

Содержание

ПРЕДИСЛОВИЕ	7
ГЛАВА 1. СЛУШАТЬ И ПОНИМАТЬ	9
Как правильно слушать	10
Как читать язык телодвижений	14
Как распознать «заднюю мысль»	18
Как определить чужие приоритеты	21
Как задавать правильные вопросы	24
Как запомнить суть	27
Как быстро оценить собеседника	32
Как воспринимать сложную информацию	35
ГЛАВА 2. УПРАВЛЕНИЕ ЭМОЦИЯМИ И АГРЕССИЕЙ	39
Как читать эмоции	40
Как абстрагироваться от эмоций	43
Как погасить чужой гнев	46
Как справиться со слезами или паникой	49
Как мотивировать других	52
Как оказывать поддержку	55
Как поступать с жалобами	58
Как справиться с ревностью партнера	61
Как научиться прощать	64
Как реагировать на оскорбления	67
Как противостоять сексуальным домогательствам	70
ГЛАВА 3. НАВЫКИ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ	73
Как проявлять твердость	74
Как взять правильный тон	78
Как не упустить инициативу	82
Как определиться с целью	86
Как изучать факты	90

КАК ОБЩАТЬСЯ С ТРУДНЫМИ ЛЮДЬМИ

Как вести переговоры профессионально.....	94
Как выйти из тупика	98
Как получить выгоду от уступок.....	102
Как установить границы	106
Как найти удачный компромисс	110
Как правильно убеждать	114
Как играть при слабых картах	118
Как научиться импровизировать	121
Как воспользоваться чужой ошибкой	125
Как воспользоваться непоследовательностью.....	128
 ГЛАВА 4. НАВЫКИ ОБЩЕНИЯ	
Как произвести впечатление на собеседника.....	132
Как научиться красноречию.....	137
Как правильно намекать	141
Как говорить о чувствах.....	143
Как общаться по электронной почте.....	145
Как и когда отправлять письма по обычной почте.....	149
Как и когда звонить.....	151
Как научиться отказывать	156
Как завоевать доверие.....	159
 ГЛАВА 5. ПОВСЕДНЕВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ.....	
Трудный начальник	164
Трудный коллега	167
Трудный подчиненный	170
Трудный сосед.....	173
Трудный родственник.....	176
Трудный подросток.....	179
Трудный романтический партнер.....	183
Трудный друг.....	186
Трудный специалист.....	189

Предисловие

Когда живешь среди сговорчивых людей, легко уверовать, что ладить с окружающими проще простого. Но жизнь нередко подбрасывает сложные задачки: скажем, новое неприятное знакомство. Или тот, кого вы вроде бы хорошо знаете, вдруг преподносит вам неприятный сюрприз. А порой обычный разговор превращается в настоящий кошмар, если у вас разногласия: например, с хозяином машины, которую вы поцарапали, выезжая задним ходом с парковки, с соседом, устроившим за полночь шумную вечеринку, с электриком, считающим своим долгом «загрузить» вас техническими подробностями.

Существуют эффективные способы общения с такими людьми. Вы должны научиться хорошо слушать и понимать услышанное,правляться со своими эмоциями (а иногда и с чужими), вести диалог, будь то при личной встрече, в электронной переписке или даже по ста-ринке, в написанных от руки письмах, и применять методы, чтобы максимально увеличить ваши шансы на удачный исход беседы. Эта книга предлагает руководство на все подобные случаи.

А трудности в общении с близкими способны потрясти нервы еще сильнее. В этом случае вы должны понимать, чем рискуете, и тщательно продумать, как сохранить отношения. Есть много путей: пойти на компромисс, простить, поменять собственное поведение,

по-иному взглянуть на вещи, примириться с ситуацией, — но иногда трудно решить, с чего начать. Эта книга подскажет вам, как поступить.

Сталкиваясь с трудными людьми, принимайте брошенный ими вызов — и, как бы они ни испытывали ваше терпение, во что бы то ни стало сохраняйте спокойствие и позитивный настрой.

Обратите внимание:

Под рубрикой «ВОЗЬМИТЕ НА ВООРУЖЕНИЕ» приводятся тактические приемы, способные помочь вам кардинально поменять свою реакцию на поведение трудных людей и нормально с ними общаться.

ГЛАВА 1

Слушать и понимать

В наше время каждый старается настойчиво отстаивать свои притязания. Конечно, сходу соглашаться с ними не стоит, если это вам неприятно или неудобно. Однако очень важно внимательно выслушивать другого человека, особенно когда необходимо устраниТЬ разногласия. Главное — сосредоточиться на том, что говорит собеседник, не допуская, чтобы вас захлестнула собственная эмоциональная реакция на его слова. Обращайте внимание на язык телодвижений — так можно получить полезные подсказки. Кроме того, нужно обладать хорошей памятью: даже если вы чуткий слушатель, в этом мало проку, если доводы собеседника вылетят у вас из головы еще до окончания разговора.

КАК ПРАВИЛЬНО СЛУШАТЬ

Внимательному слушателю проще справиться со сложным разговором. Умение слушать может серьезно повлиять на ваш карьерный рост и личные отношения, а также на исход конфликтов. Развивая навыки слушателя, вы учитесь договариваться, убеждать, спорить, сглаживать разногласия и прояснять недоразумения. Для полного успеха вместе с этим следует работать над памятью. Полезно научиться медитации осознанности (майндфулнес), чтобы отточить умение сосредотачиваться. Имейте в виду, что это проще, чем кажется: вовсе не обязательно достигать просветления или принимать позу лотоса, чтобы почувствовать, как эта методика способна изменить вашу жизнь.

Будьте активным слушателем

Что это означает? Следите не только за потоком слов, но и за всем, что (и как) пытается передать собеседник, включая язык телодвижений и подтекст. Позвольте собеседнику договорить. Не перебивайте его. Даже если его слова серьезно вас задели, все равно продолжайте слушать. Не давайте волю эмоциям — у вас еще будет для этого время.

Полностью сосредоточьтесь

Главное — сфокусироваться на собеседнике, а для этого нужно полностью владеть собой. Следует отсеять любые раздражители, как только они возникают, и немедленно переключать внимание обратно на говорящего. Смотрите на собеседника пристально и сфокусируйте слух и разум, чтобы исключить из сферы восприятия любые другие разговоры или шумы.

Боритесь со скукой

Скучающий человек испытывает соблазн нажать у себя в голове кнопку «Отключить», даже рискуя оказаться при этом в неловком положении. Собеседник может заметить, что вы витаете в облаках, и воспользоваться этим. Если у вас есть причины свернуть разговор, делайте вид, что слушаете, одновременно придумывая повод удалиться: чем проще, тем лучше.

Не спешите возражать

Попытки одновременно и слушать, и формулировать в голове следующий довод совершенно непродуктивны — вы непременно что-нибудь упустите.

Отвечая, запоминайте

Такие выражения, как «То есть вы считаете...» или «Если я вас правильно понял...», очень полезны и выполняют двойную функцию: помогают как убедиться, что вы поняли точку зрения собеседника, так и запомнить ее получше. Можете прибегать к этому способу время от времени.

ВОЗЬМИТЕ НА ВООРУЖЕНИЕ

Подмечайте любимые выражения

Полезно обращать внимание на фразы и фразочки, которые вворачивает ваш собеседник, реагируя на те или иные повороты беседы. Например, «тяжелый случай» или «это вам так кажется». Запоминайте их — они могут помочь вам направить дискуссию в другое русло. Кроме того, можно процитировать собеседнику его же собственные слова, если это покажется вам уместным.

Кивайте

Если вы киваете или время от времени вставляете «так-так», «ага», «угу», то тем самым доказываете собеседнику, что следите за его мыслью. Это побуждает его развивать мысль дальше, и вы получаете больше информации. Наводящие вопросы служат той же цели,

но не злоупотребляйте ими: они могут увести разговор в ином направлении.

ВОЗЬМИТЕ НА ВООРУЖЕНИЕ

Не забывайте про медитацию

В наше время медитация майндфулнес — распространенный метод, в основе которого лежит полная концентрация на определенном объекте внимания. Можно заниматься медитацией дома, посещать специальные сеансы или (а возможно, и) превратить майндфулнес в стиль жизни. Суть в том, чтобы полностью сосредотачиваться на той или иной задаче (будь то чистка апельсина или слушание собеседника), а если мысли начинают блуждать, просто возвращать внимание к текущему делу — ни в коем случае не ругая себя за рассеянность. Если у вас возникнет эмоциональный отклик, понаблюдайте за ним, однако переключение обратно на слова собеседника отодвинет эмоции на задний план: да, от них невозможно заслониться, но что с ними делать, вы решаете сами.

КАК ЧИТАТЬ ЯЗЫК ТЕЛОДВИЖЕНИЙ

Если вы понимаете язык телодвижений, то узнаете о человеке массу такого, о чем он не говорит словами, а то и вовсе скрывает. Ученые обнаружили, что в разговоре из слов мы получаем менее 10% информации, чуть менее 40% нам дают интонации, а остальное — более 50% — сообщает язык телодвижений. Умение расшифровывать эти бессознательные сообщения дает большое преимущество, особенно если вы способны контролировать собственные жесты, чтобы они не выдавали ваши отрицательные эмоции.

Радуйтесь, если вам подражают

Если человек копирует ваши жесты и позу, значит, он относится к вам доброжелательно. Скажем, собеседник наклонил голову, вторя вашему движению, или откинулся на спинку стула после того, как вы сделали то же самое. Когда спорят несколько человек, это подсказывает, кто с вами согласен.

ВОЗЬМИТЕ НА ВООРУЖЕНИЕ

Проверьте искренность улыбки

Когда улыбаются по-настоящему, то улыбаются и глазами — от них разбегаются морщинки. А вот манипуляторы (и осторожные, недоверчивые люди) улыбаются одним ртом, чтобы замаскировать свои подлинные чувства. Задумайтесь, что они скрывают.

Взвесьте авторитет

Того, кто уверен в своих силах, часто можно определить по прямой спине и открытым, дружелюбным жестам. И, напротив, если человек сутулится, если он всеми силами пытается уменьшить занимаемое место, это сигнализирует о его неуверенности в себе. Так можно определить, кто из ваших собеседников обладает большей властью.

Подмечайте скованность

Сжатые челюсти или скованная шея, а также наморщенный лоб — тревожные симптомы. Если они проявились, возможно, поднятая тема смущает собеседника. А возможно, он считает ваши доводы более весомыми — или попросту лжет и боится, что вы его раскусите.

Обращайте внимание на сопротивление

Человека со скрещенными на груди руками, скорее всего, будет непросто переубедить: эта поза выражает отпор, равно как и скрещенные руки. Таким образом ваш собеседник будто защищает себя, считая, что ему грозит опасность. А плавные жесты и руки ладонями вверх говорят об открытости.

Следите за нарочитостью

Слишком нарочитая, подчеркнутая жестикуляция свидетельствует о том, что собеседник привирает, приукрашивает или преувеличивает. Уверенный в себе человек тоже может принимать выразительные позы, но без лишнего драматического эффекта.

Читайте по глазам

Тот, кто избегает смотреть в глаза, возможно, скрывает что-то постыдное, или нервничает, или чувствует себя не в своей тарелке. Как правило, есть дополнительные признаки, позволяющие точнее определить состояние собеседника. Если же человек смотрит вам в глаза слишком пристально, это может говорить об агрессии. Взгляд, обращенный вниз, часто означает покорность, а оценивающий взгляд искоса — уверенность в себе.

Замечайте беспокойство

Если собеседник постоянно кивает, значит, он нервничает и стремится заслужить ваше одобрение, старательно выражая согласие. При этом он, возможно, не согласен с вашими доводами или вовсе их не понимает. Существуют и другие признаки беспокойства (помимо очевидных симптомов вроде потливости, поверхностного дыхания, а также, как говорилось выше, нежелания смотреть в глаза): человек кусает губы, прикрывает лицо руками или чашкой, теребит волосы.

Прислушивайтесь к интонациям

Часто нас выдает голос. Слишком тихий голос нередко свидетельствует о неловкости, как и повышение интонации в конце утвердительного предложения, словно это вопрос. А если человек говорит негромко, но внятно, — это признак силы характера и хорошего самообладания.

КАК РАСПОЗНАТЬ «ЗАДНЮЮ МЫСЛЬ»

Любые слова могут быть сказаны со скрытым умыслом, хотя, как правило, ваша задача — всего лишь правильно понять, зачем или почему собеседник что-то говорит. Например, если сотрудница банка, прежде чем перейти к разговору о ваших долгах, спрашивает, как дела у вашего мужа, возможно, ее задача — обсудить чисто деловые вопросы в дружеской обстановке. А если она заинтересована в вашем супруге как женщина, то, вероятно, стремится выяснить, прочен ли ваш брак: это и есть скрытый умысел, та самая «задняя мысль», отражающая истинную цель собеседника. Умение обнаруживать истинные намерения собеседника помогает более успешно вести сложные разговоры — или такие разговоры, которые вроде бы текут гладко, но постоянно рисуют налететь на подводный камень.

Предугадывайте

Предугадывать ход разговора — это предвидеть реакцию собеседника, опираясь на предположения. Правда, это слово чаще всего употребляют в отрицательном смысле: «Невозможно предугадать, как...». Нет, возможно: эта способность — догадываться о чужих

намерениях — вполне развивающаяся. Вы сумеете распознать скрытый умысел собеседника, только если хорошо представляете себе ситуацию. Например, фраза «Я заметил, что вам не по душе это занятие» может означать предложение уволиться.

Остерегайтесь непоследовательности

Внезапная доброжелательность, казалось бы, враждебно настроенного человека может объясняться попыткой вам понравиться. Возникает вопрос: зачем это ему? Например, затем, чтобы показать, будто он вовсе не строит вам козни (тогда как на самом деле строит), и успокоить собственную совесть. А возможно, он просто пытается сбить вас с толку. У любого непоследовательного поведения всегда один и тот же подтекст: осторожно, опасность.

Найдите серого кардинала

За непоследовательным поведением собеседника может стоять другой человек, который им управляет. Задумайтесь, не продиктованы ли слова, которые вы слышите, равно как и стоящие за ними намерения, кем-то еще — тем, кто незаметно дергает за нитки. Упомяните в разговоре его имя и понаблюдайте, не беспокоится ли ваш собеседник, почувствовав, что его уличили.

ВОЗЬМИТЕ НА ВООРУЖЕНИЕ

Обезоруживайте прямотой

Если вы подозреваете собеседника в «задней мысли», лучше всего задать вопрос, имеющий к ней отношение. Например, если вам кажется, что кто-то изо всех сил старается заручиться вашей поддержкой, можно сказать ему: «Интересно, чем бы мне поддержать ваш проект? Как вы думаете?»

Игнорируйте порядок пунктов

Скрытый умысел хорошо прятать за порядком пунктов. Скажем, если собеседник объясняет свою позицию, пунктами А и Б он, возможно, просто пытается заморочить вам голову, а вся соль — в пункте В. Не спешите верить всему, что слышите, подождите, пока не вскроется истинный мотив. Если поначалу доводы собеседника звучат невинно, не расслабляйтесь — сохраняйте бдительность.

КАК ОПРЕДЕЛИТЬ ЧУЖИЕ ПРИОРИТЕТЫ

Многочисленные гуру тайм-менеджмента учат нас расставлять приоритеты, но не все следуют этим советам. Иногда человек еще сам отчетливо не понимает, чего он хочет достичь в первую очередь. Если вашему собеседнику застят глаза эмоции — скажем, гнев, разочарование или просто растерянность, — можно подтолкнуть его к осознанию своих целей, осторожно задавая вопросы и внимательно выслушивая ответы. А иногда ваш новый знакомый искренне убежден, что вы прекрасно знаете все его предпочтения, поскольку, по его мнению, они и дураку совершенно очевидны. Ключ к любому сложному разговору — умение терпеливо слушать в сочетании с непредвзятостью.

Поставьте себя на место другого человека

Когда приоритеты собеседника неясны, попробуйте войти в его положение: это поможет обнаружить скрытые мотивы. Как только вы поймете, что на самом деле движет вашим визави, то распознаете и его истинные приоритеты. Например, если друг несколько раз отказывается с вами пообщаться, ссылаясь на жуткую занятость, а вы при этом знаете, что его уволили

по сокращению штатов, то нетрудно заключить, что он просто экономит деньги. Или ваш сотрудник постоянно тянет с отчетом, а вы никогда не видели, как он пишет, — может быть, он пытается скрыть, что у него дислексия? Если так, то следует отнестись к этому с пониманием.

ВОЗЬМИТЕ НА ВООРУЖЕНИЕ

Не упустите «несущественное»

Когда в разговоре всплывает сразу несколько тем, ваш собеседник не обязательно сразу заговорит о самом для него важном. Возможно, для начала он либо затронет то, что проще обсуждать, либо поднимет невинный вопрос, чтобы собраться с духом или застать вас врасплох. Если человек нервничает, не исключено, что он готовится к беседе на непростую тему. Вторая тема тоже может быть несущественной. Обратите внимание на фразы вроде «Кроме того...» или «Да, кстати...» — за ними часто может следовать главный вопрос, отложенный напоследок, чтобы замаскировать его важность.

Не разбрасывайтесь обещаниями

«И что вы собираетесь с этим делать?» Если кто-то пытается взять вас за горло и задает подобный вопрос,

но при этом вам известны приоритеты собеседника, вы сумеете обойти ловушку и не брать на себя слишком много обязательств. Например, извинений и заверения, что вы сделаете все возможное, чтобы исправить положение, будет достаточно. И воздержитесь от обещаний, пока не прояснятся приоритеты. С самого начала разговора вслушивайтесь и ищите подсказки.

КАК ЗАДАВАТЬ ПРАВИЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

В ходе сложного разговора пассивный слушатель не всегда может получить достаточно сведений, чтобы ответить подобающим образом: часто приходится и самому задавать вопросы. Это не значит, что надо соглашаться со всем, что сказал собеседник, но и возражать каждому его слову не следует — так вы только усилите напряженность диалога. Нейтральные вопросы — самые продуктивные. Если вам нужны не мнения, а голые факты, то и вопросы формулируйте соответственно.

ВОЗЬМИТЕ НА ВООРУЖЕНИЕ

Прервите тираду

Когда человек извергает словесный поток, подходящий способ остановить его и заставить рассуждать рационально — это задать вопрос, либо относящийся к делу, либо, что называется, «левый». Чтобы получить возможность вставить слово, просто скажите: «Вы позволите спросить?»

Задавайте наводящие вопросы

В эмоциональном разговоре прямой открытый вопрос может показаться бес tactным. Вместо «И что вы почувствовали?» спросите: «Вас, наверное, это потрясло?» Таким образом вы оставляете собеседнику выбор: он может кивнуть (или ответить «да»), а если захочет, то и рассказать о своих чувствах подробнее.

Избегайте вопросов, предполагающих односложные ответы

Задавая вопрос, требующий развернутого ответа, а не просто «да» или «нет», вы можете выудить из собеседника неожиданные и полезные сведения. «Каким образом?» — хороший, продуктивный вопрос: он побуждает тщательно обдумать ситуацию. А вот к вопросу «Почему?» следует прибегать с осторожностью — он может заставить человека оправдываться.

Копайте глубже

С помощью конкретизирующих вопросов, если их правильно поставить, можно докопаться до многого. Если ответ на первый вопрос раскроет в основном то, что на поверхности, то удачный уточняющий вопрос даст массу дополнительных сведений. Простой пример:

Конец ознакомительного фрагмента.
Приобрести книгу можно
в интернет-магазине «Электронный универс»
[\(e-Univers.ru\)](http://e-Univers.ru)