

Трюки, с которыми вы сталкиваетесь в профессиональной жизни: примеры, анализ и защитные механизмы

Некоторые уловки в общении служат только для того, чтобы смутить или запутать противника на какой-то момент. Другие тактики, напротив, рассчитаны на то, чтобы сжечь все мосты, разоблачить собеседника и сделать невозможным возобновление отношений.

Конечно, оценка такой вербальной ловушки очень субъективна; тем не менее коммуникативные техники можно классифицировать по степени их жесткости и коварства. Такую классификацию вы найдете в таблице в приложении 1. Эта таблица поможет вам в вашей ежедневной работе, помимо упомянутой степени жесткости каждый прием в ней характеризуется по методам, поведению вашего противника и возможным защитным механизмам.

На следующих страницах мы опишем и проанализируем примеры самых распространенных

коммуникативных приемов. Речь идет не о том, чтобы заставить вас их использовать, — наоборот, если вы изучите вербальные тактики других, то это станет скорее ловушкой для того, кто их применяет. Чем лучше вы будете знать и уметь разоблачать отдельные трюки, тем более независимо вы будете реагировать на вашего собеседника и его попытки вас «подловить».

Трюки, разрушающие ваши чувства

Потеря уважения

Следующие уловки имеют своей целью разрушить ваши чувства и вместо уважения к вам вызвать чувство пренебрежения.

Цель агрессора: ослабить вашу уверенность в себе, вызвать в вас чувство неполноценности. Ваше положение нивелируется, вы больше не можете концентрироваться на беседе и начинаете всеми средствами добиваться расположения другого человека. Вследствие этого вы делаете больше уступок на переговорах, чем это было запланировано.

Язык тела в игре власти

Ситуация. Предпринимателя Семена Павлова пригласили на разговор с новым начальником

отдела закупок одного из его клиентов. С этим предприятием Павлов работает уже давно, всех покупателей и сотрудников он знает и поддерживает с ними хорошие отношения. Новым человеком для него является только начальник отдела закупок Валерий Геринов, который пришел на предприятие месяц назад.

Встреча с начальником отдела закупок в его офисе проходит иначе, чем это было с его предшественником. Собеседник принимает его в необычной позе с широко расставленными ногами, обе руки расположены на бедрах. Он пожимает руку Павлова, правда, немного отталкивая ее от себя.

Народная мудрость гласит: встречают по одежке, а провожают по уму. И у Павлова возникло впечатление, что он имеет дело с весьма надменным и заносчивым человеком.

За столом переговоров они сели друг напротив друга, и Геринов тотчас же перешел к делу: «Господин Павлов, я не хочу ходить вокруг да около. Вы работаете с нами уже семь лет. Я хочу отметить хорошее качество вашей работы и отличный сервис, иначе наши деловые отношения не продлились бы так долго. Но, как вы знаете, времена стали жестче, наценки ниже, поэтому сегодня нам следует поговорить с вами о ценах».

Павлов обращает внимание на жестикуляцию Геринова, пока тот произносит свою речь. Начальник отдела закупки поднимает палец, как это обычно делают учителя. Тем не менее Павлов не поддается раздражению и спокойно объясняет принципы формирования своих цен. Геринов слушает, однако, в то время как Павлов излагает свои аргументы, он снова делает пренебрежительное движение рукой, обороняется с помощью открытых ладоней и через некоторое время закидывает руки за голову. Он кладет одну ногу на другую и откидывается назад.

И после всех этих невербальных сигналов Геринов комментирует слова Павлова: «Больше мы не будем обсуждать ваши цены — они неприемлемы. На рынке сложная ситуация, это касается и вас!»

Затем Геринов отворачивается и позволяет противнику продолжить его речь.

Цель начальника отдела закупок ясна: он хотел смутить Павлова. Его доминирующее поведение должно было ослабить уверенность собеседника настолько, что тот будет благодарен, если Геринов перестанет посылать такого рода невербальные сигналы. И это чувство благодарности подтолкнет Павлова на ожидаемые от него уступки.

В беседах и переговорах, во время которых ваш собеседник хочет ослабить вашу позицию, такие сигналы языка тела применяются очень часто. Как только у вас появилась неуверенность и вы уже не можете соответственно реагировать, вы будете рады любой возможности в какой-либо форме завершить начатые переговоры.

С целью смутить собеседника чаще всего используются три типа жестов.

Ледокол: кончиками пальцев формируют пирамиду и опускают эту пирамиду перед собой. С точки зрения атакованного человека она действует как клин, как носовая часть ледокола. Вершина, направленная вперед, отказывает, угрожает, атакует собеседника. Одновременно предплечья отклоняют все аргументы и возражения.

Пистолет: оба указательных пальца как стволы оружия целятся вперед, оба больших пальца напряженно подняты наверх, остальные пальцы сжаты.

Дикобраз: скрещенные, растопыренные в стороны пальцы.

Геринов выйдет из беседы победителем, если Павлова смутят сигналы языка тела, если он не поймет данную тактику и подчинится этой эмоциональной атаке.

Доминирующая позиция, выражаемая через язык тела, должна вас запугать; однако вы можете

раскусить эту игру и правильно отреагировать на нее. Если во время беседы или переговоров вам два или три раза один за другим неприятно бросились в глаза такие жесты, отреагируйте на них: «Почему вы так нетерпеливо барабаните пальцами? Вы заняли отказывающую позу, вас что-то не устраивает?»

Тем самым вы принудите другого человека к тому, чтобы он в какой-то мере «проявил себя» и стал более уязвимым, вы смутите вашего собеседника и в то же время разоблачите его тактику как таковую. К тому же покажете, что такие коммуникативные техники вам известны. Скорее всего, ваш собеседник откажется от своей стратегии, особенно если вы, подмигнув ему, снимете с него эту маску, но так, чтобы он при этом не потерял лицо.

В крайнем случае ваш партнер по переговорам, несмотря на подмигивание, прекратит с вами контакт. Если вы этого опасаетесь, то должны взвесить, можете ли отказаться от такого клиента. Если, несмотря на манипуляции, вы хотите поддерживать деловую связь, остается только одна возможность: во время беседы снова и снова напоминайте себе, что ваш противник затеял с вами игру. Это поможет вам оставаться отстраненным и не позволит сигналам языка тела повлиять на вас. Просто время от времени смотрите на ваши