и личных целей через уверенное, эффективное и успешное общение. Книга отлично подойдет как в личных, так и в деловых отношениях. Если вы занимаетесь бизнесом, эти знания помогут вам расширить горизонты проектов, масштабироваться, увеличить продажи и выстраивать с партнерами здоровые и честные отношения. В формате PDF A4 сохранен издательский макет книги.

УДК 087.5:159.923

ББК 88.37

ISBN 978-5-17-157206-8

© Гаспаров А., 2023
© Издательство АСТ, 2023

Содержание

От автора	7
Введение	9
Глава 1	10
Глава 2	20
Внешняя сторона Системы человека (признаки)	21
Внутренняя сторона Системы человека (программы)	26
Конец ознакомительного фрагмента.	29

Арт Гаспаров
Слово за слово. Искусство
переговоров в реальной жизни

© Гаспаров Арт, текст

© ООО «Издательство АСТ»

* * *

От автора

Дорогой читатель, я рад приветствовать вас и представить вашему вниманию одну из самых главных работ в своей жизни. Это моя книга «Слово за слово: искусство переговоров в реальной жизни», которая основана на учебном пособии **«Переговоры как профессия и призвание»**, изданном в 2015 году на кафедре «Государственного управления и права» МГИМО.

Я написал это учебное пособие сразу после своей дипломатической командировки, проработав много лет в Северной Африке, в Алжире. Если вы разбираетесь в дипломатии и мировой политике, то знаете, что в те годы Алжир был не самой простой страной в не самом простом регионе. И переговоров было действительно много. Я черпал знания и опыт, как говорится, «на ходу».

Изначально передо мной стояла задача написать экспертную книгу и учебник для всех, кому в жизни придется сталкиваться с профессиональными, сложными переговорами, беседами и разговорами.

Но в процессе создания учебного пособия я понял, что моя работа пригодится всем, кто хочет серьезно улучшить свои навыки общения и налаживания отношений.

Все время после публикации мое учебное пособие было в большей степени доступно только в МГИМО. Я понимал, что эта работа не будет иметь массового распространения, но мне всегда хотелось поделиться такой полезной информацией за пределами вуза, в котором я сам проучился 6 лет.

И вот, спустя 8 лет после публикации, написав 8 книг по психологии и взаимоотношениям, которые получили высокую положительную оценку, пришло время и для этой.

Сегодня перед вами одна из самых серьезных и важных книг в моей жизни, как для автора и человека, который больше 10 лет посвятил теме изучения отношений между людьми в самых разных форматах.

Я адаптировал учебное пособие под формат книги, практически не изменив содержание и текст. Мне важно, чтобы вы прочитали эту книгу именно в том виде, в котором она вышла в МГИМО. Более того, спустя 8 лет после написания, я вижу, что вся изложенная в книге информация по-прежнему ценна и актуальна. И ничуть не устарела. А местами стала еще более востребованной.

Эта книга отлично пригодится вам как в личных, так и в деловых отношениях. Поможет вам посмотреть на мир переговоров и отношений мощным взглядом дипломатии и совершенно под другим углом. Вас ждет много интересных и неожиданных открытий, о которых вы раньше никогда не слышали и не догадывались. И да, все знания вы сможете использовать в вашей повседневной жизни. Вы научитесь вести переговоры, общаться и договариваться так, как 99 % людей в мире даже и не снилось.

Более того, все мои 8 книг вышли именно из этой работы. Это фундамент. База. Основа. Родительское крыло. Именно с этой книги началась моя творческая работа. Именно эта книга из всех моих работ лучше всего определяет личность человека и его место в системе отношений.

Искренне надеюсь, что в этой книге вы почерпнете много интересного и полезного. Уверен, что прочитав ее до конца, вы научитесь:

- располагать к себе других людей;
- эффективнее договариваться и убеждать окружающих;
- с легкостью разрешать конфликты с деловыми партнерами и коллегами;
- выстраивать крепкие и здоровые взаимоотношения с родными и близкими.

Цель моей работы – помочь людям освоить важные навыки общения и ведения переговоров. Убежден, что помимо любви мир спасет еще и умение правильно и грамотно общаться.

Что побудило меня написать эту книгу? Во-первых, у меня есть определенные знания, которыми мне бы хотелось поделиться с другими. В силу особенности жизненного пути за моими плечами находятся годы теоретической подготовки, десятки прочитанных книг и статей, посвященных переговорам, проблемам общения и отношениям между людьми. Мне удалось изучить, сопоставить и обдумать наиболее часто повторяющиеся мысли, интересную и важную информацию, поступившую ко мне из самых разных временных и пространственных границ, и создать свое собственное теоретическое видение на основе полученных знаний.

Но знания ничто без практики, верно? После завершения учебы в МГИМО последовала моя командировка в посольство России в Алжире, где я провел около пяти лет.

Надо отметить, что в период моей работы Алжир был страной острой социальной напряженности, со сложным политическим климатом, окруженной войнами и революциями «арабской весны». В 2010–2015 годах Алжир находился в эпицентре региональных внешнеполитических событий.

В начале десятых годов XXI века, сохраняя свою стабильность, Алжир пережил вооруженные перевороты, смену власти и хаос в соседних Египте, Ливии, Тунисе и Мали, активно принимал участие в сирийском урегулировании.

Несмотря на экономическое благополучие в стране в то время сохранялась нестабильная ситуация: через сахарскую пустыню и прибрежные города проходил один из главных трафиков оружия и наркотиков в Европу. Ощутимо присутствовала террористическая угроза. Непросто обстояли дела с положением западно-сахарских беженцев. На тот момент тысячи людей десятилетиями жили в пустыне в самодельных палаточных городках вблизи границы с Марокко.

Также отмечу, что в годы моей работы в Алжире активно развивалось экономическое и политическое сотрудничество. Что происходит сейчас, вы можете узнать из новостей (не знаю в каком веке вы читаете эту книгу, дорогой читатель). А во времена моей работы постоянно проходили плодотворные обмены визитами и делегациями на самых разных уровнях.

Таким образом, все те годы, работая над укреплением двусторонних отношений и над решением важных международных вопросов, я получал драгоценный опыт. Переговоры ежедневно сопровождали мой рабочий процесс. Пришлось жить ими, всеми возможными способами научиться располагать других людей к общению, освоить необходимые навыки поиска общего языка и взаимоприемлемых решений.

Безусловно, существует достаточное количество литературы на тему переговоров. Однако осваивая теорию переговорного дела и сравнивая ее с практикой... помимо несусветной глупости в содержании половины изученных мною материалов, я еще столкнулся и с трудностями понимания. Уж слишком замысловато и витиевато изъясняются теоретики.

Убежден, что моя книга содержательно во много раз доступнее и понятнее, и, что самое важное, эффективнее в практическом применении. Уверен, она принесет вам пользу и позволит лучше понимать людей и процесс переговоров.

Приятного чтения!

С уважением, Арт Гаспаров

Введение

Часто ли у вас под подушкой оказывается книга по квантовой физике или концепции современного естествознания? На протяжении многих столетий было написано множество книг по предметам, до которых среднестатистическому человеку нет особого дела. А по единственной дисциплине, которая нам так необходима каждый день, информация практически отсутствует.

В университетах и институтах мы много и упорно читали, искренне веря, что знания откроют двери к профессиональному и финансовому благополучию. Но студенческая жизнь осталась позади, а ежегодные встречи выпускников и годы работы показывают, что в современном мире одних учебников недостаточно. Наибольшего результата в делах добиваются лишь те, кто умеет правильно говорить, грамотно и эффективно общаться, успешно вести переговоры и склонять людей к своей точке зрения.

Не столь полезно изучать и владеть технологиями переговоров и коммуникации, сколько плохо ими не владеть. Зачастую неумение находить общий язык с людьми приводит к конфликтам, нереализованным планам, судебным тяжбам и многим другим неприятным последствиям.

Умение договариваться в деловых кругах, в политике или на бытовом уровне – это крайне важный навык, спрос на который диктуется реалиями современного мира. Собрать информацию, выработать стратегию взаимодействия, договориться о наиболее приемлемом варианте и перевести с одного персонального языка на другой – все это делает навыки переговоров незаменимыми и актуальными среди всех, кто ценит свое время, стремится к благоприятному исходу и высоким результатам.

Глава 1

Философия переговоров

- Правильные слова и эффективное мышление
- Мягкий и жесткий подход
- Ложь и обман на переговорах
- Феномен правды и восприятие реальности

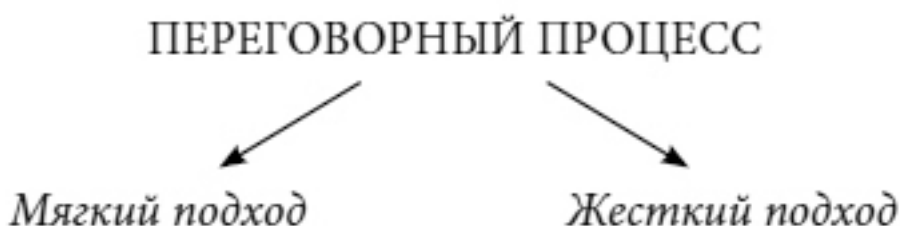
Слово – самое сильное оружие на свете. Им можно установить мир или развязать войну, до боли оскорбить или, наоборот, влюбить в себя. Мир держится на действиях, а основывается на словах. В Евангелие от Иоанна сказано, что слово – это Бог («В начале было Слово, и Слово было у Бога, и слово был Бог»). Переговоры – это слова, рожающие действия. Философия переговоров – это философия верного использования слов, правильного выбора слов, правильного их понимания.

Так как за словами стоят мысли, философия переговоров – это в равной степени и философия правильного мышления. Идеи, убеждения, стратегия и тактика переговоров при верном применении являются мощнейшим инструментом в руках опытного мастера. А будет ли он их применять в качестве орудия или оружия, будет ли Переговорщик добродетелям или же жуликом и манипулятором – это уже моральная сторона вопроса. Эффективную технику убеждения и влияния с помощью мыслей и слов можно использовать как во благо, так и для причинения умышленного вреда.

Надеюсь, вы согласитесь, что приносящая совместную пользу деятельность куда более продуктивна, нежели разрушительное и негативное поведение, приводящее к проигрышу и обессиливанию одного из участников отношений. Я исхожу из позиции, что мир нужно делать лучше, укреплять его. Поэтому в основе переговорного процесса, по моему мнению, должна лежать нравственность и стремление к взаимовыгодному результату.

Переговоры, направленные на достижение взаимовыгодного результата, а не на победу любой ценой своих интересов, являются наиболее результативными, а достигнутые в ходе них договоренности – наиболее прочными.

Движемся дальше. Философия переговоров базируется на двух подходах: мягком и жестком, а точнее, на их правильном применении и сочетании.



В основе **мягкого подхода** лежит поиск истинного интереса собеседника, строительство отношений, стратегии и тактики взаимодействия с учетом желаний и целей другой стороны, другими словами: «Дайте ему сперва пряник, не жадничайте!» В соответствии с этим подходом добиться успеха можно лишь истинно и искренне расположив к себе человека. Безусловно, вы помните о своих интересах и целях, но на переговорах и в повседневной жизни исходите из того, что наиболее эффективное сотрудничество возможно исключительно при

учете и всецелом понимании позиций и интересов других людей, при вежливом и тактичном общении и обращении с ними.

Придерживаясь мягкого подхода, уступите собеседнику в непринципиальном для вас споре, обратите особое внимание на то, что для него действительно важно, помогите ему самоутвердиться, в полной мере высказать свои пожелания, слушайте внимательно, убеждайте ненавязчиво, используйте призывающие к действию вежливые предложения, хвалите и поощряйте.

Свою правоту доказывайте деликатно и тактично, подводите к мысли, что решение наиболее правильное в первую очередь для другой стороны. Именно убеждение, а не принуждение или давление, является главным принципом в мягком подходе, который основывается на равенстве сторон и на движении к результату, удовлетворяющему желания всех участников переговоров.

Классическая дипломатия издавна основывается на мягком подходе. Всем дипломатам еще во время образовательного инструктажа закладывается вежливая модель поведения. Любой студент факультета международных отношений МГИМО вам это подтвердит.

Обходительность и соблюдение правил приличия необходимы, ведь в стране пребывания дипломаты и их семьи обладают «иммунитетом» (неприкосновенностью), пользуются особыми привилегиями и полномочиями. В соответствии с Венской конвенцией дипломат не подлежит досмотру, аресту, не попадает под функционирование местного законодательства. Это истинная правда: за рубежом дипломат обладает огромной властью, которая, безусловно, обязывает к корректному и вежливому поведению.

Мягкий подход в дипломатии сопровождается соответствующей подобранной лексикой.

Например, по правилам написания дипломатической ноты (официальный документ для обмена информацией между посольствами и министерствами) текст письма начинается и заканчивается с комплимента в адрес получателя:

«Посольство выражает глубокое уважение», «пользуется случаем, чтобы возобновить уверения в своем высоком уважении», «свидетельствует свое почтение».

В середине письма, даже несмотря на возможную резкость содержания или конфликтную ситуацию, текст в большинстве случаев изобилует такими фразами, как «имеем честь направить», «будем признательны», «если вы сообразовались» и т. д. Этому нас учили еще в МГИМО.

Передача критических соображений также сопровождается вежливыми формами, например, вместо фразы «мы категорически не согласны», вы скорее услышите или прочитаете что-то типа «некоторое разочарование вызвал тот факт, что...» или «к сожалению, мы смотрим на текущее положение дел несколько иначе...»

Отдельное внимание уделяется использованию красочных словосочетаний, направленных на улучшение процесса информационного обмена. Часто используются такие выражения, как «отдать должное позиции», «способствовать углублению», «иметь общее понимание», «вновь подчеркнуть», «особо отметить». Для обтекаемости и сглаживания формулировок, например, при передаче неприятной информации, используются отдельные слова в безличной форме: «в свете вышеизложенного», «убеждены», «как условлено», или со смещением фокуса с конкретной личности на множественное число – «мы считаем, полагаем, возлагаем надежды» и т. д.

Предлагаю вашему вниманию несколько словесных конструкций в стиле мягкого подхода:

- «Под вашим уверенным и мудрым руководством мы сможем успешно преодолеть текущие трудности...»,
- «В целях скорейшего нахождения взаимопонимания, целесообразно объединить наши усилия и сообща вести дело к плодотворным и действенным результатам...»,
- «Как вы знаете, я придаю существенное значение вашему мнению по этому вопросу...»,

- «Ваша принципиальная позиция, последовательный и конструктивный подход воспринимаются нами как надежный механизм, гарантирующий приверженность установленным принципам...»,

- «Уверен, что мы сможем найти взаимоприемлемый способ и уладить текущие разногласия с учетом ваших интересов...»,

- «Все более содержательным и предметным становится наш доверительный и активный диалог...»,

- «Нам бы хотелось доверительно и предельно откровенно поделиться с вами соображениями по следующим пунктам повестки...»,

- «Мы считаем, что практическая реализация этих принципиально важных договоренностей, несомненно, способствовала бы ослаблению напряженности на следующих участках...»,

- «Мы дорожим глубоким чувством взаимной симпатии, отношениями доверия, сотрудничества и взаимопонимания...»,

- «Хотелось бы надеяться, что вы внимательно отнесетесь к высказанным соображениям и сделаете все от вас зависящее в интересах нашего общего предложения...»

При мягком подходе негативная информация также подается в вежливой форме. Например:

- «На лицо серьезная, стремительная угроза нашим общим интересам...»,

- «Мы глубоко обеспокоены обстоятельствами, парализовавшими это переговорное направление...»,

- «Это досадное обстоятельство побуждает нас предпринять следующие действия...»,

- «Необходимо достичь конкретных, практических результатов, что не представляется возможным без изменений на следующих проблемных направлениях...»,

- «Дипломатические варианты, находящиеся в нашем распоряжении, стремительно иссякают, необходимо послать точный сигнал...»,

- «Время уговоров, не принесших результатов, уже прошло. Необходимо зафиксировать безоговорочные требования...»

Также приведу пример официального письма, написанного в мягком дипломатическом стиле (пример выдуман):

Министерство иностранных дел Страны А свидетельствует свое уважение Посольству Страны Х в стране А, в ответ на его вербальную ноту № XX от 20 ноября 20XX г. относительно приглашения специалистам страны А принять участие в 7-м технологическом форуме в городе Y страны Х, имеет честь сообщить, что, к глубочайшему сожалению, А сторона не сможет принять участие в этом мероприятии.

Министерство иностранных дел Страны А пользуется случаем, чтобы возобновить Посольству Страны Х уверения в своем высоком уважении.

Страна А, 17 декабря XX г.

Круглая печать

В качестве противовеса мягкому подходу выступает **жесткий подход**, который основывается на авторитетном, зачастую деспотичном строителстве отношений и подразумевает поощрение, вознаграждение другого человека или стороны исключительно в случае подчинения и выполнения обязательств.

Жесткий метод всецело основывается на принципе власти и подчинения слабого сильному, на делегировании своей свободы одной стороны другой более авторитетной стороне. Причем управляющая, авторитетная сторона может в награду за повиновение предоставлять подчиненной стороне определенные блага и удовлетворять ее интерес, а может и просто без каких-либо пряников использовать только кнут, обязывая к действиям через угрозы, террор и другие способы давления.

Однако чаще подчинение является добровольным, так как за ним следует ожидаемое вознаграждение, будь то зарплата, хорошая оценка в школе или низкая цена на экспортируемые углеводороды. Данный подход напоминает принцип построения государства: население отдает часть своих свобод, а государство взамен обязуется нести ответственность за население, защищать и заботиться о его нуждах.

Авторитет подразумевает ответственность за удовлетворение потребностей подчиняющихся. Однако за нефункциональное поведение, проще говоря, за неподчинение, другая сторона накладывает наказание, а не взывает к благородству, справедливости и не одаривает комплиментами, что столь характерно для мягкого подхода.

Если мягкий подход выступает с позиции неэффективности высказывания критических соображений в открытую, то авторитарный метод, наоборот, исходит из того, что критика, обнаружение и исправление недостатков являются неотъемлемой частью обучения и формирования взаимодействия между сторонами.

Часто, в отличие от демонстрации обоснованности решения и вежливого объяснения, стороне ставится приказ с объяснением того, что будет в случае его исполнения и неисполнения. За неподчинение, нарушение порядка или договоренностей следует жесткая реакция. Беспорядочные действия предотвращаются путем конкретных запретов, оказанием давления или наложением санкций. Предполагается, что ограничения контролируют беспорядок.

«Здоровый» жесткий подход подразумевает не только поощрение за выполнение задач и подчинение авторитету. Ему свойственна и определенного рода свобода. Правда такая свобода существует скорее в качестве наличия выбора в ситуации с установленными правилами и запретами.

Поэтому в некоторых случаях отсутствие права или разрешения на что-либо подразумевает наличие альтернативных действий, проще говоря, выбор внутри запрета. Вы запрещаете пить ребенку газировку, но предлагаете ассортимент того, что на ваш взгляд является менее вредным, например, несколько видов мороженого или шоколада. Вы работаете с 8 утра до 8 вечера и у вас есть 2 часа перерыва на отдых, которыми можно воспользоваться в любое время на протяжении всего дня.

Для данного подхода характерна более прямолинейная, приказная, местами грубая и обидная лексика. Часто распространяющий авторитет обращается к подчиненным на «ты».

Вот несколько примеров:

- «Вы просили сделать то-то...». «Я у тебя ничего не просил, я тебе сказал, что надо сделать...»,
- «Когда я говорю, ты не киваешь головой, а берешь на карандаш и в точности выполняешь все задания...»,
- «Уясни, я покупаю у тебя услугу, а не результат, если ты попробуешь не сделать именно так, как мне нужно, тебя ждут серьезные последствия!...»,
- «Еще раз облажаешься, уволю тебя на хрен!»,
- «Не понял», – «Все ты понял!»

Бывают и совсем грубые варианты взаимодействия. Некоторые начальники общаются с подчиненными и клиентами в откровенно грубом формате. Я знаком с одним высокопоставленным бизнесменом, который разговаривает с «челядью» (так он называет всех, у кого нет статуса или миллионов долларов) примерно следующим образом:

*«Закрой пылесборник, выехалом***ице! Ты похож на тампон динозавра! Каждый день я откладываю в туалете двух таких, как ты! Что ты мордень наворотил, междунужка? Не будет поставки в срок я тебе такое устрою, что ни один эпический м***рфинатор тебя в жизни оттуда не достанет! Что ты все блеешь, были праздники, мы не успели... Хреназдки! Козлу лапшу вешай, а мне твои оправдания как попе закоулки, прогиб не засчитан, иди исправляйся, идиот чертов!» и т. д.*

Сравнивая описанные мною мягкий и жесткий подходы, отмечу, что у каждого из них есть свои плюсы и минусы.

Мягкий метод может привести к прекрасному результату. Люди проникнутся к вам, «пустят» в свою голову, искренне захотят общаться, сотрудничать и вместе работать. Демонстрация значимости человека, признание его достоинств помогает заручиться поддержкой у самых разных социальных слоев общества, вызывает искренний интерес к работе, повышает эффективность труда.

Однако существует и обратная сторона медали. Чувствуя доброту, люди могут ущемлять ваши интересы, садиться на шею. Не увидев в вас авторитета, подчиненные могут подумать, что им все можно и, что их всегда простят, могут перестать делать в указанные сроки задания, нарушать рабочий график или условия контрактов, могут выполнять задачу поверхностно или откровенно плохо.

Рассматривая целесообразность жесткого метода в целом, если не принимать в расчет порой свойственные ему откровенную высокомерность, грубость и привычку авторитетов тотально контролировать подчиненных – вполне эффективен. При его верном применении люди будут выполнять ваши желания в строго установленных рамках, будут более ответственно подходить к выполнению своих обязательств. Однако, находясь в области добровольного принуждения, человек, скорее всего, вам не откроется и не станет соратником.

Выполняя свои обязанности, подчиненный четко знает: «Я делаю это, а за это мне будет вот это. Если я не сделаю этого, то меня накажут или не дадут того, что мне нужно». Даже если мы и соглашаемся на авторитет другого человека, мы подсознательно чувствуем себя зависимыми, а значит, скорее всего, ущербными. Именно поэтому, выполняя задания других в связи с необходимостью, в наших действиях отсутствует искренность и стремление сделать больше, чем требуется.

В переговорном процессе наиболее верным является сбалансированное сочетание мягкого и жесткого подхода.

Философия переговорного процесса основывается именно на правильном и своевременном сочетании этих двух способов строительства взаимоотношений.

На мой взгляд, лучше начинать взаимодействие с мягкого подхода, но, в случае если сторона не устанавливает ответное движение навстречу, садится на шею, нарушает текущие обязательства и соглашения, начинает тихонько пользоваться или открыто использовать ваше расположение и теплоту, в таких случаях следует незамедлительно переходить к жесткому методу. Проводите границу в отношениях, применяйте давление, устанавливайте за непослушание и нарушение правил соответствующее наказание и санкции.

Приведу наглядный пример перехода от мягких отношений к жестким действиям.

Например, программист, с которым у вас всегда были хорошие, доброжелательные отношения не сдал вовремя обещанный сайт. Вы ему говорите:

«Уважаемый Александр, в связи с тем, что вы упорно игнорируете взятые на себя обязательства по нашему соглашению и проекту, если в течение семи дней вы не найдете время завершить нашу работу, мы обратимся в суд.»

Несмотря на то, что в последнем контракте мы ориентировались на наши доверительные и взаимовыгодные отношения и не указали штрафные санкции за нарушение выполнения сроков работы, благодаря нашей проверенной и эффективной юридической поддержке мы с легкостью выиграем дело еще в начальной инстанции.

Учите, стоимость всех юридических услуг мы, естественно, включим в размер неустойки, которую вам, многоуважаемый Александр, придется нам выплатить с учетом всех ежедневных финансовых издержек, возникших по вашей вине.

Мы также будем вынуждены сообщить вашему непосредственному работодателю, в компании которого вы получаете основной доход, об этом досадном недоразумении и рассказать нашим друзьям в журналах (перечисление ведущих тематических СМИ) о плохих исполнителях и добропорядочных заказчиках. Как вы считаете, Александр, как скажутся подобные действия на вашей деловой репутации?»

При использовании жесткого подхода следует учитывать два важных момента. Во-первых, если вы решили вести себя сурово и твердо в какой-либо ситуации – ведите себя в ней жестко до конца и, во-вторых, при использовании решительного авторитетного воздействия не обязательно ждать кризиса.

Начните с мягкого подхода, но не забудьте рассказать и о возможности перехода на жесткий формат взаимодействия. Не бойтесь показать зубы. Так, в дипломатии и в правильных деловых отношениях часто принято согласовывать ожидания конечного результата, в том числе и обозначать последствия, которые могут иметь место, если другая сторона пожелает пренебречь вашим расположением и добротой. Не обязательно доводить до конфликта, порою достаточно всего-навсего в начале ваших деловых отношений с партнером «улыбаясь» обговорить последствия и санкции за несоблюдение условий и договоренностей.

В целом я рекомендую устанавливать сбалансированные связи с окружающими, клиентами и друзьями. Отношения и переговоры – это не только круглые столы и костюмы, это еще и ежедневная коммуникация, непрекращающееся общение с людьми вокруг нас.

Говоря о моральной стороне философии переговорного процесса, невозможно обойти такие важные аспекты как **ложь** и **обман**. Дипломаты предпочитают использовать термин «дезинформация».

Для начала следует отметить, что ложь бывает умышленная и непреднамеренная. **Умышленную ложь** мы используем, когда пытаемся избежать наказания или неприятностей, не хотим что-либо делать или стремимся достичь своих целей всеми возможными средствами. Например, чтобы не делать неприятное задание, вы сказали, что слишком заняты или, потеряв важный документ, чтобы выиграть время и восстановить его, вы говорите, что оставили его дома и принесете завтра.

В отличие от умышленного обмана, **непреднамеренная ложь** возникает сама по себе в силу определенных психологических программ, работающих в голове каждого из нас. Классический пример – это искажение поступающей информации. Оно начинает действовать, когда слушатель не понимает наших слов из-за большого количества научных терминов, отсутствия пауз в беседе или длинных предложений. Я не очень хорошо понимаю, что хотят сказать умы, вещающие с экранов в стиле:

«Друзья, реализация намеченных плановых заданий позволяет осуществить важные действия по созданию векторов передового развития, таким образом, текущая практика показывает, что подобная модель организационной деятельности требует от нас анализа существенных финансовых и административных условий. Не следует, однако, забывать, что последующее развитие различных форм выполнения работ способствует подготовке и реализации позиций, занимаемых участниками в отношении поставленных задач».

А потом мы удивляемся, почему каждый пересказывает и воспринимает такую услышанную информацию по-своему.

Еще одной причиной, по которой рождается непреднамеренная ложь, является исключение поступающей к нам информации. При перегрузе в общении, вызванном большим объемом данных и повышенной скоростью их передачи, каждая новая информация забывает предыдущую. К концу беседы собеседник может попросту забыть, о чем говорилось в начале.

Трудно усваиваемая, нежелательная для нашей памяти информация, засоряющая каналы восприятия на уровне подсознания, автоматически удаляется из головы. Часть сообщения также вычеркивается, когда нам что-то быстро и возбужденно рассказывают, тараторят,

используют непонятные термины и словосочетания или, наоборот, говорят долго, заунывно и монотонно. Вспомните свои лекции в институте. Наверняка были такие преподаватели, на занятиях которых клонило в сон.

Третьей причиной формирования непреднамеренной лжи является домысливание. Слушатель может дополнить, додумать с помощью своего воображения смысл ваших слов, например, на основе своих собственных ожиданий или страхов. Может, опираясь на свое воображение домыслить, если объем предоставленных сообщений покажется ему недостаточным. Мы часто додумываем то, что хотим услышать.

Часто мнительные люди придумывают себе причины, почему их не любят окружающие. Иногда мы чего-то так сильно желаем, что додумываем развитие сценария или результат в свою пользу. Например, мать никогда не будет верить, что ее сын вырос ничтожеством или в личных отношениях мы додумываем себе образ второй половинки, зачастую приписывая несуществующие положительные качества.

Возвращаясь к нашей теме лжи, отмечу, что обман присутствует везде, это часть нашей повседневной жизни. Даже природа любит нас обманывать. Как много животных и цветов ради выживания камуфлируются под окружающую среду, благоухают для привлечения опыляющих насекомых.

Существует также еще и **полуобман**, когда настоящие факты или действия смешиваются с вымышленными, несуществующими. Например, обещали сделать 5 задач, а выполнили 4.

Итак, не отходя от темы философии переговорного процесса, зададимся вопросом, **хорошо или плохо использовать обман?** Вы уже поняли, что иногда люди врут непреднамеренно, продолжая искренне верить в то, что говорят. Лично я выступаю с позиции, что людям дороги их идеи и мысли, что у каждого есть право на совершенную без умысла ошибку в восприятии информации. Я не считаю, что непреднамеренная ложь требует жесткой реакции или наказания. Воспринимайте «случайный обман» как факт, как те обстоятельства, с которыми, как ни крути, но приходится иметь дело, работать в ходе переговоров и повседневного общения.

Остается разобраться с применением умышленного обмана, классической лжи или, говоря дипломатически, заведомо ложной информации, направленной в адрес собеседника для достижения конкретных целей. Безусловно, существует злая и грязная ложь, клевета, мошенничество. Все эти виды сознательного, умышленного обмана переполнены враждебным умыслом, неприятно отражаются на исходе дела для потерпевшей стороны и имеют негативные последствия.

Самыми простыми бытовыми примерами являются автоподставы на дорогах, смс-мошенничество в стиле: «мама, вышли срочно деньги на указанный номер» и прочие виды лохотрона. Существуют и сложные разновидности: хитроумные банковские махинации, многоходовые схемы отвода денег, мошенничество в особо крупных размерах на фондовом рынке с акциями и облигациями, недвижимостью и т. д. Такой, причиняющий боль, хищный обман в философии переговоров неприемлем, он, как и манипуляции, относится к грязной игре и подразумевает жесткую, адекватную реакцию.

Но не следует сразу относить весь умышленный обман к вселенскому злу. Например, ложь действительно бывает «во спасение», когда муж говорит уставшей жене, что она хорошо выглядит, чтобы сохранить брак.

На ложь во благо нас также подталкивают правила этикета. Как часто нам приходится выдумывать, почему мы не можем принять того или иного гостя, говорить доброму хозяину, но отвратительному повару, что «было очень вкусно» или благодарить за никчемный подарок.

Наконец, к известным видам положительного умышленного обмана относится ложь «во имя развлечения», которой мы с радостью разрешаем проникнуть в наши головы и сердца.

Она прочно обосновалась в семейных и народных суевериях, талисманах и сказках, в фокусах, в театре, в кино.

Итак, не следует пытаться есть все блюда только ложкой. Умышленный обман бывает разным. Любая намеренная дезинформация является приемлемой, если ее применение ведет к взаимовыгодному результату и не несет негативных последствий для другой стороны. Так, например, не будет вреда, если ваши дети будут верить в Деда Мороза и читать сказки, если в мире острых углов вы будете чуть более тактичным и деликатным и не будете в лоб говорить людям, что о них думаете, когда они не правы.

Еще проще: если ваша дезинформация **НЕ НАРУШАЕТ ЗАКОНЫ** и ни в какой мере не вредит людям, вы можете ее использовать. Вышеупомянутые примеры это отлично подтверждают.

Я уверен, что не произойдет ничего страшного, если для достижения общей взаимовыгодной цели при острой необходимости вы слегка приукрасите действительность или опустите информацию, которую не следует знать собеседнику.

Главное не завратся, не превратиться в обманщика, пустослова. Используйте умышленный обман только в случае крайней необходимости (Дед Мороз, сказки, кино и тому подобные примеры не в счет) и желательно для достижения взаимовыгодного результата. Если для воплощения совместных благородных целей вы используете полуобман и смешиваете реальную информацию с вымышленной, старайтесь, чтобы количество неправды не превышало 20 %. В контексте совместного интереса и обоюдной выгоды такое соотношение вполне приемлемо.

Развивая тему эффективности дезинформации, давайте также рассмотрим **феномен правды и восприятия реальности**, занимающий почетное место в философии переговорного процесса. Словари определяют правду как то, что соответствует действительности, то, во что верит человек. Но ведь у каждого в голове своя действительность. Как говорил К. Каста-неда: «Мир – это описание Мира». Действительно, любое событие можно толковать по-разному. В зависимости от расстановки акцентов, от своего собственного жизненного опыта или от мнения окружающих у нас будет складываться разное отношение к получаемой информации.

Возьмите гражданскую войну в любой стране мира, где были такие войны. У каждой стороны своя правда, в которую она верит.

Правду не всегда легко найти, истина зачастую – как в «Секретных материалах» – «где-то рядом». Возьмите, например, арабо-израильский конфликт, длящийся на протяжении десятилетий, то затухая, то разгораясь вновь. А ведь каждая из сторон также считает, что она права и что только ее позиция является единственной и наиболее приемлемой для других.

Приведу более простой пример относительности истины. Если мы покажем фермеру и финансисту следующий рисунок:



один будет утверждать, что он похож на сыр (по форме), а другой – на диаграмму. Или вспомните историю про трех слепцов, ощупывающих слона.

В интернете полно картинок, на которые если бросить взгляд сходу, можно, например, увидеть старуху. Если же изучить рисунок более подробно, то через несколько минут вы уже будете видеть молодую девушку.

А теперь задумайтесь, если всего несколько минут могут так сильно повлиять на восприятие, то, что уж говорить об опыте, знаниях и информации, накопленной на протяжении всего периода жизни, которые постоянно отражаются и влияют на ваше сознание и поведение. Восприятие реальности вне всяких сомнений зависит от индивидуального прошлого человека, от сложившихся устойчивых взглядов, мировоззрения, характера и образа действий.

Учтите, речь идет именно о вашей жизни, а не о моей или о жизни кого-то еще. У меня свои воспоминания, свои мысли относительно того или иного действия и события. У меня свои взгляды, а у вас свои. Мое поведение и мировоззрение сформировано на основе совсем других сценариев, фактов, ситуаций, опыта и историй. У меня в голове совсем все не так как у вас. То, что вам может казаться допустимым, может для меня быть категорически неприемлемым.

В дополнение отмечу, что любую информацию можно выразить разными словами, не изменяя ее смысла, но меняя отношение людей к тому, что вы им говорите.

Если я скажу, что описываемый мною персонаж «был повесой, пьяницей и игроком, посвящал рифмы проституткам, попадал в перестрелки и плохо кончил». Думаете это какой-нибудь афроамериканец из пригородов Нью-Йорка с большой золотой цепью, размеренно стоящий у своего «кадиллака» и толкающий дурь?! А что, если я скажу, что под это описание попадает половина гигантов отечественной литературы от Пушкина до Есенина и Высоцкого?

На восприятие окружающих людей и событий также влияет личное мнение человека, заранее сформированное на основе информации, полученной от третьих лиц. Особенно если их слова являются авторитетными. В отличие от первого впечатления сформированное заранее отношение изменить крайне сложно.

Если коллеги по работе сказали, что новый сотрудник «так себе, уж больно он какой-то скользкий и еще у него пахнет изо рта», в момент знакомства с этим сотрудником вы уже подсознательно будете искать доказательства их словам. Будьте уверены: чем больше вы будете стараться обнаружить подтверждений заранее сказанному, тем больше будете их находить. Даже если на самом деле новый человек честный, открытый и хороший парень, которому другие попросту завидуют.

Разбирая феномен правды и восприятия реальности в качестве неотъемлемой составляющей философии переговорного процесса, напрашивается очевидный вывод: чтобы принимать правильные решения и понимать происходящие события наиболее достоверно, необходимо научиться рассматривать каждую конкретную ситуацию с разных сторон, находить объективную действительность.

Я часто говорю: «у каждого своя правда, только одного она приводит в одно место, а другого в другое». Чем лучше мы умеем абстрагироваться и смотреть на вещи непредвзято, искать выход из лабиринта сидя на возвышенности, а не блуждая по узким коридорам, тем более правдоподобную картину мы наблюдаем. Лишь обладая максимально достоверной информацией и гибким пониманием явлений окружающего мира, поведения и взглядов других людей, можно выстроить эффективную и плодотворную стратегию переговоров и отношений с другой стороной.

Еще один принципиальный момент относительно феномена правды, о котором следует сказать – это **выгодная правда**. Любое событие, обстоятельство и явление всегда можно рассмотреть с нужной нам стороны. Когда мы последовательно расставляем акценты на определенные подходящие именно нам смысловые центры или, к примеру, даем подряд несколько правдивых фактов, а потом один ложный, человек уже на бессознательном уровне начинает верить в сказанное.

Как видите, правда и восприятие реальности – весьма относительные категории. Незыблемыми в мире переговоров остаются, пожалуй, лишь факты. Именно факты лежат в основе любой объективной правды. Это действительные и свершившиеся вполне реальные события, явления или действия одинаковые для всех. Это достоверные знания, истинность которых доказана. Любой поиск правды и настоящего положения дел в природе основан на поиске, анализе, изучении и работе с фактами.

Итак, завершая свой рассказ о философии переговоров, подчеркну: в основе правильного взаимодействия должны лежать высокие нравственные ориентиры, стремление к поиску взаимовыгодного решения, эффективное и правильное сочетание мягкого и жесткого подходов. Использование обмана допустимо, но в минимальном масштабе и исключительно для достижения взаимовыгодных целей. И никаких нарушений законов. В основе переговорного процесса должен лежать объективный поиск правды и действительности, основанной на неопровержимых фактах и гибком восприятии информации, событий и мнений других людей.

Глава 2

Система человека

Годы практической работы и изучения теоретической литературы привели меня к одному неоспоримому выводу. Чтобы достичь успеха в убеждении собеседника и уж тем более чтобы выиграть переговоры, необходимо уметь ставить себя на его место, чтобы на самом деле понимать его желания и стремления. Крайне важно научиться думать в стиле другого человека, чувствовать его мысли и понимать истинные причины его решений.

Но мы не можем знать наверняка, о чем думает собеседник. У каждого из нас свои собственные неповторимые взгляды, действия, уникально подобранные слова, мысли и манера поведения. Все индивидуально. Однако скажите мне: если бы вам довелось узнать правила, по которым идет игра в чужой голове, вам стало бы легче понять позицию, идею и мнение вашего собеседника? Стало бы вам легче убеждать его, объяснять свои мысли?

А что, если я скажу, что каждый развитый здоровый человек на планете (а это – 99 % людей, которые нас окружают) существует и контролируется одними и теми же правилами поведения, специальными программами, определяющими его поступки и действия. А что, если я скажу, что, узнав, выучив и научившись эффективно использовать эти правила, вы сможете не только предугадывать, что делает человек в том или ином случае, но и без труда располагать его, убеждая в своей правоте?

За много лет работы в области переговоров, убеждения и дипломатии мне удалось обнаружить такие правила, подробно изучить их и объединить в своего рода систему, которую я назвал «Система человека».

Что же такое Система человека? Система есть в каждом из нас независимо от пола, расы или религиозной принадлежности. Это самый сложный психоэмоциональный механизм, действующий на основе твердо установленных правил: программ, показателей и признаков, определяющих состояние и поведение любого из нас. Одни программы действуют бессознательно, интуитивно, другие вполне подконтрольны. Проще говоря, Система человека – это множество неписаных законов нашего мозга, опираясь на которые мы существуем, развиваемся и реагируем на различные события, слова и поступки других людей, на прочее внешнее воздействие. Итак, давайте остановимся на этом поподробнее.

Система человека состоит из внешней и внутренней стороны.



Рассмотрим внешнюю сторону Системы человека, состоящую из нескольких параметров, которые для удобства я называю признаками.

Внешняя сторона Системы человека (признаки)

- Свои ценности и взгляды
- Привычный образ действий и стереотипы мышления
- Здравый эгоизм и личный интерес
- Значимость и признание

Первое, на что необходимо обратить внимание, изучая Систему человека, – это на наличие у каждого из нас **своих ценностей и взглядов**. Люди – эмоциональные существа, переполненные личными, индивидуальными предрассудками, желаниями, страхами, домыслами и верованиями. Иногда их действия не укладываются ни в одного логическое объяснение.

Часто, если копнуть глубже, за любым пусть даже за самым неадекватным поступком, тянется вполне логическая цепочка состояний, заблуждений, подозрений и мыслей. Во внутреннем мире каждого из нас смешивается реальность с нереальностью, чужое мнение с отношением к его носителю, перемешиваются мечты, обиды, страхи, надежды, реакции на различные события, приятные воспоминания и прочие всевозможные качества и особенности.

Весь этот огромный букет фантазий, воспоминаний, отражения действительности и ожиданий ежедневно формирует наши ценности и взгляды. Мы утверждаем, что для нас и для других хорошо, а что плохо, что нравственно, а что следует вынести на суд толпы, упорно доказываем или ненавязчиво убеждаем в своей правоте, точнее, в том, что мы считаем правым для себя и для других.

Как я писал ранее о феномене правды и восприятия реальности, каждый из нас видит происходящее по-своему, через призму личного опыта, своего прошлого, устоявшихся привычек и мыслей. Именно наша биография, весь пройденный к сегодняшнему числу жизненный путь лежат в основе образования персональных ценностей и взглядов.

К примеру, я знаком с одним человеком, который терпеть не мог всех, кто курит. Дело в том, что у него в детстве из-за непотушенной отцом сигареты сгорела квартира. Трагическое событие отложило отпечаток на всю его жизнь, и он на дух не переносил даже запах табачного дыма. Как вы думаете, получится произвести на такого человека хорошее впечатление и расположить к себе его Систему, если в ходе общения вы не будете выпускать сигарету изо рта?

Сразу полезный совет. В следующий раз, когда окружающие вас люди выскажут свои взгляды, не совпадающее с вашим мнением, не спешите вступать в бравый спор или набрасываться на них с яростной критикой. Постарайтесь принять тот факт, что в их истории все не так как у вас. То, что неважно для вас, возможно для них является смыслом жизни или, по крайней мере, представляет особый интерес.

Попробуйте искренне понять ценности и взгляды чужой Системы. Может быть, следует в каком-то случае сделать скидку, уступить собеседнику в том или ином не принципиальном для вас вопросе, принять его подход или нравственную позицию. Правильное понимание данного признака лежит в основе работы всей Системы человека.

Обратим внимание на следующий признак внешней стороны Системы – на феномен **привычного образа действий и стереотипов мышления**. Психологи давно доказали, что комфортнее мы себя чувствуем, когда находимся в проверенной и знакомой нам среде. Все новое и непривычное мы чаще встречаем крайне негативно или как минимум настороженно. Человеку гораздо проще продолжать верить в то, во что он верит, делать то, что он обычно делает и продолжать жить так, как он привык жить. С этим нельзя не считаться в ходе вашего ежедневного общения и уж тем более при подготовке к переговорам.

Не ходя далеко за примерами, расскажу о знакомой пожилой женщине, чья молодость и зрелость пришлись соответственно на времена СССР и 1990-х, и которую очень сложно пере-

убедить или втолковать ей, что мир постоянно меняется и движется вперед. Она считает, что именно образование, а не финансовая грамотность и сноровка, является залогом успеха, в результате чего она глубоко убеждена, что все богатые – воры.

Ей чужд интернет и телефон. У ее близких ушли годы, чтобы научить ее разговаривать по «Скайпу». Она уверена, что есть исключительно ее точка зрения, и что все остальные неправы. И не дай бог выдернуть ее из привычной и комфортной атмосферы, оспорить ее излюбленные стереотипы.

Я лично знаком с одним предпринимателем, владельцем крупного бизнеса из старой школы, который всегда предпочитал работать на бумаге и старался обходить стороной все технологические достижения XXI века. В момент нашего знакомства ему было уже около шестидесяти лет. С интернетом работали его помощники, которые каждый день распечатывали ему новости на листах А4. Приносили в кабинет целые папки. Изменять сложившийся десятилетиями привычный образ работы явно не входило в его планы.

Третий признак внешней стороны Системы человека и не менее важный аспект, который следует учитывать при работе с людьми – это наличие у каждого из нас **здорового эгоизма**, а у некоторых и эгоцентризма.

У каждого человека есть своя собственная жизнь со своими радостями и проблемами, своя семья. Свое всегда будет ближе сердцу, чем радости или проблемы других. Своя рубашка ближе к телу. Очень часто наше поведение целиком и полностью определяется мыслью о собственной пользе, выгоде, искренним предпочтением своих интересов целям и желаниям других людей.

Не стоит удивляться, что людей волнуют только их проблемы и их желания. В большинстве случаев они пропускают любое общение, любую поступающую информацию именно через **свой личный интерес**. Попробуйте поговорить со своим знакомым фермером в Сибири о засухе в южной части африканского континента. Реакция будет вполне ожидаемой – толика сочувствия.

Глупо будет ожидать, что ваш знакомый отправится на помощь с наполненными ведрами. Другое дело, если вы поделитесь своим опытом, как пережить засуху в Африке при условии, что именно там у вашего фермера угодья.

Усвоим третий признак Системы. Человека интересует только он сам. Ему не интересны мы с вами. Все, что способно заставить его пошевелиться, что-либо сделать для вас или проявить инициативу – это его личный интерес. Об этом говорили еще древние философы.

Как говорит один мой знакомый: «Если человек посвящает слишком много личного времени и сил благотворительности, это значит, что, скорее всего, он не такой уж добрый, а просто очень хочет попасть в рай».

Однако не стоит осуждающе и с обидой качать головой в стиле: «как же так, а я думал, что все люди милые и пушистые». Они действительно могут такими быть, если их интересы и желания будут удовлетворяться или совпадать с вашими. Как бы странно или неожиданно ни звучала эта идея, просто примите эту социальную аксиому и выстраивайте отношения с окружающими, основываясь на этом неоспоримом факте. Человек по своей природе эгоистичен.

Помимо своего эгоизма люди постоянно испытывают чувство неудовлетворения. Мы недовольны тем, что имеем, хотим вернуть обратно то, что было раньше, чем не успели насладиться и как следует оценить. Иногда мы страстно желаем обладать тем, что есть у соседа. Как говорится, «даже в аду найдется тот, кому холодно и дует в шею». К сожалению, мы слишком поздно понимаем, что нам везет и что у нас все хорошо. Лишь чувство потери «возвращает человека на грешную землю». Об этом также всегда важно помнить и принимать в расчет в ходе ваших отношений.

Чувство значимости и признание формируют четвертый признак внешней стороны Системы человека. Одним из первых на эту тему еще рассуждал известный американский

социолог Д. Карнеги. В основе поведения каждого из нас заложено желание быть уникальным, особенным, поиск собственной важности как внутри себя, так и в глазах общества. Все мы в той или иной степени стремимся быть важными и значимыми для других. Это еще одна истинная правда и неоспоримая социальная аксиома. Люди действительно постоянно прилагают усилия, чтобы их поступки и действия были признаны и оценены по достоинству.

Система каждого из нас стремится к самоутверждению. Логично, что имея весьма скромный материальный достаток без всякой возможности его увеличить, человек сместит акцент своей внутренней гармонии с власти и денег на семейные ценности, религию или будет самоутверждаться за счет богатого внутреннего мира.

Для одних самовыражение и поиск своего значения – это статус и мешок с деньгами, для других важнее всего здоровье, крепкая и большая семья. Третьи обладают уникальной коллекцией бабочек или марок. Люди по-разному обретают чувство собственной значимости и истина на лицо: каждый, каждый, каждый в той или иной мере чувствует себя особенным и исключительным.

В формировании своего значения человек порою даже очень открыто борется за свою индивидуальность, всячески старается продемонстрировать, а порою и навязать другим свои ценности, увлечения и прочие варианты самоутверждения.

«Я люблю походы. Именно там наедине с природой мы сливаемся и становимся с ней одним целым. Во мне рождаются невиданные ранее творческие силы и духовная энергия. Поэтому в следующие выходные мы берем наших детей и едем с ночевкой в лес», – говорит муж жене, даже не задумываясь, что у членов его семьи могут быть возражения или другие планы и предпочтения.

У каждого из нас есть свой внутренний мир, в котором мы – суперзначимы. Там мы – главные герои, короли и принцессы вселенной, мудрецы, непобежденные и сильные воины. Иногда люди замыкаются в своем внутреннем мире и не думают о реальном положении вещей. Порою их практически невозможно вытащить из их воображаемого состояния. Отмечу, что «самопромывка мозгов» гораздо страшнее любых сект и запоев.

Те же, кто не могут обосновать свою существенность или ценность своих действий замыкаются в себе, уходят в монастыри, становятся отшельниками, как когда-то поступил древнегреческий философ Диоген Синопский, переехавший жить в бочку, или попросту спиваются.

Поиск своей важности и значительности является генетической предрасположенностью каждого из нас. При рождении ребенок нуждается в тактильной, осязательной заботе и ласке. Находясь на руках у матери, он осознает правильность своего места и существования, свою ценность и достоинство, безоговорочную любовь к своей персоне. Малышам просто жизненно необходимо, чтобы их обнимали, целовали, поглаживали и похлопывали.

Если ребенок не будет получать должный уровень внимания на уровне прикосновений, он будет страдать от эмоциональной депривации, то есть от недостатка положительных ощущений, получаемых на уровне физического контакта. Такой сенсорный голод может привести к различным психическим отклонениям и даже к болезням.

По мере взросления человека и его развития в качестве самого сложного биологического организма на планете, врожденное стремление к контакту на уровне прикосновений трансформируется и эволюционирует в сексуальное влечение и в желание быть оцененным по достоинству, быть признанным другими. Взрослым все больше и больше необходимо положительное подтверждение их присутствия, факта существования, значимости того, что они делают, о чем говорят, им нужна похвала, поддержка и одобрение со стороны их родственников, друзей, партнеров и коллег.

Поскольку эта книга представлена не только познавательной, но и полезной, вы без труда можете применить полученные навыки на практике.

Во-первых, чтобы сформировать благоприятные отношения с другим человеком, узнайте сперва его желания и убеждения, установите, с кем из известных и успешных личностей он стремится себя ассоциировать или за счет чего он формирует чувство собственной значимости.

Затем найдите его **индивидуальную уникальность**. Например, вы узнали, что ваш товарищ обретает значимость через свою внушительную коллекцию фотоаппаратов. Подчеркните в ходе разговора, что собирать фотоаппараты – «это круто», что вы восхищаетесь его выбором, считаете это занятие увлекательным и захватывающим.

Для строительства эффективных отношений с людьми не стесняйтесь помочь окружающим обрести важность, столь необходимое им признание и одобрение действий.

Чаще хвалите других, подбадривайте, обращайтесь внимание на целесообразность и наличие смысла в их поступках. По возможности обязательно показывайте, что цените и поддерживаете их мысли и поведение.

Для «экологических», взаимовыгодных отношений просто необходимо научиться уважать чужие ценности, взгляды и привычный другим людям образ действий. Необходимо приобрести навык смотреть на общение сквозь интерес партнера и синхронизироваться с его индивидуальной уникальностью.

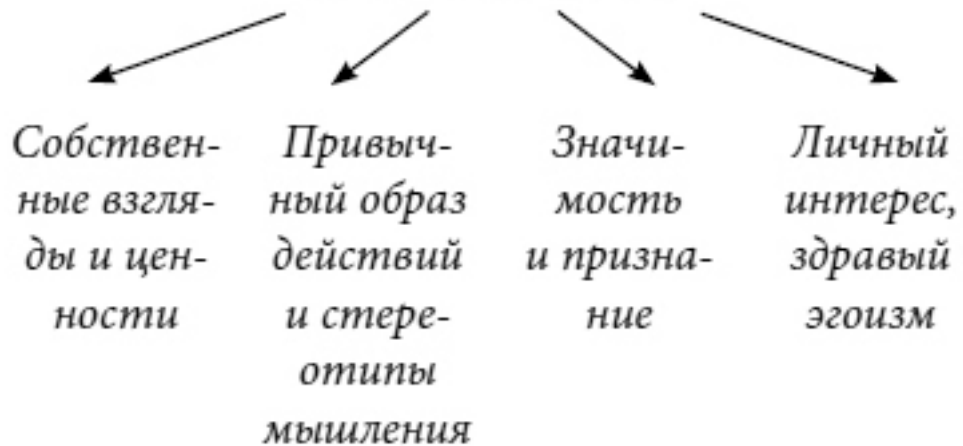
Да и... Изучайте, исследуйте чужие Системы. Наблюдайте за другими людьми, отыскивайте их личный интерес, считайтесь с их личными ценностями и индивидуальностью их взглядов, уважайте их привычный образ действий.

Ознакомившись с внешней стороной Системы человека и ее признаками, вы, вероятно, задаетесь вопросом: если все люди такие разные, если у каждого имеется уникальный набор взглядов на жизнь и привычек, с которыми он не готов расстаться, если все люди по своей природе эгоистичны и преследуют только свои интересы и безмерное желание обрести значимость, то, как же вообще возможно договориться о чем-либо?!

В каждой Системе все-таки присутствуют общие положения. Независимо от возраста, пола, национальности, вероисповедания, традиций, политических взглядов и т. д., у каждого есть потребности в безопасности, в хорошем к себе отношении, в любви, в обретении финансового благополучия. Каждый человек составлен из желаний.

Мы все хотим удобства и наслаждений, больше денег и стабильности, симпатии и похвалы, радости и здоровья, самоуважения и уважения со стороны окружающих, долгой жизни и счастья. Мы ужасно боимся неудач, критики, неизвестности, болезней, нищеты, старости и утрат. Именно в попытках обрести то или иное чувство, ощущение, состояние или предмет формируются социальные группы, связи по интересам, рождаются экономические, духовные, физические и прочие отношения между людьми.

ВНЕШНЯЯ СТОРОНА СИСТЕМЫ ЧЕЛОВЕКА И ЕЕ ПРИЗНАКИ



Внутренняя сторона Системы человека (программы)

Изучив внешнюю сторону Системы человека и ее признаки, мы выяснили, что каждый человек обладает своими собственными и очень индивидуальными взглядами, стремится к обретению своей значимости, дорожит своими убеждениями и привычками. Человек в большинстве случаев, в первую очередь, все равно думает о себе, маскируя свое эго и прикрываясь различными оправданиями. И это только вершина айсберга Системы человека. Ну что, продолжим?

Давайте познакомимся с внутренней стороной Системы человека. Так как это очень объемная территория, сравнимая, пожалуй, с размерами Страны чудес, в которую попала Алиса, то двигаться мы будем медленно, но в верном направлении.

Внутренняя сторона Системы человека, состоит из **различных программ**, большая часть которых незаметна для нас и находится на уровне подсознания. Программы работают постоянно и являются основой действий, характера, образа психологических и социальных особенностей человека.

Известно, что человек осознает лишь одну из тысячи частей объема информации, вся остальная работа проходит вне сферы нашего сознания. Невозможно осознанно запоминать всю поступающую информацию. Только представьте, что бы стало с нашей головой, если бы мы помнили все цвета и марки машин, стоящие с нами в пробке, все товары, увиденные в супермаркете у дома, все лица, встретившиеся нам по пути на работу.

Наш мозг просто-напросто бы взорвался. На бессознательном уровне Система запоминает по отдельности до мельчайших подробностей каждую секунду нашей жизни. Поэтому опытные гипнотерапевты, погружающие пациентов в состояние транса и гипноза, могут вытянуть из человеческого мозга информацию, например, о том, что ел пациент на завтрак 871 день назад.

Программы также протекают вне сферы нашего сознания и мышления, активно взаимодействуют со всей поступающей к нам информацией, включая ту, которую мы не осознаем. Это важно понять. Это необходимо понять в первую очередь.

Как и работа признаков внешней стороны Системы человека, деятельность программ постоянно протекает в голове каждого из нас и является неотъемлемой частью нашего жизнеобеспечения. Тесно сотрудничая с бессознательной частью человеческого мозга, с подсознанием, программы созданы для того, чтобы, в первую очередь, защищать нашу Систему, защищать от информационной перегрузки, от беспорядочного поведения и неверных решений.

Однако часто программы могут давать сбой, действовать самостоятельно и необоснованно. Для уверенного контроля над своей жизнью, для повышения собственной эффективности и улучшения качества общения с другими просто необходимо уметь определять их, контролировать и управлять ими. Изучение и понимание программ внутренней стороны Системы человека, знание их работы значительно улучшает наши отношения с другими людьми, улучшает понимание их поведения.

Зная, при каких условиях человек поступает так или иначе, можно по-настоящему понять причины подобного поведения, предугадать, а точнее, предопределить его будущие действия, предсказать его следующий шаг. А это уже очень круто!

Итак, представляю вашему вниманию карту программ, действующих на внутренней стороне Системы человека.

Программы по своей деятельности и своему предназначению разделены на несколько групп и независимых программ. Они находятся как в специальных обособленных Центрах, так и существуют самостоятельно.

ВНУТРЕННЯЯ СТОРОНА СИСТЕМЫ ЧЕЛОВЕКА(КАРТА ПРОГРАММ)

Центр восприятия

программа состояний

программа восприятия реальности

программа воображения

Центр развития

программа ориентированности

программа ответственности

программа мотивации

программа скорости принятия решения

Центр хранения и воспроизведения данных

программа убеждений

программа воспоминаний

Информационный центр

программа оценки информации

программа исключения

программа искажения

программа домысливания

программа обобщения

программа усвоения данных

Самостоятельные программы

программа работы

программа сопротивления

программа восприятия ошибок

программа страха

ролевая программа

программа безопасности

Первая группа программ находится в «Информационном центре». Перед ними стоит задача оценивать, анализировать и обрабатывать поступающую в Систему человека информацию с целью упорядочивания восприятия данных и предотвращения ее перегрузки. Данная группа действует на основе работы каналов, по которым поступает информация. Это каналы зрительного, слухового и чувственного восприятия. Благодаря ей мы понимаем смысл слов собеседника, содержание лекций, документов, сюжет книги или интригу фильма.

Информационный центр

- Программа оценки поступающей информации
- Программа исключения
- Программа искажения
- Программа домысливания
- Программа обобщения
- Программа усвоения данных

Главная программа в данной группе – программа первичной обработки данных или **программа оценки поступающей информации**. Любая информация извне поступает к нам через наши органы восприятия. Мы слышим, видим, чувствуем, осязаем, обоняем. И, разумеется, все эти данные подвергаются незамедлительной оценке.

Мы определяем, какое влияние она может оказать на нас, какое значение имеет для нашей Системы в целом. Дорого или дешево, хорошо или плохо, умно или глупо, эффективно

или бесполезно, горячо или холодно, есть ли связь с уже имеющимися в Системе данными. По многочисленным другим критериям и показателям информация оценивается определенной частью нашего мозга со скоростью мысли за считанные доли секунды.

После первичной обработки полученная информация пропускается через другие программы восприятия данных, действующих в информационной группе. Это **программы исключения, искажения, домысливания и обобщения**

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.