

ОТ АВТОРА
«КРЕМЛЕВСКОЙ
ШКОЛЫ
ПЕРЕГОВОРОВ»

ИГОРЬ
РЫЗОВ

ПСИХО ТРЮКИ

69

ПРИЕМОВ
В ОБЩЕНИИ,
КОТОРЫМ
НЕ УЧАТ
В ШКОЛЕ



Кремлевская школа переговоров

Игорь Рызов

**Психотрюки. 69 приемов в
общении, которым не учат в школе**

«ЭКСМО»

2021

УДК 330.16
ББК 88.4

Рызов И. Р.

Психотрюки. 69 приемов в общении, которым не учат в школе
/ И. Р. Рызов — «Эксмо», 2021 — (Кремлевская школа переговоров)

ISBN 978-5-04-162112-4

Психотрюки – это простые приемы, которые помогают поставить хама на место, защитить личные границы, выиграть в споре, договориться о выгодных условиях сделки или убедить себя не сдаваться на пути к цели. Не важно, какой у вас опыт самоконтроля и переговоров, прелесть психотрюков в том, что они работают в любом случае и требуют минимум тренировки. Автор этой книги Игорь Рызов – ведущий эксперт по переговорам, автор четырех бестселлеров, дважды победитель премии «Деловая книга года». Он предлагает 69 психотрюков для: • эффективной реакции на бестактные замечания; • защиты от психологических агрессоров; • победы над газлайтером; • успешного убеждения оппонента; • преодоления страха и волнения; • настройки себя на сверхдостижения. В формате PDF A4 сохранен издательский макет книги.

УДК 330.16
ББК 88.4

ISBN 978-5-04-162112-4

© Рызов И. Р., 2021
© Эксмо, 2021

Содержание

Посвящение	6
Введение	7
Глава 1	9
Психо трюк 1	10
Конец ознакомительного фрагмента.	13



Игорь Рызов
Психотрюки. 69 приемов в
общении, которым не учат в школе

© Текст. И. Рызов, 2021

© ООО «Издательство «Эксмо», 2022

Посвящение

Эту книгу я посвящаю человеку, который научил меня многому, научил не бояться. Мудрому и доброму – моему папе Роману Кушавичу Гольдману.

Папа, я скучаю. Спасибо тебе за все, ты навсегда в моем сердце. Я не похож на тебя, ты рассудителен и терпелив. Многие приемы, описанные в этой книге, получены от тебя.

Ты – золотой человек.

Введение

Прочтя книгу Дейла Карнеги в начале девяностых, я разозлился. У меня вызвало полное неприятие его предложение не спорить с оппонентом. «Как так! – кричал мой молодой разум. – Разве можно соглашаться, когда говорят: «Вы торгуете ерундой и воздухом»? Или «Когда обвиняют меня в непрофессионализме»? Но однажды, спустя пару десятков лет, во время переговоров с одной торговой сетью, я неожиданно для себя использовал этот прием. На фразу «все ваше вино из одной бочки» спокойно ответил: «Да, вы правы, вкус может быть похож – а что скажете про этикетку?»

Эффект был поразительным. Мой собеседник в считанные минуты перешел от завуалированных наездов к конструктивному обсуждению проекта. Не встретив сопротивления там, где ему полагалось быть, он расслабился и превратился в более чем комфортного партнера по переговорам, с которым мы очень быстро утрясли все спорные вопросы.

Тогда я сделал простой вывод. Существуют приемы, применение которых сродни использованию магического заклинания. Ты произносишь нужные слова в правильном порядке и получаешь искомый результат. Да, получаешь не в ста процентах случаев. В переговорах нет ни одного приема, который срабатывал бы всегда. Однако чаще все-таки получаешь. Даже если сам – полный профан по части общения и ничего не знаешь о переговорных техниках.

Я называю такие приемы *психотрюками*. Эта книга представляет собой набор психотрюков, каждый из которых проверен и не раз отработан в полевых условиях. Они станут одновременно вашим «щитом» от манипуляторов и «мечом» против обидчиков и конкурентов. Я написал эту книгу для тех, кто хотя бы раз терялся в конфликтах и не знал, как поставить на место хама. Для тех, кто испытывал трудности с убеждением оппонента, кто не мог настоять на своем, кто жертвовал собственными интересами ради сохранения отношений и сам был этому не рад.

Будьте готовы, что не все приемы вам понравятся. Некоторые, вероятно, даже вызовут отторжение. Это нормально. Берите только то, что сможете применить прямо сейчас, остальное оставьте, придет и его черед.

Так для меня совет Карнеги «всегда соглашаться с оппонентом» был не единственным из тех, что казались по началу совершенно бесполезными. Например, также 20 лет назад, когда я узнал о приеме «вырвать жало» (расскажу о нем позднее), подумал, что это полная ерунда. Позже во время сложнейших переговоров я неосознанно применил его и был в самом хорошем смысле шокирован результатом. С тех пор решил для себя, что слово «ерунда» стоит заменять на «мне этот прием пока не понятен и применить его я не могу». Но возможно со временем он станет одним из главных в моем арсенале.

Зачастую в напряженный момент многое просто вылетает из головы. Если такое произойдет с вами, вернитесь к ситуации и «задним умом» поразмышляйте, какой трюк применили бы для ответа сейчас. Через некоторое время вы достигнете «эффекта тринадцатого воина»¹ и начнете, как главный герой фильма, свободно говорить на чужом для себя языке.

Чуть не забыл: читая о тех или иных приемах, вы можете подумать, что применение некоторых из них чревато тем, что оппонент прервет контакт.

Да, это вполне реально.

Основное качество переговорщика – смелость. Смелый тот, кто не боится отказа. Нужно понимать, что переговоры – это процесс достижения соглашения, в ходе которого каждый из

¹ «Тринадцатый воин» (The 13th Warrior, 1999, реж. Джон Мактирнан и Майкл Крайтон) – американский боевик, в котором арабский поэт, оказавшись в ссылке, вступает в отряд викингов. Сюжет основан на «Записке» ибн Фадлана о путешествии в Волжскую Булгарию, эпосе «Беовульф» и романе «Пожиратели мертвых» Майкла Крайтона.

участников может сказать «нет». Такое прекрасное определение дал переговорам мой учитель Джим Кэмп². Считаю, что имеет смысл руководствоваться его мудростью.

А теперь перейдем от слов к делу.

² Кэмп Дж. (род. 1946) – автор бестселлеров «Сначала скажите нет» и «Нет. Лучшая стратегия ведения переговоров», президент компании Camp Negotiation Systems и создатель обучающей системы переговоров Coach2100.

Глава 1

Как поставить человека на место

Мы регулярно сталкиваемся с неуместной критикой и обесцениванием. Кто-то хочет дать непрошенный совет, кто-то пытается поставить нас в неловкое положение, вывести из равновесия или прилюдно уколоть. В этой главе я приведу пять приемов (читай – психотрюков), которые помогут поставить человека на место в сложных переговорах – и бытовых, и деловых. А еще раз и навсегда отобьют у него охоту продолжать нападки. Согласитесь, это немаловажно.

Психо трюк 1

«Да, я такой»

Давным-давно, на заре моей карьеры, когда я начинал заниматься поставками молдавских вин, произошел интересный случай. Работал у меня в компании торговый представитель, деловитый и энергичный парень. Он эффективно продавал и был душой компании, при этом обладал одной особенностью – очень быстро разговаривал.

Если вы слушали мои выступления и считаете, что я говорю быстро, то по сравнению с его скоростью речи моя манера изъясняться – сама неторопливость. Он был исключительно результативным продажником, перевыполнял планы, и клиенты его очень любили. Но все кому не лень твердили: «Дима, ты слишком быстро говоришь», «Ты тараторишь». Я видел, что ему неприятно, но он проглатывал такие оценки, пока не случился мини-корпоратив. Немного подвыпив, один из коллег Димы подсел к нему и сказал: «Ты классный парень, но так балаболишь, что ничего не понять». И тут накопленное за долгое время выплеснулось наружу.

Часто бывает, что люди начинают давать неуместные комментарии на ваш счет – критиковать вашу мимику, фигуру, способ держаться. Например, мне часто пишут: «Ты активно жестикулируешь» или «Смотришь не в камеру». Однажды под моим постом, начинавшимся с фразы: «Меня спрашивали о том, как правильно писать сообщения», один советчик оставил комментарий: «Вообще-то лучше не употреблять фразу “меня часто спрашивают”. Замените на другую». Согласитесь, хочется ответить: «Не учите меня жить». Уверен, что и вам приходилось встречаться с людьми, слова которых вызывали самые неприятные эмоции. Грубить и отвечать «в состоянии аффекта» – значит полностью отдать себя в цепкие лапы атакующего. Да-да, я не ошибся – именно атакующего, потому что подобные фразы являются попыткой нанести вам урон.

Как-то я был свидетелем похожей сцены. В кафе завтракали две подруги. И одна другой постоянно давала советы: ты слишком часто ему звонишь, слишком ярко красишь губы, слишком много смотришь в телефон. Я прямо чувствовал, как закипает «жертва». И вот после очередной атаки девушка вспылила: «Да ты достала меня своими советами, ты мне кто – мама?» На что получила ответ: «Ну вот, а потом еще и удивляешься, почему с тобой люди не хотят иметь дело».

Владимир Войнович красочно описал, как «ненавязчиво» подруги главной героини Нюры пытались поселить в ней сомнения относительно Ивана Чонкина³:

«– А я ему почему-то верю, – сказала Нюра. – Непохоже, чтоб врал.

– Если веришь, дело твое, – равнодушно сказала Нинка, – но я б на твоём месте его раньше времени до себя не допускала.

– А кто ж допускает? – смутилась Нюра.

– А я не говорю, что допускаешь, а можешь допустить. А они, мужики, да еще военные, у них привычка такая – свое дело справит, а потом над тобой же и посмеется».

Как правильно реагировать на такие фразы? В свое время я проходил курс по переговорам в Гарварде. Все преподаватели читали лекции на хорошем, правильном английском языке. У некоторых, правда, был акцент – там много эмигрантов, но и их речь была всем понятна. Один же преподаватель так тараторил, что о смысле половины сказанного им приходилось только догадываться. Мы с коллегами подошли к нему в перерыве и сказали: «Профессор, вас

³ Войнович В.Н. Жизнь и необычайные приключения солдата Ивана Чонкина. М.: Пасман и Шувалов, 1993. Войнович Владимир Николаевич (1932–2018) – русский прозаик, поэт и драматург, автор текстов песен и художник-живописец.

очень тяжело понимать, могли бы вы говорить помедленнее?» Он повернулся и ответил: «Да, я тараторю. Это моя черта». Улыбнулся и пошел дальше.



ГРУБИТЬ В ОТВЕТ И ОТВЕЧАТЬ НА ЭМОЦИЯХ РАВНОСИЛЬНО
ТОМУ, ЧТОБЫ ПОЛНОСТЬЮ ОТДАТЬ СЕБЯ В ЦЕПКИЕ ЛАПЫ
АТАКУЮЩЕГО

ryzov.ru

Многие скажут: «Какой хам! Он не должен был так говорить». Не спешите возмущаться, разберем этот пример. Во-первых, он профессор, а мы – ученики, не клиенты. То есть его позиция явно сильнее нашей. Во-вторых, мы подошли в явном раздражении и выбрали достаточно резкую форму общения. Начали сразу с обвинений, несмотря на то что и наш английский небезупречен. Вопрос: так ли уж преподаватель был не прав, осадив нас с помощью приема «Да, я такой»?

Давайте разберемся в его сути.

Когда вам говорят что-то неуместное, делают замечание, вторгаются на вашу территорию, можно ответить: **«Все так, я знаю. Но это часть меня»**. **«Да, я такой»**. Когда меня укоряют: «Ты слишком активно жестикулируешь», я обычно отвечаю: «Да, я активно жестикулирую».

Не бойтесь того, что будет дальше. Если атакующий продолжит: «Послушай совет и жестикулируй поменьше», можно опять повторить с улыбкой: **«Это – часть меня, давай лучше обсудим...»**

Заметьте, во второй раз мы сразу направляем агрессора в нужную нам сторону. Если и это не сработает, возможно, имеет смысл прервать контакт или даже обрубить его раз и навсегда – об этом поговорим в главах 8 и 9, посвященных общению с манипуляторами.

Когда редактор прочитала эту книгу, она позвонила мне и рассказала о еще одной возможности остановить советчика. С ее разрешения поделюсь с вами историей и приемом.

Девушка давно курит и, естественно, знает все и о вреде курения, и о негативных последствиях, но это ее выбор. Она постоянно слышит фразы: «Ой, ты все еще куришь», «Пора бы

бросать» и все в том же духе. Девушка научилась мило отвечать на подобные реплики: **«Да. Во мне должен быть какой-то изъян»**. После чего советчик оказывается безоружным.

Я тоже решил попробовать такой ответ. Мой спортивный тренер часто делал мне замечания о вреде кофе. А я люблю кофе. Поэтому однажды ответил ему фразой: «Да. Ну должен же быть у меня хоть какой-то недостаток». Мы посмеялись.

Этот трюк называется «вырвать жало», и суть его именно в том, что мы вырываем жало и лишаем собеседника возможности играть нами дальше. Об этом приеме мы еще поговорим.

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.