

Дилана Буменко

Техники НЛП

В
действии

Переговоры... обреченные на успех

понимать, правду ли вам говорят
договариваться с деловыми партнерами
и близкими людьми
прогнозировать решения партнеров
оказывать влияние на них
противостоять манипуляциям

НЛП-допинг

Диана Балыко

Переговоры... обреченные на успех. Техники НЛП в действии

Текст предоставлен издательством

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=171220

Переговоры... обреченные на успех. Техники НЛП в действии: Эксмо;

Москва; 2008

ISBN 978-5-699-26865-8

Аннотация

Каждый день нам приходится вести переговоры и договариваться: с деловыми партнерами, с начальником и коллегами, с собственными детьми и родителями, с любимыми и друзьями. Всегда ли вы делаете это эффективно? Всегда ли вам удастся отстоять свои интересы? Всегда ли вы довольны результатом переговоров? Если вы хотите стать мастером переговоров, способным решать вопросы любой сложности, эта книга – для вас! Простые и действенные техники НЛП помогут вам заинтересовывать и убеждать, влиять и не поддаваться чужому влиянию, выходить победителем из любой ситуации. А множество забавных историй, поучительных притч и оригинальных авторских техник помогут вам учиться с удовольствием!

Содержание

Об авторе	5
Введение	8
Чему не учат в школе	9
Помните	13
Где зарыта собака НЛП	15
По секрету	17
Предупреждение	20
Часть I	21
Обучение ремеслу взломщика	22
Глава 1	24
Киты, на которых стоит НЛП	24
Такие приятные заблуждения	30
Конец ознакомительного фрагмента.	40

Диана Балыко
Переговоры...
обреченные на успех
Техники НЛП в действии
Об авторе



Диана Балыко – драматург, поэтесса, журналистка, практикующий психолог, тренер НЛП, автор психологических тренингов и книг по психологии отношений.

Окончила Белорусский государственный университет, спец. «историк» (2001). В 2000 году работала в Нью-Йорке в газете «Новое русское слово» и на радио «People waves», в Минске издавала газеты «В десятку» (1998) и «Альфа-Афиша» (2001 – 2002). В 2004 году стала студенткой Литературного института в Москве (заочное отделение, специальность – драматургия). Автор поэтических сборников «Много-много дней» (1999), «Окна настежь» (2001), «Убегающая линия» (2003). Автор пятнадцати книг по психологии отношений (ЭКСМО, 2006-2008).

Автор тринадцати пьес, поставленных, опубликованных и отмеченных на различных международных драматургических конкурсах и фестивалях (ежегодный конкурс СТД РФ, «Евразия» (г.Екатеринбург), Володинский конкурс драматургии в г.Санкт-петербурге «Пять вечеров», «Любимовка» (г.Москва), «Премьера.txt» (г.Москва), «Свободный театр» (г.Минск), партнерская драматургическо-режиссерская лаборатория п/р Михаила Угарова в Ясной поляне, 7-ой и 8-ой форумы российских писателей в Липках, международный театральный фестиваль в г.Минске «ПАНАРАМА»).

Бизнес-тренер, сертифицированный мастер нейро-лингвистического программирования. Обучалась в Минском Центре НЛП под руководством Андрея Метельского, 2006

– 2008г.

Член МАПП (Международной ассоциации писателей и публицистов) с 2004 года, БАЖ (Белорусской ассоциации журналистов) с 2004 года, СПБ (Союза писателей Беларуси) с 2004 года.

Введение

Я снисходительно начал перелистывать книгу, рассеянно закидывая на нее скучающий взгляд, словно удочку в реку. И так и замер, друзья мои... Друзья мои, ну и улов! Я вытягивал таких карпов, таких щук! Неведомых рыб, золотых, серебряных, радужных... и они жили, плясали... А я-то считал их мертвыми!

Ромен Роллан

Если и неправда, то хорошо придумано.
Джордано Бруно

Вряд ли кто-то сейчас станет спорить, что драки существуют. Вряд ли кто-то решится возразить, что в определенной ситуации драки – эффективный способ воздействия... иногда единственно возможный. Конечно, можно любить драться, можно не любить драться, но, в любом случае, лучше все-таки уметь драться. А еще лучше – уметь драться разными способами. Наше оружие – слово!

Чему не учат в школе

Нас учат в школе математике, физике, химии, истории и литературе, но совершенно не учат общаться, вести переговоры, убеждать собеседника, отстаивать свою точку зрения... Ведь зачастую в школе есть только два мнения – учительское и неправильное. Дисциплины, где учат успешных переговорщиков, просто нет. А ведь она важнее, чем Закон Божий. Познакомиться и показать себя во всей красе, написать резюме и заинтересовать работодателя, выйти замуж и жить в согласии, устроиться на работу и продвигаться по карьерной лестнице, воспитывать детей и блистать на вечеринках, выбить повышение по службе и быть душой компании, выгодно продать и дешево купить помогут только удачно проведенные переговоры.

Переговоры являются ключевым моментом любого дела. Но поскольку нас этому нигде не учат, все, что касается навыков общения, мы приобретаем путем проб и ошибок – руководствуясь пресловутым здравым смыслом, советами друзей, собственной интуицией, жизненным и профессиональным опытом. И все же в последние годы появилось множество учебников и пособий, курсов и тренингов, лекций и мастер-классов, где всех желающих обучают ораторскому искусству, мастерству публичных выступлений и искусству переговоров, где представлены соответствующие теоретиче-

ские и практические разработки. Но далеко не каждый из нас потратит свои время и кровно заработанные на изучение такого странного предмета, как общение. Конечно, его пресловутая ценность известна всем. Конечно, каждому хочется ярко и эффектно излагать свои мысли. Но зачастую я слышу от людей нелепые убеждения:

– У меня нет способностей красиво говорить! Я предпочитаю слушать...

– Я панически боюсь публичных выступлений – это наследственное.

– Овладеть ораторским искусством должны профессионалы – актеры, политики, журналисты, психологи, телеведущие, дипломаты... А мне это ни к чему! Нас и тут неплохо кормят.

Черт возьми, Ноев ковчег был построен любителем. А профессионалы построили небезызвестный «Титаник». Поэтому перестаньте считать себя неспособным, глупым, необразованным, неумелым, недостойным, малознающим, еще молодым, уже старым, просто поставьте цель быть успешным в общении и играючи получите желаемое.

Задача кажется невыполнимой? Знаю-знаю. Мы всегда готовы придумать много оправданий своей лени. Но, по моему, это глупо – оставаться на месте. Если вы любите свое дело, то вам нет никаких преград в достижении поставленной цели. Если вы хотите ясно и четко выражать свои мысли, увлекать своими идеями других людей, быть убедительным,

слыть душой компании, то эта книга станет для вас настольной. Она попала вам в руки не случайно и вовремя. Помните, любитель с хорошей энергетикой, думающий и обучающийся, добьется гораздо больших результатов, чем ленивый профессионал.

Именно чайники развивают самую кипучую деятельность. Любой профессионал своего дела был когда-то любителем. Время идет, и если вы идете с ним в ногу, а еще лучше, на шаг впереди, то путь из любителя в профессионалы становится очень коротким. Помните, чтобы остаться на месте, нужно очень быстро бежать, а чтобы вырваться вперед, нужно бежать быстрее других. И этому научит НЛП!

Жизнь – всегда удача. Любая ситуация полна ресурсов. Главное – правильно настроить угол зрения. О том, как разворачивать предложенные ситуации и моделировать свои, убеждать и переубеждать людей, вербализировать свои желания и говорить на языке собеседника, успешно вести деловые и телефонные переговоры, нестандартно решать проблемные ситуации и достигать своих целей, расскажет эта книга.

Каждый из нас – неплохой собеседник в компании двух-трех приятелей, но как же нам неуютно в окружении незнакомых, а еще хуже – враждебно или скептически настроенных людей. Часто нам бывает очень трудно завести разговор, поддерживать его, адекватно реагировать на критику. Мы боимся выглядеть глупо, сморозить чушь, показаться неком-

патентными... Боязнь общения – так можно определить этот недуг. Избавиться от него можно. И если вы хотите достигать успеха в различных областях жизни, то сделать это крайне важно. Тем более что это под силу даже болезненно стеснительным людям. Овладеть искусством общения для многих становится в наши дни профессиональной задачей и первым шагом на пути к лидерству. Итак, вы решились? Тогда начинаем. Не забывайте, что все нижеизложенное носит характер (и это важно!) практических рекомендаций. Все, о чем вы узнаете, вы должны обязательно и неоднократно применить на практике. Простое чтение «ради интереса» не даст никаких результатов.

Люди, стоящие на месте, но считающие себя знающими, быстро проигрывают тем, кто постоянно учится и, как Сократ, «знают лишь то, что ничего не знают». Любознательным всего и всегда мало. Каждый день у них – новая жизнь, новые знания, перспективы, достижения. Настоящий профессионал – это человек с энергетикой любителя и опытом знатока своего дела.

Помните

Успеха добивается лишь тот, кто умеет получать настоящее удовольствие от общения с людьми.

Как выглядит успешный переговорщик? Каковы черты харизматического лидера? Кто вы – ведомый или ведущий? Какова ваша роль в семье? Что значит быть звездой? Как воспитать уверенность в себе и убедить в вашей правоте других? НЛП поможет положить на лопатки все эти проблемы и осознать, что нет побед и поражений, есть просто обратная связь с миром. Ведь даже круговорот дерьма в природе – это восторг, уникальное ежедневное чудо. А значит, учиться эффективному общению нужно с открытым сердцем и пытливым умом – короче, с удовольствием.

Вместе с этой книгой вы сможете шагнуть из лягушек в принцы и сделать это не во сне, а наяву. Все, что вы здесь найдете, изложено просто и ясно и должно быть легко проверено на вашем собственном опыте. Здесь нет никаких фокусов, и от вас не требуется переходить в новую веру. Вам нужно лишь читать, смеяться, сомневаться и наслаждаться. Ведь это – не учебник НЛП! Это простые рецепты для успешных переговорщиков.

Я писала эту книгу так, будто вы не имеете никакого представления о НЛП. Возможно, это действительно так. Поэтому все термины объясняются здесь, и ничто не считается са-

мо собой разумеющимся. Эта книга не заменит опыт семинаров, и она не является м в НЛП. Эта книга поможет вам развить дальше свои способности и таланты в сфере эффективного общения.

Где зарыта собака НЛП

Нейролингвистическое программирование (НЛП) – одно из направлений знания, близкого к психологии, излагающее в формальном виде способы работы с мышлением и поведением. Основателями НЛП считаются Ричард Бендлер и Джон Гриндер. Основополагающим трудом является книга «Структура магии» (1975).

Важнейшее направление деятельности НЛП – моделирование, создание моделей эффективного поведения, передаваемых от человека к человеку. *НЛП открывает простую истину: если кто-то что-то умеет делать хорошо, то этому может научиться каждый!* А все головокружительное волшебство НЛП в том, что изменения в человеке могут произойти буквально за секунды. Нет больше изнурительного внушения «терпение и труд все перетрут», а есть виртуозное искусство НЛП, которым можно непринужденно овладевать, испытывая легкость в теле и в мыслях, внутреннюю гармонию и душевный комфорт. Главное – позволить себе довериться этим техникам.

Техники НЛП служат для того, чтобы провести некоторые изменения в некотором человеке или в самом себе. Техники позволяют изучить, каким образом люди становятся выдающимися в какой-либо области и как научить этим умениям других людей.

НЛП – это искусство и наука о личном мастерстве. Искусство, потому что каждый вносит свою уникальную индивидуальность и стиль в то, что он делает, и это невозможно отразить на страницах одной книги. Наука, потому что существуют метод и процесс обнаружения паттернов, используемых выдающимися личностями в любой области для достижения выдающихся результатов. Этот процесс называется моделированием, и обнаруженные с его помощью паттерны, умения и техники находят все более широкое применение в консультировании, образовании и бизнесе для повышения эффективности коммуникации, индивидуального развития и ускоренного обучения.

По секрету

С самого начала я хочу расставить точки над *i*: чтобы добиться успеха в переговорах абсолютно любого рода, вы должны ПРАКТИКОВАТЬСЯ В ОБЩЕНИИ. Для этого нужно полностью отдаться последующим исследованиям и упражнениям, с интересом вникая в теоретические выкладки. Этот труд является демонстрацией старой, но актуальной поговорки: «ТОТ, КТО ЗНАЕТ, НО НЕ ДЕЛАЕТ, – ПО СУТИ, НЕ ЗНАЕТ».

По мере того как ваше обучение будет продвигаться, а навыки эффективной коммуникации совершенствоваться, наверняка изменятся ваши окружение, поведение, образ жизни, цели и мировосприятие – будьте к этому готовы! Прислушивайтесь к голосу вашего сердца и звуку моего голоса, помогающим вам применить новые навыки для достижения ваших целей.

А теперь я раскрою вам один секрет: вечерами я очень люблю перечитывать свои книги не как автор, а как читатель – отстраненно. Я читаю их и продолжаю учиться, тренировать техники, закреплять их в своем сознании и подсознании. Знайте, сегодня вы читаете мою книгу, и я читаю ее вместе с вами. Вы учитесь, и я продолжаю учиться. Я учусь всегда. И в этом моя сила!

Идеальный учитель

Один молодой человек решил, что будет искать идеального учителя. Он прочел много книг, посещал один семинар за другим, слушал, обсуждал и практиковал, но всегда оставался в сомнении или неуверенности. Один для него казался неудачным в одном, другой – в другом. У одного учителя ему не нравилась речь, у другого поведение.

Так он искал двадцать лет и уже совсем потерял надежду, пока не повстречал человека, каждое слово и поступки которого соответствовали его представлению об идеальном учителе. Он не стал терять времени и подошел к нему:

– Мне кажется, что вы – идеальный Учитель, умоляю вас, возьмите меня в ученики.

– Действительно, так меня называют, – сказал Учитель, – но я не могу этого сделать, так как мне нужен идеальный ученик.

Как бороться с НЛП

1. Не прикасайтесь к этой книге – это якорь, от которого не избавиться!

2. Не читайте ее – она подстроится к вашим ценностям и изменит ваши убеждения!

3. Не считайте, что у вас есть все ресурсы для эффективных коммуникаций, а Вселенная дружественная система. Это НЛП! Разве можно продуктивно общаться с навязчивыми родителями, сумасшедшими соседями, отморозенными продавцами, жадными покупателями, завистливыми друзьями, опостылевшими любовниками, самодуром начальником и гнусным правительством? Грустно думать, что ни на что нельзя повлиять...

4. Почаще жалуйтесь на проблемы и ни в коем случае не беритесь их решать. Только вредные НЛПеры отвечают за свою жизнь сами.

5. Если вы все-таки встали на путь решения проблем, ни в коем случае не учитывайте последствий ваших действий. Иначе это будет называться экологической проверкой. Это НЛП!

6. Не поддавайтесь на провокации! Всюду манипуляции! Никому не стать звездой!

Предупреждение

Эта книга – руководство к действию. Автор и издательство несут полную ответственность (и принимают благодарности!) за позитивные изменения и радостные последствия от практического применения техник НЛП и советов, данных в книге. Времени мало – спешите действовать! Дерзайте!

Часть I

Законы мастерства, или жизнь, какова она есть

Кто поднялся на цыпочки, не сможет долго стоять.

Кто делает большие шаги, не сможет долго идти.

Кто сам себя выставляет на свет, тот не блещит.

Кто сам себя восхваляет, тот не добудет славы.

Кто нападает, не достигнет успеха.

Кто сам себя возвышает, не сможет стать старшим среди других.

Все это называется тщеславным желанием и бесполезным поведением.

Таких ненавидят и презирают все живые существа.

Поэтому человек, обладающий мудростью, не делает этого.

Лао-цзы

Обучение ремеслу взломщика

Заметив, что отец сильно постарел, сын обратился к нему с просьбой:

– Отец, научи меня своему ремеслу, чтобы я мог продолжить нашу семейную традицию, когда ты уйдешь на покой.

Отец ничего не ответил, но той же ночью взял с собой сына на ограбление. Попав внутрь дома, он открыл гардеробную и попросил сына пошарить внутри комнаты. Не успел парень войти внутрь, как отец захлопнул дверь и закрыл ее на засов снаружи. Потом он поднял такой шум, что разбудил весь дом. Сам же тихо исчез.

Запертый в гардеробной парень очень испугался, рассердился и стал лихорадочно думать о том, как ему выбраться из дома. И тут его осенило. Он стал шуметь так, чтобы подумали, что внутри кошка. Слуга зажег свечу и не успел толком открыть дверь, чтобы выпустить кошку наружу, как юноша выскользнул из комнаты и бросился во двор. За ним погнались. Увидев неподалеку от дороги колодец, он кинул в него большой камень, а сам спрятался во тьме. Пока преследователи тщетно старались обнаружить взломщика на дне колодца, ему удалось незаметно исчезнуть.

Вернувшись домой, мальчик совсем забыл о своей обиде – так ему не терпелось рассказать о том, что произошло. Но отец прервал его:

– Зачем ты мне все это рассказываешь? Ты здесь, и этого достаточно. Считай, что ты научился нашему ремеслу.

Глава 1

«Чисто конкретные» мифы общения, или Давайте говорить друг с другом откровенно

Как ориентироваться по небу:

Если небо обложено тучами – значит, скоро утро.

Если обложено асфальтом – значит, небо в противоположной стороне.

Если небо белое – возможно, ты уже дома.

Если кафельное – в вытрезвителе.

А вот если до неба рукой подать и оно деревянное – это очень плохая примета.

Любое общение – это переговоры. Переговоры – это искусство. Искусство – это создание красивых вещей. Действительно, не искусство ли это: так послать человека, чтобы при этом вам еще и сказали «спасибо»?

Киты, на которых стоит НЛП

В психологии человеческого общения абсолютных истин нет. Все наши знания в этой области – только модели, каж-

дую из которых нужно рассматривать в определенном контексте. То, как мы злим своих любимых, совершенно не подходит для деловых переговоров в офисе. Заключение контракта с американцами не похоже на чаепитие на восточном базаре. Сексуальные игры отличаются от игры в покер. Но в море такого разнообразного общения стоит научиться плавать и чувствовать себя как рыба в воде, чтобы успешно избегать подводных рифов, фильтровать лишнее, эффективно гоняться за добычей, проявляя настойчивость, прятаться от хищников, мимикрируя и проявляя поведенческую гибкость.

Прежде чем мы погрузимся в океан законов общения, я ознакомлю вас с дайверским снаряжением каждого НЛПера. Это базовые положения (или предположения) НЛП. 9 полезных убеждений. Невозможно сказать, истинны они или нет. Но помните, что наши позитивные убеждения по своей природе являются самоисполняющимися пророчествами. А убеждения негативные – мощная опора лузеров. Хочешь быть счастливым – будь им! Вот и все. Лично для меня эти базовые положения в свое время стали аксиомами общения и принесли свои сочные и спелые плоды.

Ну а теперь выбор за вами. Верите ли вы в то, что вы успешны и в ваших силах все изменить к лучшему, или в то, что вы глубоко несчастны и не можете ни на что повлиять, в обоих случаях – вы правы! Потому что то, во что мы верим – становится нашей реальностью. И это правило НЛП.

1. Карта – это не территория. Наши представления о мире являются только частью этого мира, а не самим миром.

Проще говоря, наш мир – это наши описания мира. Описание мира (качественно, но не количественно) для людей столь же реально, как и реальный мир. Описание переживания для людей столь же реально, как и само переживание (качественно, но не количественно).

Задумавшись об этом положении, вы поймете, почему при слове «стол» у людей возникают разные ассоциации. Массажист представляет массажный, я – письменный, муж – журнальный, моя мама – кухонный, подруга – обеденный, хирург – операционный...

Когда на последнем тренинге один из участников спросил другого: «Чья это книга?», парень ответил: «Моя», – я резко обернулась, чтобы посмотреть на автора, на писателя и тут же улыбнулась: «моя» означало лишь то, что человек купил эту книгу в магазине...

Наше разное мировосприятие зачастую является камнем преткновения в конструктивном общении. Чтобы лучше понимать друг друга, нужно расширять границы своей карты реальности. В этом очень хорошо помогают путешествия, чтение, эрудированность, хобби, интерес к знаниям из различных областей, широкий круг общения с разносторонними людьми, представителями различных профессий. Казалось бы, прописная затертая истина. А ведь работает!

2. Наш опыт состоит из визуальных, аудиальных, телесных, обонятельных и вкусовых переживаний. Мы принимаем, перерабатываем и оцениваем мир на основе зрения, слуха, кинестетики, запаха и вкуса.

Люди выбирают во время разговора предикаты, соответствующие предпочитаемой или репрезентативной системе на момент разговора. Также репрезентативную систему человека можно определить, наблюдая за микродвижениями глаз: визуалы в основном смотрят вверх, прямо – аудиалы, вниз – кинестетики. И снова вернемся к тому, что трактовка требует контекста. Ведь чистые визуалы, аудиалы или кинестетики в природе не встречаются. А задача опытного НЛ-Пера свободно плавать во всех каналах восприятия, плавно перетекая из одной репрезентативной системы в другую. Именно так выглядит гармоничная личность.

3. Разум и тело являются неделимыми частями одной (кибернетической) системы. Деление на разум и тело условно и служит средством для концентрации внимания.

В организме человека психическое и телесное тесно взаимосвязаны. Мозг – это своеобразный биологический компьютер, который можно запрограммировать на определенные реакции. Лицо с наибольшей поведенческой гибкостью в конечном счете будет контролировать взаимодействие и диктовать свои правила в коммуникативной игре.

4. У нас есть все ресурсы. Наша задача состоит в

том, чтобы воспользоваться ими в нужный момент.

Ресурс – это любое внутреннее переживание. Каждый человек обладает любым ресурсом, который имеет свое название, но не каждый человек имеет свободный доступ к своим ресурсам. НЛП поможет вам научиться пользоваться своими ресурсными состояниями, вызывать в себе уверенность, влюбляться по собственному желанию, быть успешным и харизматичным.

Помните, люди способны меняться. У людей есть все возможности, чтобы меняться! И у вас тоже...

5. Не существует неудач, есть только обратная связь с миром. Опыт, воспринимаемый как неудача, в своей сути является обратной связью для достижения желаемого.

Неудачи – это способ описать нежелательные, неэффективные результаты. Часто неудача воспринимается как конец света. Вместо этого подумайте о своей цели и стремлении к ней. Используйте полученные результаты как информацию к размышлению для перенастройки того, что вы делаете. Извлеките из полученного урока информацию о том, что делать дальше. Помните, не существует провалов, есть только сигналы о том, что надо изменить поведение для достижения цели.

Если вы всегда делаете то, что всегда делали, то вы всегда будете получать то, что всегда получали. При этом знание контекста не является необходимым для облегчения измене-

ний поведения. Иногда нужно просто попробовать сделать что-то другим способом. Вариантов для достижения желаемого – масса. Главное – не бояться экспериментировать.

Природа мира – изменение. Гениальность – это серия предсказуемых элементов поведения, которая может быть разбита на составляющие части, способные быть смоделированными.

6. Мы делаем лучшее из возможного в данный момент. Ничего лучшего здесь и сейчас мы сделать не можем.

Это означает, что все наши действия полностью соответствуют схеме наших представлений. Мы все делаем ошибки, которые легко видны в прошлом. Но какими бы глупыми ни казались наши действия по прошествии времени, в тот момент наш поступок был наилучшим выбором.

Позвольте себе осознать, что люди всегда делают наилучший из возможных выборов, основанных на доступных ресурсах в момент принятия решения. И вы тоже...

7. Цель коммуникации – в отклике, который мы получаем. Коммуникация и манипуляция одно и то же.

И это при том, что 93 % общения – невербальное! Интонацией, тоном голоса, позой, жестами, дыханием мы передаем информации своему собеседнику гораздо больше, чем словами.

8. Любое поведение имеет позитивные намерения и привязано к первоначальному окружению.

Если вы убеждены, что люди, с которыми вы дружите, живете и работаете, честны и готовы совершенствоваться, то вы создадите вокруг себя приятное, понимающее окружение и будете купаться в обстановке доверия и взаимовыручки. Поступайте с людьми так, как хотите, чтобы они поступали с вами. И это будет взаимно.

9. Вселенная является дружественной и обильной сферой.

Если вы не знаете, как решить ту или иную проблему просто расслабьтесь, мир поможет вам. Откуда ни возьмись, появятся знаки судьбы, доброжелательные люди, нужные номера телефонов, компетентные специалисты, непредвиденные доходы, интересные предложения. Просто будьте открыты миру, и он откроется вам.

Такие приятные заблуждения

Поскольку карта реальности все-таки далека от реального мира, то не секрет, что у каждого из нас существует набор ограничивающих убеждений насчет любой области жизни. Ну а что касается общения, то тут мифы и легенды царят со времен Древней Греции и нашего младенчества.

Только настоящий мастер одинаково успешен в различных видах коммуникаций. Трудно пропить мастерство, особенно, если его нет. Но ведь для того мы и встретились на страницах этой книги, чтобы освоить полезные навыки кон-

структивных переговоров.

Первый миф: мы общаемся только тогда, когда сами сознательно и преднамеренно выбираем общение.

Нам кажется, что мы всегда управляем нашими коммуникациями и посылаем людям определенные сообщения только тогда, когда их посылаем...

Представьте, что вы – менеджер по персоналу в крупной компании и расширяете штат отдела реализации. На третий день после собеседования вы звоните предполагаемому работнику, чтобы предложить ему вакантное хлебное место. Но оказывается, что человек уже принял другое предложение о работе – с меньшим окладом в меньшей фирме. Почему? Прошло несколько дней после собеседования с ним, а от вашей компании не было никакой информации. Вот человек и решил, что его не собираются принимать на работу. Фактически, ничего не получая, он получил сообщение о вашей незаинтересованности так, как будто оно было передано ему лично.

***Вывод:** мы совершаем множество обменов информацией именно тогда, когда мы не осознаем своей вовлеченности в коммуникативный процесс.*

Второй миф: слушатель понимает слова так же, как мы.

Основой этого мифа является предположение о том, что слова имеют одинаковое значение для всех. Например, в семье жена говорит мужу:

– Дорогой, вынеси мусор... сейчас!

Муж возвращается в комнату, чтобы досмотреть футбол... А жена стоит у плиты и утирает слезы.

Это не означает, что пара в ссоре. Просто слово «сейчас» для жены означает «немедленно», «сию минуту», а для мужа может значить «в течение часа», «в перерыве на рекламу», «после матча», «в течение дня».

***Вывод:** у слов на самом деле нет значений; значения определяются нашим опытом и восприятием.*

Третий миф: мы общаемся словами.

Часто люди считают, что переданное сообщение должно быть или произнесено, или написано. Представьте себе, например, что вы пришли в кабинет профессора, чтобы обсудить тему своей курсовой работы. Профессор говорит: «План выглядит неплохо. Продолжайте». Вы чувствуете себя обиженным, неудовлетворенным, расстроенным, потому что он очень быстро просмотрел план и несколько раз при этом взглянул на часы, как будто думал о чем-то более важном. Профессор в данном случае контактировал с вами без слов... и многое сказал.

Часто лектор начинает лекцию словами: «Я рад быть здесь перед вами и поговорить на интересную тему...». Но его бессловесная коммуникация отрицает это: на нем мятый костюм, он смотрит в бумажки, а не на аудиторию, и его голос звучит монотонно. Так невербальная коммуникация ставит под сомнение словесную. Ведь на самом деле слушате-

лям было послано сообщение о том, что это будет длинный и скучный день.

***Вывод:** большинство сообщений, которые мы передаем, основываются не на словах, а на невербальных символах. Альберт Мехрабиан, эксперт по невербальной коммуникации, подсчитал, что 93 % наших отношений выражено посредством непроницаемых посланий и только 7 % являются результатом словесного воздействия. Есть правда в старой поговорке: «Поступки говорят громче, чем слова».*

Четвертый миф: невербальное общение – это язык молчания.

Термин «язык тела» часто неправильно используется вместо понятия «невербальной коммуникации». Многие считают, что невербальную коммуникацию нельзя услышать, ее можно только увидеть. Конечно, жесты, позы, походка – беззвучные невербальные послания, но такими посланиями являются также и тон голоса, хлопанье в ладоши и рукопожатие. Невербальные сообщения можно почувствовать, услышать, почуять и попробовать так же, как и увидеть.

***Вывод:** невербальное общение использует все пять чувств.*

Однажды мы с друзьями отмечали Новый год в древнем белорусском городке Несвиже. И там в новогоднюю ночь спонтанно решили зайти на местную дискотеку... Потанцевали, а потом вышли в фойе в поисках туалета. Парень, который сопровождал нашу

девичью компанию, решил быть галантным до конца и облегчить нам поиск WC. Он обратился к двум курящим в коридоре девушкам с вопросом:

– Девчонки, вы здесь работаете? Ответ последовал мгновенно:

– Пошел отсюда, козел! Наш спутник растерялся.

– Чего это они? – удивленно спросил он меня.

– Они решили, что ты принял их за проституток, – ответила я.

– Но почему?

– Просто у вас разные карты реальности...

– А как ты поняла?..

– Я просто прочитала интонации.

Пятый миф: сообщение, посылаемое нами, идентично тому, которое получает слушатель.

Все мы склонны думать, что посланное нами сообщение наш слушатель получает именно таким, каким мы его посылали.

Несколько месяцев назад я посылала другу по электронной почте письма с посвященными ему стихами. Одно за другим в течение нескольких дней. Меня крайне обидело, что от него не последовало никакой реакции. И все-таки я позвонила приятелю по телефону потому что он всегда был для меня надежным и чутким другом. Оказалось, что у него просто сломался компьютер, и он почти неделю не выходил в Сеть, потому что не ждал никакой срочной информации...

Большинство из нас играли в «испорченный телефон»,

когда участники игры садятся в круг и один из них шепчет сообщение другому. Каждый повторяет его только один раз, и никто не может задавать вопросы. Когда сообщение доходит до последнего игрока, он произносит его вслух. Обычно от первоначального сообщения, если что и остается, то очень мало.

До десяти лет я считала, что в словах «несолоно хлебавши» пробелы нужно расставить так «не соло нахлебавши». Соло представлялось мне каким-то мудреным национальным блюдом. И так было, пока эти слова я не прочла в одной сказке и не увидела их графическое изображение. В песне со словами «Скрип колеса...» мне постоянно чудилась «скрипка-лиса». А в любимой детской песенке по лужам бежали не только пешеходы, но и какие-то странные «неуклюжи». Вот и получается, как в мультике: «А это вовсе и не шкаф, а это вовсе и вокзал!»

Вывод: сообщение в том виде, как его в конечном счете получает слушатель, никогда не бывает точно таким же, как то сообщение, что мы отправляли.

Сообщение, посланное нами, может быть идеально понятно нам, но не слушателю из-за какого-то вмешательства, которое ни мы, ни слушатель не в состоянии контролировать, как, например, поломка компьютера. К тому же у людей не может быть одинакового опыта. Поэтому одно и то же сообщение, воспринятое одним человеком, никогда не будет идентично сообщению, воспринятому другим.

В общении с другими людьми важно не только стараться максимально ясно донести информацию, но и, опираясь на обратную связь, четко калибровать, насколько верно понял вас собеседник.

Обратная связь – это реакция слушателя на вербальные и невербальные сообщения говорящего. Главной функцией обратной связи является то, что она позволяет говорящим видеть, насколько хорошо они осуществляют цели первоначального сообщения. В общем, эффективную коммуникацию от неэффективной отличает способность сторон точно понимать друг друга.

Шестой миф: полезной информации не бывает слишком много.

Часто люди говорят о тренингах:

– Мне не понравилось: я не узнал ничего нового.

Боясь такого отзыва о своей работе, молодые тренеры совершают ошибку: начинают перегружать слушателей новой информацией, подавлять интеллект, засыпая аудиторию терминологической базой из специализированного категориального аппарата данной научной области... Вот примерно так. Смысла мало – нагромождения слов много. Короче, не успеешь прислушаться к умному человеку, как понимаешь, что он – такой же дурак, как и все. Слушатель устает, психика его блокирует все лишнее, слух отключается. Вот и получается: один говорит, остальные спят! А неутешительный вывод все тот же:

– Мне не понравилось, я не узнал ничего нового.

На тренингах должно быть не много новой информации, а мало скучной. В этом успех хорошего коммуникатора.

Вывод: в лекцию, беседу, мозговой штурм нельзя вводить более 30–40 % новой информации, иначе случится перезагрузка системы и всех каналов восприятия.

Седьмой миф: переговоры – это конфликт и противоборство сторон. В переговорах, как в спорте, побеждает только одна сторона.

Одно из ограничений успешных переговоров – это представление о том, что только одна сторона может выйти победителем: либо «моя», либо «чужая». Люди часто не осознают, что в большинстве случаев можно найти решение, выгодное обеим сторонам. В результате враждебность сторон по отношению друг к другу нарастает, в том числе из-за применения угроз и неспособности наладить коммуникации.

Вывод: переговоры – это поиск компромисса. Это процесс разрешения конфликта, при котором конфликтующие стороны обмениваются уступками по различным вопросам в соответствии со своими различными интересами. При этом каждая из сторон уступает больше всего по тем пунктам, которые для нее малозначимы, но важны для другой стороны. Демонстрация готовности пойти на уступки по принципиальным для вас вопросам, но в то же время жесткое отстаивание своих главных интересов – вот самая эффективная тактика.

Восьмой миф: чтобы достичь успеха, нужно по-сильнее «нажать» на партнера.

Так называемая тактика грубой силы хорошо работает в драках и неэффективна в переговорном процессе. Такие переговоры становятся похожими на армрестлинг, когда партнеры вначале присматриваются друг к другу чтобы, уловив момент, «нажать» как следует. Если же наблюдается резкий дисбаланс сил – это уже не переговоры, это шантаж. А на практике тактика ультиматумов обычно провоцирует яростное сопротивление. Уязвленная противоположная сторона начинает всячески тянуть время и лихорадочно искать все, что может усилить собственную позицию. «Яростнее всего сражаются воины, попавшие в безвыходное положение. Поэтому мудрый полководец даже с врагами предпочитает быть уступчивым. Тот, кто демонстрирует грубость и твердость, погибнет раньше времени», – писал древнекитайский философ Лао-цзы.

Вывод: *давление и угрозы неприемлемы в конструктивных переговорах.*

Два меча

Мастер Мурамаса делал самурайские мечи как разящее оружие. Мастер Масамунэ – как оружие, которым защищают свою жизнь. Чтобы сравнить, их клинки вонзили в дно ручья. По течениюплыли

опавшие листья. Все листья, что прикасались к мечу Мурамасы, оказывались рассеченными на две части. Но листья оплывали меч Масамунэ, не касаясь его.

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.