

ПОСВЯЩЕНИЕ

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

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

Ты — золотой человек.

СОДЕРЖАНИЕ

ПОСВЯЩЕНИЕ.	5
СОДЕРЖАНИЕ.	7
ВВЕДЕНИЕ.	9
ГЛАВА 1. Как поставить человека на место	13
ГЛАВА 2. Как противостоять хамству	43
ГЛАВА 3. Как убедить человека в своей правоте.	75
ГЛАВА 4. Как не убить переговоры.	119
ГЛАВА 5. Как не убить переговоры окончательно	135
ГЛАВА 6. Как эффективно торговаться	155
ГЛАВА 7. Как справляться с токсичными людьми	181
ГЛАВА 8. Как справляться с манипуляторами	211
ГЛАВА 9. Как защитить себя от газлайтинга	241

ГЛАВА 10. Как победить волнение и страх	273
ГЛАВА 11. Как добиться успеха.	289
ГЛАВА 12. Главный психотрюк для любых перегово- ров	309
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.	136

ВВЕДЕНИЕ

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

Эффект был поразительным. Мой собеседник в считанные минуты перешел от завуалированных наездов к конструктивному обсуждению проекта.

Не встретив сопротивления там, где ему полагалось быть, он расслабился и превратился в более чем комфортного партнера по переговорам, с которым мы очень быстро утрясли все спорные вопросы.

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

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

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

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

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

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

Да, это вполне реально.

Основное качество переговорщика — смелость. Смелый тот, кто не боится отказа. Нужно понимать,

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

что переговоры — это процесс достижения соглашения, в ходе которого каждый из участников может сказать «нет». Такое прекрасное определение дал переговорам мой учитель Джим Кэмп¹. Считаю, что имеет смысл руководствоваться его мудростью.

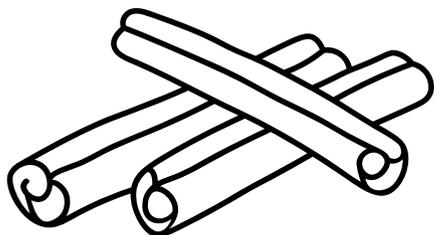
А теперь перейдем от слов к делу.

¹ Кэмп Дж. (род. 1946) — автор бестселлеров «Сначала скажите нет» и «Нет. Лучшая стратегия ведения переговоров», президент компании Camp Negotiation Systems и создатель обучающей системы переговоров Coach2100.



**КАК ПОСТАВИТЬ
ЧЕЛОВЕКА
НА МЕСТО**

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



1. Психотрюк

«ДА, Я ТАКОЙ»

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

Если вы слушали мои выступления и считаете, что я говорю быстро, то по сравнению с его скоростью речи моя манера изъясняться — сама неторопливость. Он был исключительно результативным продажником, перевыполнял планы, и клиенты его очень любили. Но все кому не лень твердили: «Дима, ты слишком быстро говоришь», «Ты тараторишь».