

КАК ЛЕГКО ВЫЗЫВАТЬ ДОВЕРИЕ?



Ковалева Марианна Сергеевна

Марианна Ковалева

Как легко вызывать доверие?

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=70057789

SelfPub; 2023

Аннотация

Эта книга о том, как вызвать доверие у окружающих людей. Есть специальные приёмы и методы, благодаря которым сделать это будет очень легко. В большинстве своём доверие достигается специальными переговорными приёмами. Но в чём заключается настоящее «мастерство общения»? Переговорное мастерство – это способность производить изменения во внутреннем мире человека, ведущие даже к трансформации его ценностей. В результате мастер способен не только выгодно «продать» себя, вызвать доверие у другого, наладить плодотворный диалог, распознать манипуляции в свой адрес, но и способствовать глубоким изменениям в другом человеке. В книге будет описание неправильных форм общения. Как вызывать доверие обещаниями. Как сходство вызывает сильное доверие. Взаимность и забота также позволит создать доверие. Поговорим и о других приёмах – искренность, безусловное одобрение, демонстрация уважения. Вы узнаете, как правильно отвечать на критику и как распознавать различные невербальные сигналы.

Содержание

Глава №1. Глубина влияния на людей	4
Глава №2. Неправильные формы общения	12
Глава №3. Вызывание доверия обещаниями	30
Конец ознакомительного фрагмента.	33

Марианна Ковалева

Как легко вызывать доверие?

Глава №1. Глубина влияния на людей

«Маг не обороняется и не нападает.

*Его прикосновение к миру легко,
почти неуловимо».*

[Эрнест Цветков]

Эта книга о том, как вызвать доверие у окружающих людей. Есть специальные приёмы и методы, благодаря которым сделать это будет очень легко. В большинстве своём доверие достигается специальными переговорными приёмами.

Но в чём заключается настоящее «*мастерство общения*», о котором я буду вести речь в этой книге? Дам определение переговорного мастерства. *Высшее переговорное мастерство – это способность посредством общения производить глубокие изменения во внутреннем мире другого чело-*

века, ведущие к трансформации его личностных характеристик и внутренних ценностей.

Не пугайтесь! Всё очень просто. Речь идёт вот о чём.

В результате переговоров мастер способен не только выгодно «*подать*» или «*продать*» себя, вызвать доверие у другого человека, наладить конструктивный и плодотворный диалог, распознать и заблокировать возможные манипуляции в свой адрес, но и (наиболее главное) может способствовать глубоким изменениям в образе мышления и ценностях другого человека.

Что значит «*глубокие*» изменения?

Это значит такие изменения, которые затрагивают основные жизненные мотивы и ценности человека. Как вы понимаете, основные мотивы и ценности человека являются первопричиной его поведения и поступков.

Разумеется, если с каким-то человеком вы встретились лишь один раз (например, что-то кому-то продали или что-то у кого-то купили), то в результате такого единичного контакта, ваше влияние на мотивы и ценности данного человека, скорее всего, будет ничтожным. Можно даже сказать, что его и не было.

Человек обладал до встречи с вами определёнными ценностями и мотивами (определённой психической организацией) – и после контакта с вами остался таким же. Внутренних изменений не произошло.

Тем не менее, всё равно бывает, что даже в процессе одно-

кратного контакта с человеком либо в процессе нескольких встреч, его внутренние мотивы и ценности могут претерпеть глубокие изменения. И причиной этому будете вы!

Такое общение и такой характер отношений, который приводит к внутренним изменениям в другом человеке, я называю «*мастерским*»

ВАЖНО:

Мастер способен способствовать глубоким изменениям

в мотивах и ценностях другого человека

Этот тезис имеет большой смысл. С одной стороны, всем известно, что другого человека нельзя переделать, нельзя перевоспитать, что, наоборот, следует приспособливаться, подстраиваться к человеку.

Не всё так просто. Намерение изменить другого человека, с одной стороны, и, с другой стороны, намерение не предпринимать попыток хоть как-то переделать другого человека, только лишь кажутся противоположными.

На самом деле, мы не можем не пытаться изменить другого человека! Мы все этим осознанно или неосознанно занимаемся! Мы хотим, чтобы люди были такими, какие они удобным лично нам. Как мы можем не хотеть этого? Этого все хотят. Но далеко не все в этом признаются.

Люди всегда или почти всегда будут стремиться в процессе общения максимально повлиять на другого человека, а при возможности изменить его ценности и мировоззрение на такое, какое удобно нам, какое мы сами разделяем.

Трудно отказаться от желания влиять как можно сильнее на другого человека. Мы этим занимаемся сплошь и рядом. Но умеем ли мы это делать? Знаем ли как? Возможно, что кто-то не хочет этого делать. Почему такое происходит? Каким образом мы можем влиять на другого человека максимально глубоко?

Эти вопросы требуют ответа.

Посмотрите вокруг! Каждый день мы встречаем десятки совершенно незнакомых нам людей. С некоторыми из них мы вступаем в контакт. Ещё бы! Нам каждый день нужно совершать покупки, исполнять какие-то должностные обязанности, обмениваться новой информацией...

Мы можем научиться задавать людям правильные вопросы, влиять на них своими эмоциями, выражением лица, грамотно строить фразы, защищаться от их коварных манипуляций, формировать «правильные» ожидания, знать человеческие мотивы...

Однако это ещё не делает нас настоящим мастером общения. Потому что часто люди не умеют создавать такие отношения, которые способствуют внутренним изменениям другого. А настоящий мастер знает и умеет, каким образом в ходе личного общения можно способствовать глубоким из-

менениям в человеке.

Как правило, в результате повседневного общения люди не меняются. «*Убери кровать за собой!*» – говорим мы ребёнку утром. «*Что вы думаете по поводу этого предложения?*» – интересуемся мы у клиента во время работы. «*Что будем делать сегодня вечером?*» – спрашиваем у любимого человека.

Мы просто говорим, говорим день от дня. Часто одно и то же. Меня постоянно не покидает чувство, что наше повседневное общение очень поверхностно, несущественно с точки зрения глубоких человеческих мотив и ценностей. С такой точки зрения можно сказать, что мы просто приспособливаемся друг к другу.

Существуют четыре возможных уровня общения:

- 1) **Социальный** (наши знакомые, сослуживцы, посторонние люди);
- 2) **Личный** (близкие нам люди, семья);
- 3) **Интимный** (человек общается сам с собой);
- 4) **Неосознанный** (человек не может признаться в чём-либо даже самому себе).

На социальном уровне человек общается со своими знакомыми, приятелями, друзьями, сослуживцами, дальними родственниками. Для них существует определённый образ нашего «я». Социальное «я», которое может вовсе не совпа-

дать с тем человеком, каким мы являемся на самом деле.

На личном уровне мы общаемся с самыми близкими людьми, которым мы безраздельно доверяем и которым открываем многие свои тайные мысли, мотивы, желания, настроения. Близкие люди знают нас лучше других.

Первая и вторая части курсов показывали, как следует вести переговоры и строить отношения с людьми на социальном и личном уровне общения.

Интимный уровень – это те мысли, желания и эмоции, которые человек скрывает от всех, даже от близких ему людей. Высшее мастерство переговоров предполагает способность сделать этот уровень открытым для обсуждения, чтобы человек смог откровенно и безопасно выразить вам свои тайные мысли и желания.

Неосознанный уровень – это уровень, содержание которого скрыто даже от самого человека. В человеческой психике есть мотивы, импульсы, которые довольно часто он сам не может осознать, правильно интерпретировать, принять как факт, что они реально существуют.

Но они существуют. И мастер общения их замечает в другом человеке. При этом мастер должен набраться мужества и обладать достаточным умением, чтобы другой человек тоже осознал и принял их, как часть самого себя.

Если существует способ повлиять на другого человека посредством переговоров действительно серьёзно, то это путь в глубину его бессознательного. Бессознательное – это область

человеческой психики, которую можно сравнить с дремучим лесом. Но именно здесь «обитают» все истинные человеческие побуждения.

Однако просто так вас туда не пустят. Недостаточно для этого быть хорошим переговорщиком, недостаточно владеть разными коммуникационными приёмами и техниками, недостаточно хорошо разбираться в психологии.

Другой человек ещё должен сам захотеть туда отправиться и тем более пустить туда вас. Не очень-то многие хотят это делать.

Но есть более серьезная трудность. Весь парадокс переговорного процесса заключается в том, что ваши усилия повлиять на человека, что-то ему внушить, в чём-то убедить, непроизвольно мешают задаче по-настоящему повлиять и убедить, то есть проникнуть в его душу, в его подсознание.

Чем больше усилий, тем меньше результат. Это звучит парадоксально, но это именно так.

ВАЖНО:

Чтобы общение перешло на интимный или неосознанный уровень, изначально нужно оставить попытки любого убеждения. Убеждать – это насиловать человека!

Когда вы прекращаетесь стараться убедить, когда вы являетесь перед другим человеком таким, какой вы есть НА

САМОМ ДЕЛЕ, то другой вдруг начинает меняться сам и убеждаться сам. Когда же вы стараетесь кого-то убедить в чём-либо, то происходит обычно всё наоборот.

Особенно это проявляется в общении с детьми. Дети учатся на реальном примере. Детей мало чему учат слова и нравоучения. Дети – это прямое отражение жизни родителей. Воспитание их с помощью убеждений только насилует их психику, формирует психические комплексы и блоки.

Настало время подробно рассмотреть, что в переговорах (будь то с клиентами, партнёрами, женой, мужем, детьми или чужими людьми) делать совершенно **БЕССМЫСЛЕННО**.

Глава №2. Неправильные формы общения

*«Возлюби ближнего своего» – это значит,
прежде всего, «оставь ближнего своего в покое!»
И как раз эта часть добродетели связана
с наибольшими трудностями»*
[Фридрих Ницше]

Во-первых, полагаю, всем очевидно, что эффективно влиять на человека можно только, вызывая в нём положительные эмоции, но не отрицательные. Не так ли?

Научное мнение: *«Каждая мать знает, что практически невозможно изменить активное поведение малыша с помощью отрицательного подкрепления – сделать так, чтобы малыш, начавший ходить, не хватал побрякушки с кофейного столика бабушки, постоянно повторяя: «Нельзя!» или шлепая его по ручонке каждый раз, когда он это делает.*

Маленьким детям просто несвойственно легкое приобретение неприятного опыта, но они могут с легкостью обучаться с помощью положительного подкрепления. Можно сказать, что дети рождаются для того, чтобы радовать-

ся, а не повиноваться». [Прайор]

Этот факт кажется всем очевидным, хотя зачастую неумелые переговорщики продолжают стараться вызвать негативные эмоции у другого человека (страх, вину, гнев, обиду и пр.) Иногда это оправдано, но далеко не всегда.

Истина состоит в том, что положительное подкрепление (похвала и одобрения) вовсе не имеет никакого отношения к построению отношений, в которых вы действительно можете влиять на ценности и мотивы другого человека. Ни похвалы, ни одобрения не просто недостаточны, чтобы построить такие отношения, а они мешают этому.

Как же построить отношения, чтобы вам безусловно доверяли и чтобы они способствовали глубоким изменениям в человеке? Этот вопрос долго волновал социальных психологов.

Но обсудим сначала то, благодаря каким переговорным стратегиям построить глубокие отношения нельзя. Может быть, вас удивит, но нельзя построить глубокие отношения никакими *интеллектуальными, вербально-логическими, информационными, объясняющими, обучающими* способами ведения переговоров.

Понимаете?

ВАЖНО:

Вербально-логические средства не способствуют по-

строению глубоких взаимоотношений.

Может быть, это звучит странно, но есть достоверные факты, известные научной психологии. Они заключается в том, что достаточно глубоко нельзя повлиять на человека никакими вербальными методами, техниками и приёмами.

Научное мнение: *«Можно объяснять человеку, что он собой представляет, назначать то, что поможет ему двигаться вперёд, давать ему знания о том, как сделать его жизнь удовлетворительной.*

Но, согласно моему опыту, такие методы поверхностны и незначительны. Всё, что они способны сделать, это привести к временным изменениям человека, которые вскоре исчезнут... Неудачи таких интеллектуальных подходов подвели меня к осознанию, что изменения возникают на протяжении всего опыта взаимоотношений... Я могу выразить основную гипотезу одним предложением.

Если я смогу создать определённый тип отношений с другим человеком, то он сможет раскрыть их потенциал и использовать для собственного роста, что приведёт к изменению и развитию его личности». [Роджерс]

Теперь я прошу вас осознать, что популярные техники и приёмы переговоров, точнее их влияние на интимный и

неосознанный уровень личности ничтожно. Предлагаю подробнее выяснить, какими вербальными средствами бессмысленно воздействовать на человека.

1) Командно-приказная форма. Командно-приказная форма общения не может способствовать ни улучшению отношений, ни развитию дисциплинированности. Понятно, что клиентам или руководителям только дурак будет приказывать и повелевать, но посмотрите, как мы разговариваем с подчинёнными, с детьми, с близкими людьми?

Пример: «Сделайте эту работу к определённому сроку!»; «Завтра в 9.00 вы должны быть на своём рабочем месте»; «Ровняйся, вольно!»; «Приходите завтра в десять...»; «Убейся!»; «Хватит!»; «Перестать!»; «Замолчи!»; «Собирайся быстрее»; «Иди скорее домой»...

Вы видели, чтобы дипломаты когда-либо употребляли в переговорах фразы в категоричной манере? Самое обидное, когда такая форма общения применяется к детям. Всё это показывает, что мы часто оказываемся «демократами» только на словах и только с теми, кто явно не слабее нас.

Что такое командно-приказная форма общения? Это наплевательство на мнение, мысли и чувства другого. Кому же это понравится? Избавляйтесь от командно-приказной формы разговора в любых ситуациях.

В переговорах очень важно не указывать человеку прямо, а показать дать ему выбор, свободу выбора (пусть даже иллюзорную). Это повышает самооценку человека – ведь он сам сделал выбор!

Конечно, человек может и не сделать то, что вы от него хотите. Но если он не сделает этот выбор в условиях свободы, то уж при другой форме обращения и подавно не сделает. По крайней мере, если он вынужден будет сделать этот выбор, то это будет его впоследствии угнетать.

2) Предупреждающе-угрожающая форма . Угрозы и предупреждения – совершенно бессмысленная и бесполезная форма разговора. Запугать можно только типичных психологических жертв. Но и они не скажут вам за это «спасибо», скорее всего, будут ждать момента, когда можно отомстить вам или сбежать.

Например, закономерным результатом воспитания, основанного на запретах и угрозах, является то, что такие дети, когда вырастают, нередко начинают неосознанно мстить своим родителям.

Если вы никогда не применяете предупреждающе-угрожающую форму общения, то это замечательно. Но как это проверить. Очень просто, это значит, что вы никогда не употребляете следующих фраз.

Пример: «Смотри, как бы не стало хуже!»; «Ещё раз это

повторится, и я вас уволю (оштрафую, накажу и пр.)»; «Если не сделаете эту работу вовремя, то не получите денег»; «Немедленно прекрати плакать, а то отдам тебя чужому дяде!» и т.п.

Ни к чему хорошему эта форма общения, разумеется, не приводит. Дети становятся запуганными и закомплексованными, оппоненты и противники ещё больше ожесточаются, на глубокие отношения можно и не рассчитывать.

«Как же тогда принудить человека сделать нужное вам действие?» – спросит некий удручённый опытом руководитель. Оставим этот вопрос пока открытым.

3) Нравоучительная форма. Только не говорите мне, что вы не используете в разговоре нравоучительность и морализирование. Это используют практически все и практически во все времена.

И только в XX веке психологи установили, что проповеди, морализирование, нравоучительность не только бесполезны, но и вредны. Разумеется, они мешают построению такого типа отношений, которые я назвал мастерскими, доверительными.

Пример: *«Бизнесмен должен обязательно ходить в костюме»; «Младшие должны уважать взрослых!»; «Запомни, дети должны любить своих родителей»; «Вы должны*

уступать место старшим!»; «Не убей»; «Не укради!»; «Не прелюбодействуй!» и т.п.

Морализирование имеет давнюю традицию. Любая авторитарная система, будь то церковь или социализм, даже капитализм, опирается на морализирование.

Но подумайте, когда будете снова говорить кому-нибудь: *«Ты должен делать так...»* или *«Ты не должен делать так...»*, что бы вы сами почувствовали на месте этого человека?

Беда в том, что морализирование не несёт никакой конкретной информации, а только перечень банальных фраз, от которых нет никакого проку. Сказать: *«Не укради!»* – это всё равно, что сказать: *«Все птицы летают»*, то есть не сказать, по сути, ничего.

Видимо, христианские проповедники плохо знали законы психологии, хотя, вероятно, их целью было не развитие полноценной личности, а создание послушной паствы.

ВАЖНО:

Морализирование неэффективно!

Повторю ещё раз важный закон психологии. Запомните, пожалуйста, что слова никого ничему не учат и не могут научить в принципе. Обучение осуществляется преимуще-

ственно посредством подражания, поэтому морализирование бесполезно.

Научное мнение: «Программирование в основном происходит в негативной форме. Родители забывают голову детей ограничениями. Запреты затрудняют приспособление к обстоятельствам (они неадекватны), тогда как разрешения предоставляют свободу выбора. Разрешения не приводят ребёнка к беде, если не сопровождаются принуждением...» [Берн]

Научное мнение: «Самый эффективный способ ослабить ребёнка – это вызвать в нём чувство вины. Если ребёнок не умеет справиться нужду так, как от него требуют, если он ест не так, как положено, – он плохой.

В возрасте пяти или шести лет ребёнок обретает всепроникающее чувство вины, поскольку конфликт между его естественными влечениями и их моральной оценкой со стороны родителей превращается в постоянно действующий источник вины.

Либеральные и «прогрессивные» системы воспитания не сумели изменить эту ситуацию в такой мере, как принято думать...Вместо «не делай этого» теперь говорят «тебе не понравится делать это».

Ребёнок больше не осознаёт, что им распоряжаются (а родители не осознают, что они отдают приказания), ребё-

нок не может сопротивляться и тем самым развивать в себе чувство независимости» [Фромм]

4) Рекомендательная форма. Вы, может быть, удивитесь, что советы и рекомендации в личных переговорах настолько же бесполезны, как и морализирование. В психологическом консультировании даже есть чёткая формулировка: «Советы бесполезны и не помогают»

Научное мнение: «Советы причиняют вред, и очень редко помогают. Подать совет – всё равно, что вытащить пловца из воды просто потому, что нам не нравится, как он плывёт. Другое дело, если он действительно тонет.

Однако обращаться с любым плывущим так, словно он собирается утонуть, – значит недооценивать его и впадать в панику, что неоправданно никакой тревожностью самого пловца.

Неправильное решение редко можно исправить, а принимая его за кого-то, мы тем самым лишаем этого человека самостоятельности. Кроме того, мы расписываемся в собственном банкротстве – признаём, что не знаем, как помочь человеку выработать собственное правильное решение, и в результате берём на себя управление им. Другой неприятный аспект привычки советовать – укрепление чувства зависимости...» [Вайнберг]

ВАЖНО:

Ничего не советуйте. Советы бесполезны!

Советовать что-либо даже из добрых побуждений (если вас об этом не просят) – это значит сомневаться в умственных способностях другого человека, который, следовательно, сам не может найти ответ.

Помните, что советы – это подмена попытки самостоятельного мышления. Не давайте другим советов, если вас не просят. Давайте человеку возможность подумать самому, хотя это и сложнее. Разумеется, здесь речь идёт не о профессиональном финансовом или техническом консультировании.

Пример: У меня есть знакомая, которая постоянно выписывает и читает множество журналов по здоровью, растительным травам и лекарствам. При этом регулярно что-то из них выписывает, вырезает рецепты и рекомендации, коллекционирует всё это. Говорит, что эти советы очень важны для здоровья.

Думаете, хотя бы на один процент её здоровье улучшилось от этого? Нет! Все эти вырезанные из журналов рецепты и советы грудой макулатуры скапливаются в ящиках шкафов. Как правило, они не используются. А призывы заняться хотя бы элементарной физкультурой для поддержания здоровья оказываются бессмысленными. Ничего не меняется. Только газет и журналов становится всё больше.

5) Форма логических доводов. Вы уже знаете, что логические доводы иногда бесполезны даже в переговорах с людьми, которые по своему статусу и способностям должны обладать вербально-логическим мышлением. Например, это люди науки, учёные, исследователи.

Но, увы и ах! Даже внутри этого «племени» людей науки нередко царит в голове другой тип мышления. Нередко внутренние комплексы и защитные механизмы психики не дают возможность мыслить безупречно логически.

***Пример:** «Папа и пятилетняя Вера идут по весенней улице. Тает снег, на тротуаре лужи. Вера проявляет повышенный интерес к лужам и сугробам.*

Папа: «Вера, если ты будешь наступать в воду, то промочишь ноги. Если ты промочишь ноги, твой организм охладится. Если он охладится, ты можешь легко подхватить инфекцию. Ты должна знать, что весной в городе всюду много микробов».

Вера (наступая в очередную лужу): «Пап, а почему у дяденьки, который прошёл, такой красный нос?» [Гиппенрейтер]

Почему нельзя опираться на логическое убеждение? Во-первых, потому что у многих людей (дети; люди, не занятые умственным трудом; малограмотные люди; люди, остановив-

шие в своём профессиональном и личностном росте) недостаточно развито левое полушарие мозга, отвечающее за логическую обработку информации.

Во-вторых, даже людям логически мыслящим и образованным очень трудно взглянуть на какую-либо ситуацию беспристрастно, без привнесения в неё своих личных интересов. Как говорится, даже им проще *«видеть всё только со своей колокольни»*.

Трудно не подчиниться своим импульсам или эмоциям, ведь они возникают в результате желания удовлетворять свои базовые человеческие потребности (в признании, любви, значимости и т.п.).

Кому же какие-то логичные рассуждения будут ближе, чем свои собственные потребности и интересы? Только очень выдающимся людям, а таких мало. Во всех же остальных случаях *«своя рубаха ближе к телу»*.

б) Критически-обвинительная форма. Понятно, что единственное, к чему приводит любая критика – это активизация ответных защитных механизмов. Другой человек будут спорить с вами, просто по тому, что вы посягаете на его ценности и убеждения.

Есть два варианта защитных реакций – либо человек осуществляет ответное нападение (возможно также игнорирование, ответная агрессия), либо ощущает подавленность и уныние, вызванное вашим покушением на его убеждения.

ВАЖНО:

Права для любого человека – это признак его социально-культурной жизнеспособности.

О вреде критически-обвинительной формы общения говорят многие психологи, поэтому я не буду повторяться.

Хочу только заметить, что привычка критиковать всех и вся вокруг, привычка видеть во всём отрицательное, подмечать только недостатки – это не просто характерная привычка некоторых людей, но и «философия» их жизни.

Ещё бы! Ведь с помощью критики можно компенсировать собственную неплототворность и вдоволь тешить чувство собственной значимости.

7) Хвалебная форма. Почему умные люди терпеть не могут похвалу? Потому что похвала – это дешёвый допинг, когда на него подсядешь, ничего хорошего не выйдет. Кроме того, это самая дешёвая (бесплатная) форма подкупа.

В чём же вредность похвалы? Да в том, что в ней содержится внешняя оценка.

Пример: Цитирую письмо. «*Меня в детстве много хвалили. Привыкаешь к этому очень быстро, и меня огорчало и раздражало, что, когда подросла, не всегда отмечали по-*

хвалой оценки... В школе, в институте я уже не могла без хвалебных слов – у меня просто руки опускались, ничего не хотелось делать, пока не заметят. А если не заметили, то я и поворачивалась боком: раз вы так, то и я вам ничего делать не буду. И сейчас от любой задачи, которую ставлю перед собой, от любой работы жду в конечном итоге не результата, а похвалы».

Того, кого сегодня оценивают через похвалу, то завтра его же могут оценивать через осуждение. Кого сильно восприимчив к хвалёбе, тот также сильно восприимчив к осуждению. Зависимость от этого попросту опасна для самостоятельности и психического здоровья.

Помните, как у Пушкина? *«Поэт, не дорожи любовью народной. Восторженных похвал пройдет минутный шум; услышишь суд глупца и смех толпы холодной, но ты останься тверд, спокоен и угрюм...»*

Но не всё так просто. Похвалу следует отличать от поощрения. Разницу продемонстрирует следующий пример.

Пример: *Вариант 1 (Похвала): «Я послушала ваше исполнение песни и хочу сказать, что вы очень талантливый певец, просто молодец!»*

Вариант 2 (Поощрение): «Я послушала ваше исполнение и хочу сказать, что мне очень понравилось, я получила большое удовольствие!»

Видите разницу? Она состоит в том, что во втором варианте нет оценивания, есть сообщение о собственным переживаниях, собственных впечатлениях человека. Ну так что, будем поощрять или оценивать?

8) Ироничная форма. Нет, здесь я даже не говорю о грубом высмеивании – я говорю о простой иронии. Ирония, может быть, уместна в публичных дебатах, но совершенно разрушает возможность глубоких человеческих взаимоотношений.

Пример: Один клиент страдал от того, что над ним постоянно иронизировали его сослуживцы. Они не подозревали, что это глубоко задевает его чувства. Он старался не подавать виду, но на самом деле переживал. После того, как научился психологической защите, стал принимать всё спокойнее.

Высмеивание часто принимает форму «навешивания ярлыков». Например, шуточные прозвища, клички и тому подобное. Часто мы не задумываемся, что это психологически травмирует другого. «Ну, что ты, – говорим мы, – это я тебя любя, в шутку!» Но в любой шутке есть только доля шутки, не так ли?

9) Исследовательская форма. Эту форму общения иногда, к примеру, обожают начинающие психологи, которые находят в расследовании, в выпрашивании разной личной информации от другого человека ощущение собственной силы.

Они смотрят на человека немного свысока, но заботливо. При этом всё время демонстративно кивают и соглашаются с клиентом. Они с большим удовольствием играют роль «доброго и заботливого» наставника.

Ну, а клиенту, естественно, остаётся роль непутёвого ребёнка. Замечу, что такой подход не имеет никакого отношения к построению доверительных отношений с человеком.

Пример: «Мне никто не звонил?» «Нет. А ты, наверно, ждёшь звонка от Иван Ивановича, чтоб пойти с ним пить пиво?» «А тебе всё надо знать!» «Да, у тебя в тот раз было плохое настроение, так как ты не сходил посидеть с Иван Ивановичем!» «Слушай, а может ты замолчишь?»

Расследование, выпрашивание, а также догадки, интерпретации вовсе не являются средством проникновения в чужую душу.

10) Игнорирующая форма. Зачастую мы не хотим вникать в суть переживаний, в содержание мыслей другого человека. Ведь нам постоянно некогда, надо куда-то спешить,

бежать.

Пример: «Не обращай внимания!»; «Да брось ты...»; «Это ерунда»; «Не бери в голову»; «Это не важно...»; «Глупости!»; «Чушь собачья!»

Научное мнение: «Я бы назвал это «дежурностью» интереса... Например, каждый день миллионы школьников слышат одни и те же вопросы. «Как дела в школе?» – «Нормально». «Что ты сегодня получил?» – «Ничего».

Ребята отвечают так, потому что сам вопрос им не интересен. Бесполезно задавать такие вопросы, на которые ответом будет «нормально», «ничего», «как всегда», «так себе»... А ведь гораздо лучше спросить ребёнка о том, что ему действительно интересно». [Таранов]

Итак, мастер переговоров старается исключить приведённые формы общения из своего переговорного арсенала.

Конечно, сделать это в один момент не получится, для этого нужно достаточное время. Однако, читая и осмысливая то, о чём мы сейчас говорим, постепенно приходит осознание, что в той или иной ситуации можно было бы сказать по-другому.

Нахождение собственных ошибок – это верный признак личностного развития. Замечайте и старайтесь исправлять ошибки общения!

Глава №3. Вызывание доверия обещаниями

Самая простая манипуляция – это *обещания*, которые не выполнены. *Пустые* обещания или полуправдивые. Ещё это называется *обман*. Обещать – это значит брать на себя *обязательства* (долги). Тот, кто берёт на себя много долгов, вряд ли сможет когда-нибудь по ним расплатиться. Эту простую истину всегда следует помнить.

Очень часто *обещания* эксплуатируют иждивенческие мотивы в человеке, а попросту говоря – известную всем любовь к халяве:

– «*Мы сделаем это специально для вас...*»

– «*Я всё время готов заботиться о вашем процветании...*»

– «*Мы готовы жертвовать собой, только бы вам было удобно...*»

Обещания – это самый дешёвый способ контролировать человека. Проблема не в том, что обещаниям верить нельзя. Проблема в том, чтобы уметь отличать *пустые* обещания от *реальных*. Чужие обещания не должны Вас контролировать, ставить Вас в зависимость от себя.

Нередко типичный манипулятор, склонный к *пустым*

обещаниям, выглядит следующим образом:

Он выказывает Вам исключительное уважение и доброту;

Он спрашивает Ваше разрешение на незначительные действия;

Он хвалит Вас, говоря, какой Вы хороший и замечательный;

Он всегда соглашается с Вашим мнением;

Он извиняется по пустякам и постоянно улыбается;

Он никогда не спорит с Вами и не критикует.

Любовь: Манипуляция с помощью *обещаний* в любовных отношениях очень распространены. Обещать любимому (соблазняемому) человеку *манипулятор* может очень многое, чтобы добиться его любви, расположения, секса.

Самые популярные любовные обещания следующие:

1) Обещание «*серьёзности*» отношений. Я никогда не видел, чтобы любовные пары, прожившие вместе много лет и по-настоящему любящие друг друга, говорили о *серьёзности* их отношений. Это даже звучит как-то странно и неуместно.

Тем не менее, многие женщины (мужчины намного реже) ищут *серьёзных* отношений и легко *покупаются* на обещание *серьёзности* намерений партнёра. Тем самым они попадают в ловушку, потому что никакой на самом деле *серьёзный* мужчина никогда не будет говорить о *серьёзности* будущих отношений.

Во-первых, говорить это совсем ни к чему – это всё равно,

что раздавать дешёвые обещания. Ведь никто и ничто в мире не может *гарантировать*,

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.