

ЛУЧШАЯ
КНИГА
ДЛЯ
ДОСУГА

ВСЁ ОБО ВСЁМ НА СВЕТЕ

ЗЗО

СПОСОБОВ
УСПЕШНОГО
МАНИПУЛИРОВАНИЯ
ЧЕЛОВЕКОМ



Владимир Адамчик

**330 способов успешного
манипулирования человеком**

«ХАРВЕСТ»

2009

УДК 159.923
ББК 88.5

Адамчик В. В.

330 способов успешного манипулирования человеком /
В. В. Адамчик — «ХАРВЕСТ», 2009

ISBN 978-985-18-3643-3

Манипуляция – это скрытое управление людьми. В широком смысле слова манипуляция – один из видов взаимодействия людей, которое неизбежно возникает в процессе общения и даже простого наблюдения за событиями. Как научиться манипулировать людьми и в то же время не попасться на удочку недобросовестных манипуляторов, и рассказывает эта книга.

УДК 159.923

ББК 88.5

ISBN 978-985-18-3643-3

© Адамчик В. В., 2009

© ХАРВЕСТ, 2009

Содержание

Введение	6
Глава 1. Основные правила коммуникации в управлении людьми	8
Виды влияния на людей	8
Наука убеждать	10
Как правильно отвечать на возражения	12
Мир глазами другого	14
Закон зеркала	15
Язык тела	17
Немного о чужом дискомфорте	20
Чтобы вас услышали...	21
Не дайте себя унижить	22
Конец ознакомительного фрагмента.	23

Владимир Адамчик
330 способов успешного
манипулирования человеком

© Подготовка и оформление Харвест, 2009

Введение

Эта книга поможет вам, уважаемый читатель, убить сразу двух зайцев. Во-первых, вы узнаете, какими методами воздействия на людей пользуются манипуляторы, и сможете воспользоваться ими сами – если, конечно, захотите и посчитаете это для себя возможным и приемлемым. Во-вторых, зная приемы манипуляторов, вы сумеете их различить и предотвратить их воздействие. Не поддавшись на уловки тех, кто пытается достичь с вашей невольной помощью свои цели, вы сможете разрушить их планы.

Все теории психологии, начиная с фрейдизма и кончая модным в свое время НЛП, сходятся на том, что каждый из нас обрабатывает некоторые программы, модели поведения и делает это неосознанно, подобно тому, как при ходьбе никто не обдумывает сокращение и расслабление каждой мышцы. Цели же, которые мы называем себе и окружающим в качестве объяснения своих поступков, являются не более чем «рационализациями», то есть разумно и прилично выглядящими объяснениями поступков, истинные мотивы которых скрыты от нашего сознания.

Манипуляция – это скрытое управление людьми. В наше время манипуляции применяются не только на межличностном уровне, но и во многих сферах общественной жизни – таких, например, как бизнес и политика. Реклама, газетные статьи и телевизионные сюжеты, сам способ подачи новостей, переговоры по сделкам в бизнесе, управление персоналом в компании... В широком смысле слова манипуляция является одним из видов взаимодействия людей, которое неизбежно возникает в процессе общения и даже в процессе простого бесконтактного наблюдения за теми или иными событиями.

Смотрите, слушайте, изучайте людей. А когда вы общаетесь с человеком, проанализируйте свои ощущения: кем вы себя чувствуете рядом с ним? Его роль будет «дополнительной» к вашей. Если вы чувствуете себя обманутым – перед вами обманщик. Если вы чувствуете себя подчиненным – перед вами лидер.

Вы должны насторожиться, если заметили, что постоянно чувствуете вину перед этим человеком, особенно если на это нет конкретных причин. Вызывать в людях чувство вины – привычка манипуляторов. Очень вероятно, что этот человек манипулирует вами, заставляя вас действовать в его интересах, либо он просто поднимает за ваш счет свою самооценку, добивается признания. Таких людей иногда называют энергетическими вампирами, долгое общение с ними опустошает и изматывает. Если ваши опасения подтвердились, постарайтесь избегать этого человека. В случае невозможности исключить встречи с ним займите в отношении его более жесткую позицию.

Выбирая того, кем вам будет удобнее управлять, вы заметите, что некоторые люди воспринимаются вами двояко. Они могут быть обаятельны, вызывать уважение, но при этом внушать вам какую-то неясную тревогу. Я имею в виду ситуации, когда человек может быть вам симпатичен, но вы чувствуете, что он является источником опасности. Нередко это люди, так или иначе коснувшиеся криминального мира, в той или иной мере принявшие его законы. Для них цена человеческой жизни иная, нежели для всех остальных. Будьте осторожны!

Спрашивайте совета у собственных ощущений, а не только у разума. Это поможет вам избежать ошибок в дальнейшем. Не распознать вовремя подлеца, способного причинить вам вред, бывает опасно, огорчить же недоверием хорошего человека и потерять шансы на общение с ним – очень неприятно.

Причины стремления людей к управлению другими бывают различными, но в большинстве своем их можно подразделить на три вида.

1. Личностные стремления: самоутверждение, реализация своих способностей, жажда душевного тепла.

2. Физиологические причины: секс, добыча пищи, жилья и прочих элементов благосостояния, стремление к положительным эмоциям в целях психического самосохранения.

3. Социальные причины: признание другими людьми, одобрение обществом, реализация и популяризация своих идей, слава, хорошая репутация и т. п.

Как правило, личностные, физиологические и социальные стремления человека выступают в сочетании, тесно переплетаясь между собой. В разном возрасте и у разных людей в зависимости от жизненного этапа и диктуемых обстоятельствами первейших потребностей те или иные стремления и цели (равно как и побуждающие к ним причины) могут менять степень важности. Если вам нужно больше зарабатывать или негде жить, *у вас* будут одни приоритеты, если хочется вселенской славы или пользы для общества от внедрения придуманной вами новой технологии – совсем другие. Всегда найдется что-то, что выходит на первый план. Кому-то – слава, кому-то – миллион долларов, а кто-то просто хочет влюбить в себя главного инженера...

Если вы до сих пор раздумываете, читать ли вам дальше эту книгу, я дам вам совет. Оставьте все свои сомнения, глубоко вдохните и... продолжайте читать.

Я не собираюсь вас учить обману и прочим аморальным вещам, но подскажу, как нужно поработать над собой, чтобы стать действительно симпатичным и притягательным для людей. Ничего общего с тотальным остервенением это не имеет и иметь не может.

Охладите свой разум, и он вознаградит вас спокойствием, терпеливостью, выдержкой и здравомыслием. Впереди у вас – долгий и увлекательный путь. В «звезды». Или в герои, пусть даже это всего лишь герои-любовники.

Глава 1. Основные правила коммуникации в управлении людьми

Виды влияния на людей

Управлять людьми можно с помощью различных видов психологического влияния. Рассмотрим, какими они бывают.

1. **Просьба.** Самое простое и самое прямое воздействие на другого человека с целью удовлетворить собственные потребности. Тот, кто воздействует, напрямую высказывает свою цель и, как правило, в мягкой форме взывает к помощи в ее осуществлении.

2. **Убеждение.** Оно применяется в том случае, если собеседник целиком либо частично не разделяет вашу точку зрения. Вы используете аргументы и факты, чтобы доказать свою правоту.

3. **Внушение.** В отличие от убеждения, внушение не подкреплено логическими аргументами. Оно нередко основано на эмоциональной составляющей и имеет целью вызвать изменения в восприятии собеседником или группой собеседников той или иной ситуации. Речь того, кто пытается что-то внушить вам, обычно изобилует субъективными оценками. Фактически цель говорящего – побудить вас к определенным действиям (или, наоборот, воздержанию от них).

4. **Заражение.** Похоже на внушение, но отличается от него большей степенью эмоционального подсознательного воздействия. А также тем, что вы «заражаете» своим отношением к действительности и эмоциональным состоянием. Обычно на это способны лидеры и хорошие ораторы, а также разного рода экспрессивные личности.

5. **Самореклама (самопродвижение).** Прямое объявление о своих достоинствах с целью добиться какой-либо значимой цели. Характерно при трудоустройстве, перед назначением на должность, при привлечении новых клиентов в бизнесе и т. п.

6. **Вызывание симпатии, благосклонности.** Большинству людей хочется нравиться окружающим, но когда перед человеком стоит цель чего-то добиться от этих окружающих, обычное желание нравиться становится средством получения преимуществ. Симпатию вызывают различными способами, от комплиментов собеседнику до подражания его движениям и манере говорить. Это может происходить не только осознанно, но и непроизвольно.

7. **Вызывание желания вам подражать.** Характерно для ярких личностей, может быть продолжением предыдущего пункта. Сначала подражаете вы, потом в глазах собеседника симпатия к вам рождает некий звездный ореол вокруг вашей незаурядной персоны, и вот уже он повторяет ваши выражения и позы.

8. **Принуждение.** Может быть в форме угрозы. Чаще всего это прямая, открыто высказанная (возможно, и в достаточно агрессивной форме) попытка заставить другого человека подчиниться и совершить некие действия.

9. **Критика «не по делу».** Это воздействие наполовину скрытое. Критикующий высказывается о другом человеке обидно, порой грубо, переходя на его личностные качества. Но в действительности его цель – не перевоспитание, а вызывание отрицательных эмоций и перевод внимания на несущественное. Обычно это происходит тогда, когда предмет обсуждения невыгоден для критикана. Вместо обсуждения проблемы и попыток найти компромисс он способен обрушиться на того, кто поднял неудобный вопрос.

10. И наконец – собственно манипуляция. Ее главное отличие от всего вышеприведенного – в том, что это скрытое воздействие на других людей. Цель манипулятора – побудить дру-

того человека совершить те или иные поступки, выгодные ему. Он не говорит об этом прямо, но подводит того, кем манипулирует, к необходимости (якобы) поступить именно так, как нужно ему самому.

Наука убеждать

*Вся реклама мира основана на трех принципах: «Хорошо, много и даром». Поэтому можно давать скверно, мало и дорого.
Александр Грин, русский писатель.*

Если вы намереваетесь применить технику убеждения, то сначала постарайтесь составить для себя представление, что за личность перед вами. Люди, которые привыкли доминировать над другими, прирожденные лидеры, а также те, кто настроен враждебно и скептически, смотрят на мир достаточно цинично, и, скорее всего, на каждый ваш довод они найдут свой контраргумент. С такими людьми вы можете зря потратить время, однако, если вы общаетесь с человеком впервые, это время ценно уже тем, что, не достигнув своей цели, вы хотя бы, как минимум, получите о человеке информацию.

Кстати, о целях. Убеждение нужно вам, чтобы привести собеседника к совершению действия, которое вы запланировали, которое вам необходимо. Например, вы продаете на рынке зонтики. К вам подходит потенциальный покупатель и говорит, что зеленый зонтик с эффектом «хамелеона» ему никогда не нравился, а вот сиреневый еще куда ни шло. Побеседовав с ним пять минут, вы заворачиваете в упаковку последний зеленый зонтик из партии, которая вся уже распродана. За то, что вы распродали ее быстрее всех, вам дадут премию. Вы смогли убедить покупателя в том, что устройство зеленого зонтика проще и лучше, чем сиреневого, а цена больше соответствует качеству. А что было бы, если бы ваш покупатель оказался бы циником. Скорее всего, он бы поднял на смех все ваши попытки его убедить. Если же он подошел бы к вам уже будучи во враждебном настрое, то его пришлось бы переубеждать, т. е. пытаться полностью изменить его внутренние установки, что обычно сделать довольно сложно. Такие люди реагируют на взывания к чувствам и логике агрессивно. И даже если в момент вашего разговора хлынет ливень, из чувства противоречия такой человек может послать к черту и вас, и все зонтики мира вместе взятые.

Вам нелегко придется также, если попадется противоположность агрессивному и упрямому человеку – «человек-флюгер». Наверняка он знаком вам: такие люди неустанно меняют свои мнения и взгляды. Они часто не знают, чего хотят. Если вам приходилось заниматься каким-либо бизнесом, имеющим отношение к продажам, то вам наверняка попадался покупатель, желающий «купить то – не знаю, что». Как правило, перебрав почти или абсолютно весь товар (зонтики, дачные участки, солнечные очки, газонокосилки), такой покупатель находит, что либо все предложенное хорошее и глаза разбежались (а потому надо подумать неизвестно сколько времени), либо наоборот – «все ерунда, брать нечего». Он убивает массу вашего времени, и хорошо, если еще не забывает сказать спасибо. Только что вы убедили его в том, что эти очки подчеркивают мужественность его лица, а та газонокосилка идеально облагородит его ровнейший дачный участок, как вдруг его внимание переключается на новый объект. Вы подчеркиваете достоинства объекта, собеседник радуется (этот зонтик легче других, эти очки самые модные, а эта косилка тише ревет, меньше пугая соседей). И вдруг оказывается, что он весь в сомнениях, все оказалось настолько хорошим, что надо жену привести, пусть выбирает... Если человек сам не настроен делать выбор, привык перекладывать решения на других людей – вы можете его склонить к совершению поступка. Но не всегда. Хорошо поддаются убеждению те, кто не очень уверен в себе и склонен больше доверять чужому мнению (в этой связи уместно вспомнить рекламу для домохозяек по телевизору). Однако учтите и то, что некоторые люди своего мнения не имеют никогда или не доверяют ему настолько, что любой ваш призыв разобьется об их безответственность.

При убеждении разговор можно строить в разном темпе. Иногда уместно немного «наехать» на собеседника, лишив его покоя и указав верный путь. Действуя наскоком, вы застаете его врасплох. Очень распространен иной путь – медленная задушевная беседа в какой-либо располагающей обстановке. Не случайно многие бизнес-переговоры проходят за чашечкой кофе, а то и вообще в кафе, ресторане, на загородном пикнике или даже в бане. Деловые люди стараются, убив двух зайцев, совместить приятное с полезным. Если к вам на фирму уже в третий раз пришел клиент, который опять сурово и решительно отказался от чая-кофе-минералки, приглядитесь. Не ставит ли вам этот человек слишком жесткие условия в вашем сотрудничестве?

Удобное место и время, снятие напряжения в общении, раскрепощение, интерес к вашему предложению... Теперь вы можете вдаваться в его подробности. Только нужно учесть мотивацию и цели вашего объекта воздействия и его психологию. Допустим, вы хотите убедить человека приобрести дом в пригороде, но он твердо решил построить квартиру в центре города. Есть люди, которых практически невозможно убедить поступить не так, как они уже решили.

Как правильно отвечать на возражения

Любые возражения нужно внимательно выслушивать. Любые, даже те, которые покажутся вам глупыми, бестолковыми и совершенно безосновательными. Некоторым людям для того, чтобы понять нелепость своих сомнений, нужно для начала сформулировать их. Лучше всего дать человеку возможность проговорить их вслух. Кроме того, когда вы внимательно слушаете собеседника, то даете ему понять, что его мнение важно и интересно для вас, даже если оно не совпадает с вашим собственным мнением. А бояться критики (со стороны кого бы то ни было) может только не уверенный в себе человек.

Само наличие возражений и сомнений, вместе с желанием их высказать вам, говорит о том, что интерес к вашей идее, товару, который вы продаете, вашему деловому предложению и т. п. появился. Иначе бы ваш собеседник постарался завершить разговор как можно быстрее – не исключено, он даже развернулся бы и ушел. Поэтому, отвечая на возражения, не волнуйтесь. Чтобы принять решение, некоторым людям нужно немало времени. Им необходимо тщательно все проанализировать и взвесить. Такой человек может выслушать вашу идею и не принять ее, но некоторое время спустя вспомнить о ней. Постарайтесь не волноваться, а эмоциональную составляющую окрасьте вместо волнения энтузиазмом. Но не изливайте поток информации на человека в случае, если он станет возвращаться к одним и тем же вопросам. Значит, при предыдущем вашем ответе на эти вопросы остались неясные моменты. Спокойно повторите то, что уже сказали раньше. Не стоит обижаться, как ребенок, на «непонятливость» клиента или партнера. Допускать неточности и упускать детали может теоретически каждый человек.

Возвращение к уже, казалось бы, обсужденному может указывать и на скрытые, не проинформированные вслух возражения. Причем их логика может быть не понятна никому, включая вас. Эффективнее всего не сразу кидаться переубеждать собеседника, а попытаться разобраться в сути его сомнений. Что стоит за возражениями? Чем ему не нравится то, что вы предлагаете? Задайте ему уточняющие вопросы. Почему он так считает? Какая информация ему необходима, чтобы принять определенное решение? Конкретизируйте свои вопросы в зависимости от того, продаете вы какой-то товар, предлагаете открыть совместное предприятие или проводите какую-то иную свою идею. Имейте в виду, что часто свой отказ собеседник мотивирует стандартной отговоркой. Ваша задача – понять истинную причину сомнений.

Самый убедительный ответ на сомнения собеседника – тот, который произносит он сам. Именно к ответу и нужно подводить вашу беседу. Например, вы работаете в фирме, которая строит дома и ищет инвесторов для долевого строительства. При этом ваше предложение не самое дешевое в городе. С другой стороны, будущий дом планируется построить в самом центре, в тихом зеленом месте, практически в одном из элитных районов. Сколько бы вы ни повторяли, что район один из лучших в городе и потому цена чуть выше, ваш клиент будет спорить и возражать. Но вы можете построить разговор так, что он сам скажет, что построить квартиру здесь выгодно. Например, если он сдаст ее в аренду, то благодаря ее высокой цене сможет быстро окупить затраты или вернуть кредит, который ему потребуется.

Спорить с человеком, активно возражающим вам, как правило, бывает бесполезно. Вы быстро погрязнете в отстаивании собственного мнения и рискуете вообще перейти на личности. Но и постоянно поддакивать возражающему собеседнику вы не можете, в особенности если его слова достаточно категоричны. Одна фраза вроде: «Да, я не спорю, эта кофемолка не проработает и недели» смерти подобна для намерения продать супернавороченную кофемолку. Опыт показывает, что лучше всего работает метод согласия с опровержением. «Да, кофемолка кажется совсем простой в конструкции, но именно такой была задумка дизайнеров. На самом деле внутри спрятана электронная начинка, регулирующая...» – ну и так далее, вам виднее, что там эта начинка регулирует. Вы согласны не полностью, а лишь с тем, что в

словах собеседника, возможно, является верным. Действительно, многим кажется на первый взгляд, что... Вам и самому так поначалу казалось, пока вы не обнаружили при ближайшем рассмотрении, что механизм оснащен... В общем, вы сможете в доверительной беседе разъяснить, почему первое впечатление о товаре, предложении, идее, которые вы представляете, может казаться обманчивым. Обратите внимание на конструкцию предложения, которое вы произносите: в нем присутствует связка «да..., но...». Фактически это перечеркивание только что высказанного согласия. Очень подходят фразы типа «...но в то же время», «...с другой стороны». Они подчеркивают, что вы пытаетесь вместе с собеседником рассмотреть вопрос со всех сторон, объективно в нем разобраться и сделать правильные выводы.

Иногда сомнений очень много, и переубедить человека приходится не сразу, а ступенчато, постепенно, по его отдельным составляющим. Так сказать, применять убеждение по пунктам. Секрет тут в том, чтобы не пытаться получать положительный ответ непоследовательно. Сначала услышьте твердое согласие по пункту 1, а потом уже приступайте к пункту 2. Иначе каждый ваш довод будет уходить в пустоту. Если возражения остаются, значит, вы что-то упустили, не заметили какой-то реакции, а может быть, не разобрались в скрытых сомнениях и невысказанных вопросах. Лучше всего не идти дальше, а вернуться к вопросам о причинах сомнений. «Что же все-таки мешает вам со мной согласиться?» Возможно, стоит именно сейчас обратить больше внимания на невербальные «знаки» в поведении собеседника. Бывает так, что человек кивает головой и вроде бы внимательно вас слушает, но мысленно готовится произнести новые возражения. Поэтому, прежде чем перейти к пункту 2, спросите прямо, все ли неясное вы прояснили.

Подведите итоги разговора. Перечислите вкратце первоначальные сомнения собеседника и все разумные доводы, с которыми он согласился в процессе беседы с вами. Эффективнее всего говорить не вашими словами, а словами собеседника, его выражениями, произнесенными по теме в ходе разговора. Это дает человеку ощущение свободы в принятии решения.

Не расстраивайтесь, если ваши доводы не подействовали, если ваша идея осталась невос требованной, товар некупленным, инвестор отказался от вложений и т. д. и т. п. Сохраняется вероятность того, что в будущем именно для этого человека, которого вам только что не удалось убедить, станет актуально то, что вы ему предлагали. Как правило, в таких случаях люди предпочитают возвращаться туда, где им было комфортнее общаться и где они почувствовали внимание к своей персоне. Опыт также показывает, что люди нередко выбирают тех, кого они уже знают. Многим не хочется приходить в другое место и заново беседовать с новыми людьми на те же темы, в которых они уже сведущи благодаря вам.

Мир глазами другого

Ошибка большинства людей в том, что, общаясь с себе подобными, каждый из них словно сидит на собственной колокольне и, вещая оттуда, пытается донести свои мысли до собеседника. Представьте себе картину, как двое людей перекрикиваются с разных башен: какова слышимость? Это можно рассматривать как символ нашего упрямства, продиктованного собственным опытом. Нужно слезть с колокольни и подойти поближе друг к другу. Это означает – нужно проникнуться духом того, кого вы намерены обольстить. Перестаньте диктовать ему условия и правила игры – сами примите его условности. Порадуйтесь тому, чему радуется он, поплачьте над тем, над чем он плачет. Люди стараются не подпасть под чужое влияние и прячутся каждый в свой панцирь, лелея свой природный нарциссизм. Но когда вы уподобляетесь им – панцирь больше не нужен, и они снимают его за ненадобностью. Происходит взаимопроникновение: они невольно в ответ проникаются вашим духом.

Поставьте себя на место вашего обольщаемого и начните так же находить ему всяческие оправдания в разных ситуациях, как если бы он находил их сам для себя. Смысл в том, что оправдывать свои капризы, настроение, поступки, неудачи – свойство каждого человека.

Добиться власти над людьми можно, идя не напрямик, а окольными путями. Прямота – это захват силой. Но мы с вами не собираемся уподобляться вражеским армиям, штурмующим крепости. Если вам кажется, что люди упрямы, эгоистичны, замкнуты только на себе, если вы испытываете недостаток внимания с их стороны, просто постарайтесь взглянуть на мир их глазами. Это парадокс, но это так: фактически вы должны вжиться в образ мыслей другого человека, сами сделать первый шаг ему навстречу, вытащить его из скорлупы неприступности. В каждом человеке живет в глубине души маленький ребенок, капризный и требующий потакания этим капризам. Особенно это характерно для тех, кого в детстве баловали, и – снова парадокс! – тех, кого, наоборот, недолюбили. Впрочем, эти последние раскрываются медленнее первых, они не могут признаться даже сами себе, что все их существо жаждет ласки. Станьте для человека кем-то вроде доброго родителя в моральном и духовном смысле, одобряйте его поступки, особенно те, которые окружающие могут не понять и принять за странности. Очень хорошо действует ваше тотальное соглашательство: отзывайтесь положительно и обо всем, что он вам говорит, и обо всем, что он делает. Могу поспорить, что ни один человек в мире не станет противиться такому обхождению с собой, любимым. Вы еще больше укрепите его самооценку и не вызовете никаких отрицательных эмоций.

Фактически это очень напоминает то, что называется эффектом зеркала, хотя и имеет свои нюансы. Показывая человеку, что вы можете видеть мир его глазами, вы проявляете к нему особое внимание, что в силу присущего всем нам природного нарциссизма ему льстит. Он понимает, сразу или через некоторый промежуток времени, что для вас он – нечто особенное, чувствует на себе печать избранности. Он начинает невольно задавать себе вопрос: «Интересно, а почему именно я?» – и не может найти на него однозначного и единственно верного ответа. С каждым днем, с каждой новой встречей он видит, что ваше умение жить его жизнью не проходит, и вы приобретаете в его глазах все большее обаяние.

Очень большую роль в этом процессе играют мечты и стремления вашего объекта завоевания. Если вы проникнетесь духом той идеальной личности, которой человек мечтал стать, он сможет с вашей помощью увидеть себя с самой лучшей стороны. Это придает человеку веры в себя, в свои силы, добавляет ему самоуважения. С вами этот человек сразу становится совершенно другим – таким, каким он мечтает стать (или, может быть, мечтал, но забыл об этом, а вы ему напомнили). Кстати, именно поэтому не нужно считать обольщение чем-то ужасным, коварным: ведь обольститель пробуждает объект своих притязаний, возрождает в нем лучшие качества его личности.

Закон зеркала

Отзеркаливание – это повторение мимики, интонации, жестов своего собеседника. На уровне подсознания отзеркаливание дает ощущение, что вы думаете и чувствуете так же, как ваш собеседник. Вот почему этот прием помогает наилучшим образом установить контакт с другим человеком.

Как показывает практика, в бизнесе достигается примерно в полтора раза больше договоренностей по сделкам, когда, наряду со словами, пускается в ход отзеркаливание.

Тактика эффекта зеркала использует природный человеческий нарциссизм. Это хороший способ обольщения. Вы изучаете затаенные помыслы, ценности, вкусы и интересы объекта, а затем отражаете его душу в себе, становясь для него его же подобием. Видя свое второе «я», человек тянется к нему. Этот принцип хорошо срабатывает при соблазнении как мужчин, так и женщин, в любовных отношениях. Подчеркните своим поведением, как много в вас общего, что вы словно одно целое, просто разного пола. Мало кому не захочется видеть свое отражение.

Повторение жестов и мимики – дело не такое простое, каким кажется на первый взгляд. От вас потребуются наблюдательность и естественность. Вы должны уметь настроиться на своего собеседника, словно на одну и ту же волну. В результате вы станете предугадывать движения собеседника, а нередко он тоже станет повторять ваши выражения и жесты. Получается, что теперь уже не вы идете за ним, повторяя его действия, а он следует за вами. Такое невербальное взаимопроникновение позволяет направлять человека в нужную вам сторону.

Однако для этого нужно достигнуть определенной степени доверительности в отношениях с человеком. А это получается не всегда. Например, вам попался клиент, который демонстративно «держит себя в руках», не проявляя эмоций, не делая никаких жестов. Однако любой человек все равно совершает хоть какие-то мимолетные движения. Вы можете заметить их, если будете внимательны, а затем отзеркалить эти движения в усиленном варианте. Кроме того, у человека так или иначе меняется поза. Вам ничего не стоит принять такую же позу. Наиболее мощным средством в построении контакта является подстроенность под дыхание другого человека.

Чтобы правильно копировать позы и мимику, нужно уметь разбираться в их смысле. Перенимать защитную позу, недовольные выражения, позу и жесты превосходства нельзя, если ваша цель – оказать на человека влияние, а не настроить его против себя.

Эффект зеркала – способность отражать реальность – можно использовать как уловку, средство для обмана. Это срабатывает в борьбе с врагами. Попробуйте копировать каждое их действие, и они запутаются. Вы одновременно даете им понять, что разделяете их ценности, и срываете с них маски.

Когда мы подходим к зеркалу, мы видим в нем только себя, свой знакомый облик. Но чем дольше присматриваемся, тем больше чувствуем, что видим себя так же, как видят нас другие люди. Этот эффект еще больше усиливается, когда мы бросаем в зеркало вскользь случайный взгляд.

Эффект зеркала – это отражение нами действий окружающих людей. Часто такое поведение начинает их злить. Но в других случаях происходит все наоборот: людям, которых вы отзеркалили, кажется, что вы в точности отразили их желания. Отраженная реальность, касающаяся кого-либо, способна воздействовать на самые примитивные чувства.

С помощью эффекта зеркала вы можете нейтрализовать противника, делая в точности то, что делает он. Так вы сможете спрятать свои истинные намерения. Вы копируете его поведение, и он не может вас понять и выработать стратегию против вас. Нередко это кажется вашему сопернику чистой воды издевательством, схожим с тем, как в детстве кто-то дразнил нас, повторяя каждый жест и каждое слово. Вы можете уподобиться такому ребенку на более

высоком и тонком уровне и довести оппонентов до белого каления. Эффект зеркала – это щит. Он ослепляет противника, а вы не теряете времени даром и ставите невидимые капканы.

Если вам подсунули горькую пилюлю, есть способ с помощью эффекта зеркала вернуть ее подсунувшему и заставить его проглотить ее самому. Это то, что в детстве мы называли «дать сдачи». Вместо того, чтобы жаловаться, поступите с вашим врагом в точности так, как он поступил с вами. Заставьте его не только понять, но и прочувствовать, как это «приятно».

Зеркало только на первый взгляд отражает настоящий мир. На самом деле это иллюзия, в которой копии людей и предметов перевернуты. Когда же мы смотрим в этот кусок стекла, мы никогда не думаем об этом, принимая отражение за чистую правду. Почти идентичным правдоподобием легко закамouflировать все, что угодно, на этом основано великое множество чего угодно, от поддельных товаров до поддельной демократии, от ненастоящих чувств до великих и дерзких похищений. Мир зеркала – это мир иллюзий, которые способны нанести удар по реальности. Вы можете скорректировать и направить этот удар.

Язык тела

Движения человеческого тела – это фактически закодированные сообщения о состоянии человека и его характере. Для знающего и наблюдательного собеседника (а то и просто молчаливого наблюдателя со стороны) это настоящий клад ценной информации. Если вы планируете, например, долгосрочное сотрудничество с кем-то, или заключение с ним одной важной сделки, или подбираете няню для ребенка, или вступаете в брак, разве вы не захотите вначале увидеть человека? С первого же взгляда включается ваша интуиция, именно она мгновенно схватывает главную информацию о человеке. Остальное доделывают разум, эмоции и органы чувств.

Есть определенные позы, которые особенно красноречивы как источники информации.

1. Закрытая поза. Это поза, в которой человек перекрещивает руки и ноги. Чаще всего нога закидывается за ногу при сидении, руки скрещиваются на груди (когда человек сидит или стоит). Впрочем, и стоять человек может, скрестив ноги или согнув одну из них в колене под углом, близким к прямому, поставив ступню вертикально, а носком обуви упершись в пол. Подсознательно человек, принявший подобную позу, стремится как бы выставить между собой и окружающими преграду. Такая поза больше подходит для погружения в собственные мысли, размышлений, обдумывания каких-то проблем, но не для общения. Усиленный вариант закрытой позы – скрещенные ноги, поднятые плечи и опущенная голова. Но есть и другие способы отгородиться от людей: кисти рук в «замке», одна рука подпирает другую, те же сложенные крест-накрест на груди руки. Осталось только сжать кулаки, и немой вызов миру готов.

Закрытая поза несет послыл: «Я не хочу контактировать с вами, я углублен в себя». Как вариант, она может выразить недовольство словами собеседника или несогласие с ними. В такой позе вы «держите оборону». Решительный взгляд или сжатые кулаки – и людям рядом с вами ясно: вы готовы дать действенный отпор.

Если человеку в закрытой позе дать много информации, он не воспримет ее, как минимум, на одну треть. Проверено опытом. В крайнем случае, он выслушает вас, но составит о предмете вашего разговора самое негативное мнение.

Но вы можете вывести собеседника из закрытой позы. Это сделать очень просто: предложите ему что-нибудь подержать или посмотреть. Пока он держит журнал или другой предмет, уж точно руки не будут скрещены! «Поза Наполеона» рассыплется сама собой и тогда, когда человек возьмет, например, предложенную вами чашечку кофе или чая. Ваш собеседник может быть насторожен или чувствовать себя неуверенно. В ваших же интересах помочь ему немного раскрепоститься и осмотреться. А если закрытая поза – выражение его несогласия, нужно выяснить, с чем же именно он не согласен. Предложите вместе рассмотреть все плюсы и минусы возможной совместной сделки. Что здесь выгодно, что не очень, что невыгодно совсем и кому из вас? А без этой сделки что вы теряете и что находите? Что перевешивает: минусы или плюсы?

Кроме конечностей, преграду между собеседниками, мешающую установлению контакта, строят: перегородки, в том числе прозрачные; выставленные между вами (перед собой) сумки, зонтики, пакеты; папки, бумаги, вазы с цветами, даже пепельницы. И уж, конечно, столы, не позволяющие сесть ближе друг к другу.

2. Открытая поза. В этой позе руки и ноги не перекрещиваются, ладони несколько развернуты к собеседнику, в его же сторону повернут корпус тела. Дело в том, что все каналы невербального общения связаны друг с другом, и как только во взгляде появляется заинтересованность, человек не может больше оставаться в закрытой позе. Эта схема действует, однако, и в обратном направлении: стоит вам поменять позу, у вас меняется и выражение лица, и интонация. Вы как бы сообщаете своей позой, а также взглядом и уверенной речью, что настроены

на общение с другими людьми. И люди воспринимают вас как заинтересованного и открытого. Поэтому и возможность вашего влияния на окружающих увеличивается во много раз.

Конечно, некоторым людям бывает дискомфортно постоянно пребывать в открытой позе – просто потому, что они на протяжении длительного времени привыкли защищаться и отгораживаться от других людей. Возникает ощущение неестественности и неудобства. Вам хочется сидеть так, как вы привыкли и как вам удобно. Психологи советуют, когда вы примете открытую позу, попробовать как бы поймать себя на внутреннем ощущении удобства и интереса. Для этого можно настроить себя определенным образом, дать установку, что вам интересно, важно общаться, узнать мнение собеседника, быть в контакте с ним. Думайте на эту тему, пока ваше тело само не выберет удобную позу. Так вы сможете выработать свою, индивидуальную открытую позу, которая будет удобна именно для вас и поможет вам в работе и общении с людьми. Не стоит находиться на переговорах в тугой, наглухо застегнутой, сковывающей движения одежде: свобода располагает к более тесному установлению контакта.

3. Прикрывание рта и почесывание носа. Прикрывание рта ладонью выдает два желания, которые противоречат друг другу. С одной стороны, человек хочет выразить свои мысли; с другой – хочет эти мысли скрыть, остаться неуслышанным. Прикрывая рот, человек сдерживает свои высказывания. Возможно, этот человек не совсем с вами согласен, но опасается прямо высказать свое несогласие. Вы можете помочь ему, задав прямой вопрос о его мнении или даже о том, с чем конкретно он не согласен. Прикосновение к носу – одна из вариаций прикрывания рта ладонью, эти жесты аналогичны по смыслу: собеседник по каким-то причинам не высказывает все, что думает. Возможно, перед вами вообще не очень честный человек. Не спешите верить ему на слово. И уж, разумеется, не спешите машинально отзеркалить эти жесты. Обычно прикрывает рот рукой или почесывает нос тот, кто не уверен в том, что он говорит. Если вам предстоит повлиять на решение другого человека, о неуверенности не может быть и речи. Ваш партнер может сделать вывод, что вы не уверены в том, что ему предлагаете, и раскритиковать ваше потенциальное сотрудничество, как говорится, на корню.

4. Прикосновение к уху. Это одна из форм «затыкания ушей». Если человек начинает касаться уха, вероятно, ему не очень хочется слушать вас дальше. Либо ему стало скучно, либо с чем-то он не согласен. Вам нужно понять, в чем проблема, что вы сказали не так, вызвав внутреннее сопротивление собеседника. Поинтересуйтесь его мнением по обсуждаемому вопросу. В свою очередь, следите за тем, чтобы не повторять таких жестов самому, особенно когда вам начинает казаться, что собеседник неправ и вообще «несет чушь». То же самое может происходить, если вы слышите сомнения собеседника, которые могут «утопить» проект. Подсознательно мы отказываемся слышать то, что для нас «опасно». Не в ваших, тем не менее, интересах, чтобы ваш партнер получил от вас невербальное сообщение: «Я не хочу тебя слышать!». Вам нужно, наоборот, чтобы он считал, что вы готовы выслушать и заинтересованы в нем и его мнении. Ведь жест касания уха обычно и так возникает при обсуждении непростых моментов, так зачем же еще больше усложнять вашу беседу?

5. Подпирание подбородка ладонью. Этот жест говорит о некоторой рассеянности внимания. Возможно, происходящее становится для собеседника слишком однообразным, возможно, в обсуждении проблем вы начинаете повторяться, а для него, как ему представляется, и так уже все ясно. Либо для него ясно, а для вас – нет, и он не хочет пойти вам на какие-то уступки, о которых вы его просите. Подпирание подбородка рукой бывает также жестом скуки и борьбы с сонливостью. Так ведет себя человек, который борется с желанием заснуть. Голова обычно опирается на руку тем больше, чем меньше интерес к вашим предложениям. Когда вы сталкиваетесь с болтливими и занудными людьми, с которыми приходится долго вести переговоры и беседы, вы и сами вполне способны подпереть голову рукой. Это жест усталости и угасающего интереса, и об этом следует помнить, если вы хотите не передать эти состояния собеседнику, а все же довести до конца ваши дела поскорее.

6. Поглаживание подбородка. Это жест размышления. Скорее всего, ваш партнер по общению сейчас рассматривает мысленно различные варианты и думает, какое решение будет для него оптимальным. Если вы хотите повлиять на его решение, нужно еще раз вернуться к вопросу о сомнениях. Выслушайте человека, взвесьте с ним вместе все «за» и «против» вашей сделки. Поглаживание подбородка имеет тот же смысл, что и потирание шеи или почесывание головы: «Мне надо подумать».

7. Изменение положения головы. У домашних животных, как и у людей, бывают ситуации, когда они пытаются понять, о чем с ними говорят. Тогда их голова наклоняется немного вбок. Это жест интереса и желания разобраться. Если ваш собеседник слушает вас в такой позе, а его корпус немного наклонен вперед – ваши слова звучат для него наиболее веско и убедительно, он полностью готов к восприятию информации. Если вы хотите дать понять ему, что полны внимания и готовы его выслушать до конца, повторите сами эту позицию при слушании. Помните, что таким образом вы можете вызвать наибольшее доверие. Однако важно помнить и о наклоне головы вперед-назад. Слишком отклонитесь вперед – и ваш взгляд покажется угрожающим, он получится исподлобья; закинув голову немного больше, чем нужно, назад, вы окажетесь в позе человека, оценивающего собеседника с позиции превосходства. Собеседнику может показаться, что вы считаете себя непререкаемым авторитетом, а это не располагает к доверительному обсуждению разного рода дел.

Немного о чужом дискомфорте

Когда человек повторно касается своего тела, одежды, украшений или мелких предметов на столе, это говорит о его неготовности воспринимать информацию и тем более принимать решения. Примером может служить стряхивание ворсинок с одежды, надевание и снятие кольца с пальца, накручивание пряди волос, верчение в руках ручки и т. п. Эти и подобные жесты свидетельствуют о тревожном состоянии, «разброде и шатаниях» в мыслях, о том, что вам нужно оказать человеку психологическую поддержку. Не вздумайте повторять движения своего собеседника, иначе вы невольно заразитесь его тревожностью. Но и не стоит перегибать палку и разговаривать покровительственным тоном. Некоторым людям в таком состоянии можно навязать свое мнение относительно обсуждаемой темы. Однако это способно принести вам лишь разовую выгоду, потому что, поступив по вашему указанию, человек запомнит эту ситуацию как не самую приятную: ведь он проявил нерешительность и не сумел сделать выбор самостоятельно. Этот неприятный осадок испортит ваше долгосрочное сотрудничество. Лучше помогите человеку справиться со своей неуверенностью – например, поговорив с ним «ни о чем». Это всегда помогает. Тем предостаточно: самочувствие, погода, курс доллара, новая машина... А может быть, стоит подробнее расспросить партнера по общению о том, что его волнует в данный момент. Многие люди охотно делятся наболевшим, если их спрашивают с искренней заинтересованностью. Через некоторое время вы почувствуете, что ваш собеседник уже собрался с мыслями и вы сможете обсуждать ваши важные вопросы дальше.

При обсуждении деловых проблем довольно часто поводом для нервозности становится опасение обмана со стороны потенциального партнера. Например, ваш клиент не может сосредоточиться на переговорах, неустанно ожидая подвоха со стороны вашей фирмы или вас лично. Лучше всего заранее четко прояснить, чего вы ожидаете от вашего сотрудничества и что хотите получить. Четкость и открытость – ваши союзники. Упомяните, что некоторые люди опасаются заключить не очень выгодную для себя сделку, но тут же заверьте собеседника в том, что в вашем случае этого произойти не должно, так как вы будете сотрудничать только тогда, когда это будет выгодно и вам, и ему. Если чувствуете, что это уместно, можете также поделиться своими переживаниями по поводу будущего сотрудничества. Ведь вы тоже волнуетесь, так как вам хочется полнее предоставить собеседнику информацию о задуманном вами проекте... И не забывайте искренне хвалить собеседника и высказывать одобрение – разумеется, того, что вы действительно одобряете. Ну хотя бы немного...

Чтобы вас услышали...

Ерзанье на стуле, постукивание по столу, поглядывание на часы, притопывание ногами – все это говорит о том, что терпение собеседника вот-вот закончится. Не надо стараться тараторить побыстрее, торопясь договорить все, что вы хотели. Собеседник этого уже не воспримет.

Почему же вас могут не дослушивать, проявляя нетерпение?

1. Вы обещали, что разговор займет 15 минут, а сами говорите уже минут сорок... Долготерпению вашего слушателя можно только удивляться! Извинитесь за то, что заняли много времени, подарите визитку и направьтесь к дверям.

2. У человека так много собственных проблем, что в данный момент он никак не в состоянии от них отвлечься. Понятно, что пытаться привлечь его к сотрудничеству будет, мягко говоря, непросто. Лучше отвлечься на то, что волнует собеседника здесь и сейчас, а уж потом, если получится (а шансы есть), вернуться к вашим перспективам.

3. Все, что вы предлагаете, абсолютно неинтересно собеседнику в плане выгоды. Ну, поможет он вам открыть фирму, а она через месяц прогорит... Вы не доказали, что такого не случится. Или он не готов рисковать, зная нынешнюю нестабильность экономики. Или вы пытаетесь продать человеку уют, когда его волнует разбитое лобовое стекло автомобиля... Или он не слышит, какой выгодный этот ваш уют, или он вообще сейчас этого не услышит. А может, уюта его никогда не заинтересуют вообще, потому что он никогда в жизни не уютжил. Не стоит показывать свое нетерпение и вам, когда, например, клиент принял решение о сделке: кому нравится, когда он явно нужен только для оплаты по счетам? Или, наоборот, вы четко понимаете, что сделки с этим человеком точно не будет – скажем, денег у него не хватит, или не нужно ему ваше предложение, или он не устраивает вас по каким-то качествам еще... А человек занимает вас рассуждениями о политике, и ему неважно, что ваше время и терпение не резиновые. Каким бы вежливым и воспитанным вы ни были, вы можете в этом случае показывать нетерпение даже невольно. В принципе, уловив такие жесты, ваш собеседник, скорее всего, попросит извинения и уйдет. Но если у него хватает наглости продолжать болтовню или он просто не заметил вашего нетерпения, в зависимости от того, какой перед вами человек, твердо либо мягко дайте ему понять, что пора прощаться и разговор окончен – впрочем, «надумаете воспользоваться моим предложением – приходите».

Не дайте себя унизить

Время от времени встречаются люди, которые явно демонстрируют свое превосходство. Но ситуация обязывает склонить их на свою сторону и – желательно – построить с ними неплохие отношения. Прямая осанка, высокомерный взгляд, приподнятый подбородок, четкая походка, подтверждение своих веских слов указующим перстом, направленным на предмет или человека, о котором идет речь... Наверняка вам приходилось видеть все эти жесты у какого-либо человека. Он привык всегда и везде быть (или считать себя) главным. Его мнение кажется ему самым авторитетным, он не любит возражений и ситуаций, когда все идет против его планов. Интересы других людей для такого человека иногда вообще являются пустым звуком. На уступки он лишь вынужденно идет только тогда, когда по-другому невозможно договориться о сотрудничестве, которое в его интересах.

Прочие жесты превосходства – указательный палец, поддерживающий голову, поза «руки в боки», которая позволяет зрительно занять больше пространства, нередко – дорогие мелкие безделушки или предметы обихода типа зонтиков, телефонов, раскладываемые рядом с владельцем. Взгляни и почувствуй, кто здесь «круче»...

Есть две ошибки в поведении при контакте с человеком, демонстрирующим свое превосходство над вами. Первое – заискивание перед таким «начальником Камчатки». Если вы признаете себя не равным ему, то сами не заметите реакции вашего тела: спина ссутулится, взгляд и интонация голоса обретут оттенок просительности, улыбка станет неестественной. Ваш собеседник еще больше укрепитя в ощущении собственной сверхзначимости. Вы станете слишком зависимым от него, и теперь, что бы вы ни говорили и какие бы дельные предложения ни вносили, они будут звучать малоубедительно. Другая крайность – попытаться держаться с еще большим превосходством. Обычно это достигается повторением жестов превосходства, которые используются собеседником. Иными словами, позиция превосходства отзеркаливается. Но это не приводит к желаемому результату, поскольку вместо компромиссного варианта вы приходите к еще большей конфронтации. И тогда с вами либо вообще не связываются, либо начинают «войну». Конструктивный разговор превращается в выяснение отношений и может даже до нападок и личных оскорблений. Таких примеров, к сожалению, не так уж мало.

Давайте разберемся, почему часть людей так остро жаждет подтверждения собственной значимости. Скорее всего, перед нами человек, недостаточно уверенный в себе. Возможно, на протяжении жизни или в какой-то ее период он недополучал внимания и ласки. Не исключено, это происходило в далеком детстве. Когда я думаю об этом, мне лично таких людей становится жаль. Они полагают, что их никто не сможет правильно оценить, если они сами не подчеркнут свою важность.

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.