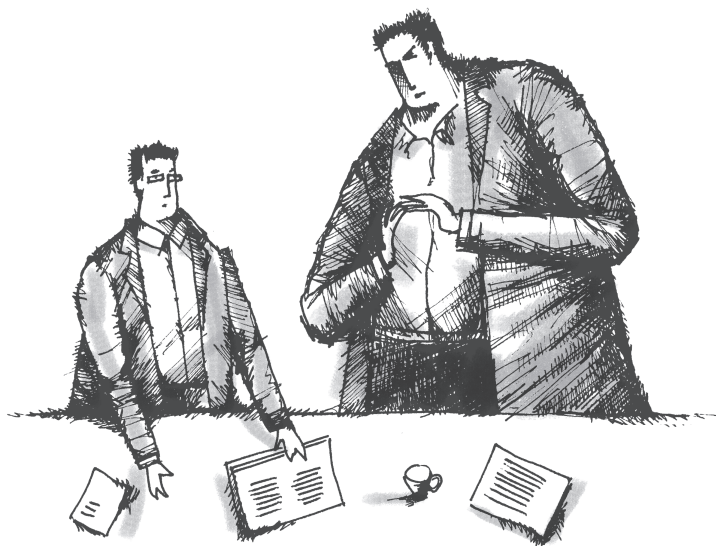


**Трюки, с которыми  
вы сталкиваетесь  
в профессиональной жизни:  
примеры, анализ  
и защитные механизмы**





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. Таковую 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: встречаются 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 напротив друг друга, и Геринов тотчас же перешел к делу: «Господин Павлов, я не хочу ходить вокруг да около. Вы работаете с нами уже 7 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 закупок 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, снимите 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 документы — они точно не произведут на вас отрицательное впечатление.

#### Резюме: язык тела в игре власти

**Нападение.** Такие сигналы языка тела, как, например, нетерпеливое постукивание пальцами, откинувшаяся назад верхняя часть туловища, скрещенные на затылке руки или поучительные жесты, должны ослабить вашу уверенность в себе.

**Защита.** Ориентируясь по ситуации, спокойно или же с подмигиванием укажите вашему собеседнику, что вы понимаете его игру и его тактику.



Подмигнув, в большинстве случаев вы тактично заставите вашего собеседника отказаться от этой тактики. Скорее всего, вы даже завоюете уважение: вы — равноценный «противник».

Тем не менее, на действия очень восприимчивых партнеров по переговорам, с которыми существует опасность разрыва отношений, вы должны реагировать иначе: периодически для собственной защиты говорите себе о том, что поведение вашего противника — это просто игра, цель которой для вас очевидна.

### Мимика внушения

**Ситуация.** Давайте еще немного задержимся на переговорах между менеджером по продажам и начальником отдела закупок. Если начальник отдела закупок Геринов хочет смутить своего собеседника еще сильнее, он использует мимику внушения: демонстративно смотрит мимо Павлова и ухмыляется, если их взгляды встречаются.

Если Павлов начинает говорить о цене и останавливается на качестве продукции, Геринов демонстративно зеваает, скептически смотрит и при этом качает головой.

Павлов попадает под впечатление от этих жестов: он чувствует себя неуверенно, и ему все тяжелее сосредоточиться на беседе. Следующий момент усиления действия внушающей мимики заключается в том, что Геринов смотрит на

своего собеседника со сдвинутыми бровями, затем откидывает голову назад, поднимает брови, затем смотрит с негодованием, затем снова скептически.

Все понятно: вся эта мимика внушения ощутимо ослабляет уверенность в себе и самоощущение Павлова точно так же, как язык тела.

О другом варианте этой тактики рассказал мне один из моих клиентов: «Мой партнер по переговорам открыто игнорировал разговор, демонстративно не слушая и занимаясь чем-то другим. Нашу беседу он заканчивал пустыми фразами: „Могу я что-то еще для вас сделать?“ или „У вас что-то еще?“»

Мимика другого человека служит нам для ориентации, для оценки ситуации — и если ваш контрагент искусно применяет элементы языка тела, вы почти незаметно подвергаетесь влиянию и, возможно, делаете совершенно ошибочные выводы о его отношении.

Описанное доминирующее поведение должно смутить вас настолько сильно, что на каждый жест согласия со стороны вашего собеседника вы будете реагировать с благодарностью. И как только вы расслабитесь, ваш партнер по переговорам изменит свою стратегию; он будет сигнализировать о благосклонности и готовности к общению. Если вы отреагируете на это, то тактика снова изменится, вы снова столкнетесь с реакцией отказа и скепсисом.

Чтобы выдержать такой переменчивый ход событий и защититься от манипуляций, любезно, по деловому или даже подмигнув покажите, что вы понимаете эту тактику. В каких-то случаях вы сами можете воспользоваться некоторыми сигналами языка тела и мимики — но только для того, чтобы дать понять противнику, что вы знаете правила игры и не поддадитесь на нее.

#### Резюме: мимика внушения

**Нападение.** Ваш собеседник демонстративно смотрит мимо вас, ухмыляется, скептически качает головой, смотрит с негодованием, сводит брови или поднимает их вверх.

**Защита.** В зависимости от ситуации спокойно, независимо или даже с подмигиванием покажите вашему собеседнику, что вы понимаете его игру и его тактику. Подмигнув, в большинстве случаев вы тактично заставите вашего собеседника отказаться от этой тактики.

Здесь, как и в предыдущей ситуации защиты, используйте ту же тактику. На действия очень восприимчивых партнеров по переговорам, с которыми существует опасность разрыва отношений, реагируйте иначе: периодически для собственной защиты говорите себе о том, что поведение вашего противника — это просто игра, цель которой для вас очевидна.