

НОЙ ЭВЕРТ

Слова, которые убеждают



Как подбирать аргументы
и понимать собеседника

Ной Эверт

Слова, которые убеждают. Как подбирать аргументы и понимать собеседника

<https://litres.ru/74578767>

SelfPub; 2026

Аннотация

Добавлять аргументы бесполезно, пока вы не поняли, что важно собеседнику. Эта книга покажет, как находить эту точку и строить разговор вокруг неё: просить о повышении, снимать возражения, отказывать без ссоры, возвращать инициативу с помощью точного вопроса или юмора. Разберите чужие словесные победы и заберите приёмы в свои переговоры.

Откройте книгу до следующего важного разговора. Хватит уходить с мыслью: «Надо было сказать иначе». Готовьте слова, которые приближают нужное решение.

Содержание

Предисловие	4
Глава 1. Убеждение других: ничто не действует так эффективно, как воздействие на душу	8
Глава 2. Правильно выбрав точку прорыва, убедить другого становится легко	44
Глава 3. Подавление оппонента фактами и напором, заставляющее его принять вашу точку зрения	79
Конец ознакомительного фрагмента.	91

Ной Эверт

Слова, которые убеждают. Как подбирать аргументы и понимать собеседника

Предисловие

Один молодой человек глубоко влюбился в дочь купца, но девушка так и не удостоила его вниманием, поскольку он был странным и смешным горбуном, да к тому же очень бедным. Однажды молодой человек нашел девушку и, набравшись смелости, спросил: «Ты веришь, что брак предначертан судьбой?» Девушка, уставившись в потолок, ответила: «Я верю». Затем она спросила его в ответ: «А ты веришь?»

Молодой человек не ответил прямо, а сказал: «Я слышал, что каждому мальчику ещё до рождения Бог сообщает, на какой девушке он в будущем женится. Когда я родился, моя будущая невеста уже была мне предназначена. Бог также сказал мне, что моя невеста будет горбатой. Тогда я умолял Бога: „Боже, горбатая женщина — это трагедия. Прошу Тебя, дай горб мне, а моей невесте оставь красоту“». В тот момент девушка посмотрела молодому человеку в глаза, и в её душе

всколыхнулись какие-то смутные воспоминания. Она протянула к нему руку, и впоследствии стала его самой любимой женой.

Эта история показывает, как умело подобранные слова помогли юноше завоевать сердце девушки.

Убеждение других — это ситуация, с которой мы чаще всего сталкиваемся в работе и в жизни: будь то просьба об услуге, побуждение к действию, изложение собственной точки зрения или предложение совета; будь то дебаты, отказ, продажи или переговоры; будь то критика, совет, завязывание дружбы или ухаживание — ничто из этого не обходится без убеждения.

Под убеждением понимается способность с помощью слов заставить собеседника принять вашу точку зрения или согласиться на вашу просьбу. В жизни и на работе существует множество людей, которых нужно убеждать, включая ваших родителей, детей, начальников, подчинённых, коллег, клиентов, друзей... Мы в любой момент можем столкнуться с ситуацией, когда нужно убедить кого-то, и если не владеть соответствующими навыками, то достичь желаемого результата будет сложно.

Многие, стараясь заставить собеседника принять их точку зрения, говорят часами без передышки. В результате собеседник не только не соглашается, но и начинает раздражаться. Причина проста: такие люди не владеют искусством убеждения и не понимают его сути.

Убеждая человека, нужно опираться на факты и подкреплять слова доказательствами; иначе ему будет трудно по-настоящему понять и принять вашу точку зрения. Важно следить за тоном и мимикой: холодность и сухой деловой тон вызывают сопротивление. Не менее важно психологическое взаимодействие: прежде чем апеллировать к разуму, нужно понять чувства собеседника. Без этого одной правоты для убеждения часто недостаточно...

Средства, позволяющие убедить других, разнообразны: они проявляются не только в речи, но и в фактах, действиях, энергетике, намеках, молчании и даже в мельчайших жестах. Именно благодаря овладению этими навыками убеждения способные предприниматели, политики, находящиеся на пике славы, успешные продавцы, красноречивые адвокаты и другие специалисты могут диктовать свои условия в деловом мире, играть ведущую роль в политике, с легкостью справляться со своими задачами и чувствовать себя как рыба в воде в самых разных межличностных отношениях.

Умение с помощью проверенных приёмов менять взгляды, отношение и поведение собеседника — настоящее искусство.

В книге «Как убеждать: мгновенный результат» мы познакомим вас с эффективными и понятными приёмами убеждения: косвенными методами, воздействием на эмоции, напором и личным обаянием. Внимательно прочитав эту книгу, вы освоите эти приёмы и сможете легче добиваться согласия

и в повседневной жизни, и на работе.

Глава 1. Убеждение других: ничто не действует так эффективно, как воздействие на душу

У каждого человека есть свои радости и печали, свои эмоции и желания, а также свои сильные и слабые стороны. При убеждении других, если удастся правильно учесть все это и начать с воздействия на душу, то вы непременно сможете пробить внутреннюю крепость собеседника. В результате собеседник, сам того не замечая, примет ваше предложение или согласится на ваши требования.

Сближение с собеседником через выслушивание его жалоб

Когда мы пытаемся убедить собеседника, необходимо внимательно слушать, сначала дать ему возможность высказаться и поделиться своими проблемами, чтобы он почувствовал, что вы разделяете его переживания. Только так убеждение пойдет как по маслу, и собеседник с радостью примет ваше предложение.

Убеждая других, иногда не следует держать всю инициативу в своих руках, а нужно дать собеседнику возможность высказаться, чтобы понять его мысли и требования из его слов. Тогда вы сможете воспользоваться этой возможностью и достичь цели убеждения, удовлетворив его требования.

Многие люди не любят, когда им навязывают свои мысли, поэтому не хотят внимательно слушать. Даже если ваше предложение обосновано и выгодно для собеседника, он все равно будет раздражаться. Опытные убедители с удовольствием берут на себя роль слушателя и даже готовы отложить свои дела, чтобы выслушать жалобы собеседника. А собеседник, почувствовав их искреннюю заботу, сам по себе станет ближе к ним и с радостью примет их предложение.

Джон и Мак — соседи; их сады соединены между собой, и между ними стоит лишь символическая изгородь. На самом деле изгородь очень простая, и собака Мак может свободно пролезать через неё. У этой живой и милой собачки была одна плохая привычка: она часто пролезала через изгородь и делала свои дела в саду Джона. Миссис Джон была этим недовольна: ей приходилось целый день убирать эти экскременты, что было и грязно, и утомительно. Поэтому она решила поговорить с миссис Мак, чтобы те присмотрели за своей собачкой.

Миссис Джон пришла к Максам, и в этот момент миссис Мак сидела в плетеном кресле, сидя в одиночестве и думая. Оказалось, что вчера мистер Мак забыл о её дне рождения и не купил ей подарка, а сегодня утром так и не извинился за это. Женщины очень обидчивы, неудивительно, что она рассердилась. Миссис Джон почувствовала себя неловко, она села и решила поболтать с соседкой.

Женщинам всегда есть о чём поговорить, а миссис Мак,

находясь в раздражённом настроении, хотела высказать тысячи слов. Она без умолку жаловалась на то, как небрежен её муж, как он игнорирует её существование, как озорны её дети, как они не слушаются, а также на другие мелкие неприятности повседневной жизни. На протяжении всего разговора миссис Джон с улыбкой слушала её, ни разу не перебивая и не упоминая о цели своего визита. Постепенно миссис Мак успокоилась, и обе дамы решили вместе прогуляться по саду.

Когда они вошли в сад дома Джон, щенок как раз делал свои дела. Миссис Мак почувствовала себя очень неловко, поспешно извинилась и позвала своего щенка. Миссис Джон сначала успокоила её, сказав, что ничего страшного, и попросила в будущем присматривать за своим щенком. Миссис Мак сразу же пообещала, что больше такого не повторится.

В этом примере миссис Джон, просто выслушав собеседницу, продемонстрировала ей внимание и тем самым завоевала её симпатию. Опираясь на эту симпатию, она в подходящий момент высказала свою просьбу, и миссис Мак, естественно, с готовностью согласилась. Более того, с тех пор отношения между соседями стали ещё теплее: обе дамы часто беседовали по душам и стали близкими подругами.

Представьте себе: если бы миссис Джон, как только пришла к миссис Мак, сразу же прямо высказала свою просьбу, это неизбежно вызвало бы ещё большее недовольство у и без того недовольной миссис Мак. Миссис Мак, возможно, согласилась бы на словах, но на деле закрыла бы на это глаза

и не стала бы строго следить за своей собачкой. Более того, это негативно отразилось бы на отношениях между соседями. Для миссис Джон это было бы явно невыгодной сделкой. А благодаря тому, что она выслушала соседку, миссис Джон не только достигла своей цели, но и еще больше укрепила отношения с соседями — это действительно удачный ход, принесший двойную выгоду.

Поэтому, когда мы пытаемся убедить собеседника, необходимо уделять внимание тому, чтобы выслушать его, сначала дать ему возможность высказаться и почувствовать, что вы разделяете его переживания. Только так убеждение пойдет как по маслу, и собеседник с радостью примет ваше предложение.

Использование любопытства людей для косвенного убеждения

Китайский пекинский оперный театр на протяжении нескольких столетий не пользовался популярностью, но с тех пор, как в императорском дворце стали приглашать театральные труппы, он сразу же распространился по всей стране. Здесь люди проявили именно любопытство: они считали, что то, что дорого и недоступно, обязательно должно быть хорошим.

В человеческой природе заложено отторжение всего незнакомого: люди не решаются принимать новое, опасаясь, что оно может причинить им вред. В то же время в человеческой природе заложено стремление к дорогостоящим и ред-

ким вещам. Причем чем дороже и реже вещь, тем сильнее она пробуждает в людях желание обладать ею.

Поэтому, когда вы пытаетесь убедить других принять новые идеи или явления, ни в коем случае не полагайтесь исключительно на речи, чтобы достичь своей цели, ведь как бы хорошо вы ни говорили, вам не удастся тронуть сердце собеседника. В этом случае вам нужно сменить подход: попробуйте превратить страх людей в любопытство и убедить их косвенным образом. Во Франции один агроном именно таким образом успешно способствовал распространению выращивания картофеля.

Этот французский агроном, попробовав картофель в других странах и оценив его по достоинству, решил популяризировать его выращивание во Франции. Однако чем усерднее он это пропагандировал, тем меньше ему верили крестьяне. Кроме того, врачи считали, что картофель наносит вред здоровью, а другие агрономы полагали, что его выращивание истощает почву.

После долгих раздумий этот агроном наконец придумал удачный выход. Он умолял короля разрешить ему выращивать картофель на участке, известном своей низкой урожайностью, под специальной охраной королевских гвардейцев. Затем агроном публично объявил, что никому не разрешается самовольно приближаться к этому участку, а тем более выкапывать с него картофель. Однако солдаты охраняли участок только днём, а ночью все уходили.

В результате люди, не устояв перед соблазном, по ночам приходили копать картофель и пересаживали его в свои огороды, где относились к нему как к сокровищу. Вскоре картофель распространился по всей Франции.

В этой истории агрономы сначала пытались убедить людей с помощью увещеваний, но безуспешно. Дело в том, что к новому люди обычно относятся с недоверием, поэтому, как бы агрономы ни хвалили картофель, люди просто не верили. После того как этот подход оказался неудачным, агрономы проявили находчивость и решили воспользоваться слабостями человеческой натуры.

Картофель был посажен при дворе, и король лично назначил гвардейцев для его охраны, что заставило людей поверить: это ценный продукт, который не так легко достать. А чем ценнее и реже вещь, тем сильнее у людей становится желание её заполучить. Поэтому многие, воспользовавшись темнотой, украли картофель. И это как раз и было в планах агронома. Унеся картофель домой, люди сами сажали его, а во время сбора урожая пробовали на вкус и убеждались, что он полезен и безвреден, благодаря чему выращивание картофеля естественным образом распространилось по всей Франции. В этой истории агрономы очень искусно использовали человеческую любознательность и достигли своей цели.

Например, китайский пекинский оперный театр на протяжении нескольких столетий не получал широкого распро-

странения, но как только во дворце пригласили труппу, он сразу же стал популярен по всей стране. В данном случае люди проявили именно любопытство: они считали, что то, что дорого и недоступно, обязательно должно быть хорошим.

Поэтому, когда вы пытаетесь продвигать свои новые идеи или убедить людей принять что-то новое, и если ваши уговоры не приносят результата, нужно немедленно сменить стратегию и воспользоваться человеческим любопытством. Следует помнить, что любопытство присуще каждому человеку и никогда не исчезнет.

При убеждении других нужно проявлять искренность

Дорогая мадемуазель Лоран, я люблю вас не за вашу внешность и не за то, что вы дочь директора школы, а за вашу любовь к природе и сострадание ко всему живому. Я думаю, что такая добрая девушка обязательно будет заботиться о своём муже, а мне очень нужна забота милой женщины. К тому же, ваш яблочный пирог очень вкусен, и я хотел бы наслаждаться им всю жизнь, можно?

В жизни искренние люди всегда пользуются наибольшей популярностью, им легче всего завоевать друзей и доверие окружающих. Поэтому, убеждая кого-то, стоит проявить свою искренность, чтобы собеседник от всего сердца доверился вам и убедился, что вы — человек, которому можно доверять и на которого можно положиться. Только так собеседник поверит в чистоту ваших мотивов и в то, что принятие вашего совета не нанесёт ущерба его интересам. И толь-

ко тогда он примет вашу точку зрения, а вы достигнете своей цели — убедите его.

Известный французский микробиолог XIX века Луи Пастер именно своей искренностью тронул семью ректора и, как и желал, стал его зятем.

Когда Бастер преподавал в Страсбургском университете во Франции, он познакомился с дочерью ректора Лорана, мадемуазель Мари. Вскоре после знакомства Бастер был покорен красотой, благородством, нежностью и великодушием Мари; он глубоко влюбился в мадемуазель Мари и решил сделать ей предложение.

Тогда Бастер написал письма с предложением руки и сердца господину Лорану, госпоже Лоран и мадемуазель Мари.

В письме к мадемуазель Мари Бастер написал: «Дорогая мадемуазель Лоран, я люблю вас не за вашу внешность и не потому, что вы дочь ректора, а за вашу любовь к природе и сострадание ко всему живому. Я думаю, что такая добрая девушка обязательно будет заботиться о своём муже, а мне очень нужна забота милой женщины. К тому же, ваш яблочный пирог очень вкусен, и я хотел бы наслаждаться им всю жизнь, можно?»

В письме к миссис Лоран Бастер писал: «Уважаемая миссис Лоран, вы воспитали прекрасную дочь, которая глубоко покорила меня. Думаю, если я буду страдать от того, что не смогу заполучить её, вы тоже должны будете нести за это определённую ответственность; по крайней мере, у вас долж-

но возникнуть угрызение совести, ведь вы воспитали свою дочь настолько прекрасно, что я просто не могу расстаться с ней. Позвольте мне позаботиться о ней вместо вас, хорошо? Мне нужна всего лишь жена — девушка, которая любит меня и которую я люблю, а вашу дочь я буду бережно хранить для вас. Поверьте в мою искренность: я клянусь во имя Христа, что буду заботиться о ней и любить её, как отец.

В письме к господину Лорану Бастер писал: «Сначала я должен сообщить вам следующие факты, чтобы вам было легче принять решение — согласиться или отказать. Моя семья живет скромно, у нас нет большого состояния. По моим подсчетам, наше имущество не превышает 50 тысяч франков, да и я уже давно решил отдать свою долю сестрам. Так что меня можно считать бедняком. Все, что у меня есть, — это здоровье, смелость и любовь к науке, однако я не из тех, кто занимается наукой ради престижа.

В письме Бастер выразился очень откровенно, полностью продемонстрировав свою искренность, а между строк проступали горячие чувства. В конце концов семья Лоран приняла его искренность, и так образовалась супружеская пара.

Искренность — это одно из самых прекрасных, редких и ценных чувств в человеческой натуре. Каждый человек жаждет искренности, хочет, чтобы к нему относились искренне и от всего сердца; и когда другие проявляют к нему искренность, он отвечает тем же. Поэтому, убеждая кого-то, необходимо научиться проявлять искренность, дать собеседни-

ку почувствовать вашу искренность и понять вашу заботу о нём. Только тогда собеседник сам захочет сблизиться с вами, придаст значение вашим советам и, в итоге, примет их.

Помогите собеседнику понять, что это принесет ему пользу

Когда вы пытаетесь убедить человека сделать что-то, лучше сначала спросить себя: «Если бы это был я, при каких условиях я бы это сделал? Какую выгоду получит собеседник, выполнив это?»

В повседневном общении чуткие люди всегда завоевывают симпатию и доверие окружающих, потому что они умеют поставить себя на место собеседника и по-настоящему подумать о его интересах. Исходя из этого, при убеждении других, если вы сможете поставить себя на место собеседника и подумать о его интересах, вы непременно добьётесь большего эффекта с меньшими усилиями.

Когда вы пытаетесь убедить кого-то сделать что-то, лучше сначала спросить себя: «Если бы это был я, при каких условиях я бы это сделал? Какую выгоду получит собеседник от этого?» В этом отношении мастер межличностных отношений Карнеги является настоящим асом. Именно благодаря такому подходу ему удалось отговорить менеджера отеля от идеи повышения арендной платы.

Каждый квартал Карнеги проводил в Нью-Йорке курсы по навыкам общения и арендовал зал в одном и том же крупном отеле на 20 вечеров.

Однажды, когда он уже напечатал и разослал входные билеты и собирался начать занятия, ему внезапно поступило уведомление от менеджера отеля с требованием уплатить аренду, в три раза превышающую первоначальную сумму.

Чтобы обеспечить бесперебойное проведение курсов, Карнеги решил пойти на переговоры с менеджером отеля. Перед этим он тщательно обдумал: что они выиграют, а что потеряют, повысив арендную плату? Как его убедить? Через два дня Карнеги вошел в кабинет менеджера отеля.

«Когда я получил ваше уведомление, я был немного шокирован», — сказал Карнеги, переходя сразу к делу и сохраняя вежливость. «Однако вы в этом не виноваты: будь я на вашем месте, возможно, написал бы точно такое же уведомление. Вы — менеджер этой гостиницы, и ваша обязанность — обеспечить гостинице максимальную прибыль, иначе вас заменит кто-то другой. Но повышение арендной платы, хотя и выгодно для вас, приносит вам и убытки».

— Давайте сначала поговорим о выгодной стороне, — сказал Карнеги. — Большой зал можно использовать не для лекций, а для проведения вечеринок, балов и подобных мероприятий, и тогда вы сможете получить значительную прибыль. Ведь такие мероприятия обычно длятся недолго, и за каждое из них вы получаете высокую арендную плату, что гораздо выгоднее, чем сдавать его мне.

«Это я знаю, — сказал менеджер, — но я не понимаю, в чём же заключаются наши убытки?»

«Повышая мне арендную плату, вы фактически снижаете свои доходы. Ведь если вы повысите арендную плату, я найду другое место для проведения тренингов, а это будет невыгодно для вас. Подумайте сами: каждый раз, когда я провожу этот тренинг, в ваш отель приезжают тысячи и десятки тысяч культурных, образованных руководителей среднего и высшего звена, чтобы посетить лекции. Разве это не является для вас бесплатной рекламой? Представьте: даже если бы вы потратили 5000 юаней на рекламу в газете, вам не удалось бы привлечь столько людей, чтобы они лично посетили ваш отель, а мои тренинги привели их к вам. Разве это не выгодно?»

«Пожалуйста, тщательно обдумайте это и дайте мне ответ позже». С этими словами Карнеги попрощался.

Менеджер тщательно обдумал слова Карнеги и в конце концов пошёл на уступку.

На протяжении всего переговора Карнеги ни разу не упомянул о том, чего он хочет, а лишь ставил себя на место собеседника, заботился о его интересах и потерях, что в итоге позволило ему убедить собеседника и достичь своей цели.

Можно представить, что если бы Карнеги ворвался в кабинет менеджера в ярости, повысил голос и громко поспорил с ним, это наверняка не привело бы к удовлетворительному результату. Даже если бы он выиграл спор, уязвленное самолюбие менеджера отеля не заставило бы его отменить решение о повышении арендной платы, что было бы невыгодно

для обеих сторон.

Секрет убеждения заключается в том, чтобы поставить себя на место другого человека и понять его мысли и точку зрения. Если же исходить исключительно из собственной позиции, то часто можно попасть в ловушку бессмысленного спора.

Уловите суть проблемы и говорите разумно и убедительно

Шан-Тан объединил весь мир, располагая территорией в семьдесят ли, а Цзоу Вэнь-ван подчинил себе князей, имея всего тридцать ли земли. Разве их успех объясняется тем, что у них было много людей и они обладали большой силой? Причина, по которой им удалось добиться таких результатов, заключается в том, что они умели правильно оценивать ситуацию и полностью использовать свои преимущества.

Когда вы пытаетесь убедить кого-то, если будете только излагать общие принципы, собеседник посчитает вас слишком многословным; ему будет не до того, чтобы слушать ваши советы, да и раздражаться он будет.

Однако если вы сумеете уловить суть проблемы, высказаться разумно и с учетом обстоятельств, дать понять, что ваши слова и поступки на самом деле направлены на его благо, тогда собеседник всерьёз рассмотрит ваш совет и в итоге будет им тронут. Герой пословицы «Мао Суй сам предложил себя» — Мао Суй — именно таким образом тронул сердце царя Чу и в итоге убедил его объединиться с государством Чжао для совместного противостояния государству Цинь.

Во второй половине периода Воюющих царств государство Цинь осадило столицу государства Чжао — город Ханьдань, и Чжао не имело сил снять осаду. Тогда царь Чжао послал канцлера Пинъюаньцзюня в государство Чу в надежде, что Чу объединится с Чжао для совместного противостояния Циню. Пинъюаньцзюнь взял с собой 20 сопровождающих, среди которых был и саморекомендовавшийся Мао Суй.

Прибыв в Чу, Пинъюаньцзюнь явился на аудиенцию к царю Чу, чтобы обсудить вопрос о союзе. Однако переговоры, начавшиеся ранним утром, продолжались до полудня, но так и не привели к какому-либо результату. Свита, изнемогая от ожидания, беспокойно ходила туда-сюда снаружи.

В этот момент Мао Суй, с мечом в руке, подошёл к царю Чу и с праведным гневом заявил: «Шан-Тан объединил весь мир, владея территорией в семьдесят ли, а Цзоу Вэнь-ван подчинил себе князей, владея территорией в тридцать ли. Разве их успех объясняется тем, что у них было много людей и они обладали огромной силой? Они смогли добиться таких побед потому, что умели правильно оценивать обстановку и полностью использовать свою мощь. Сейчас государство Чу простирается на пять тысяч ли, а его армия насчитывает миллион воинов — это и есть тот капитал, который позволяет бороться за звание царя и гегемона. При такой мощи Чу ни одно государство под небом не способно противостоять ему. Циньский полководец Бай Ци — ничтожный и невеже-

ственный человек; он привёл несколько десятков тысяч воинов на Чю, захватил две столицы Чю — Би и Цю, сожг могилы предков Чю, и царь Чю был вынужден перенести столицу. Это поистине глубокая и вечная вражда, о которой не забудут ни в одном из будущих поколений; даже государство Чжао испытывает стыд за Чу, а вы, будучи наследником престола Чу, напротив, не испытываете ни капли стыда. Объединение сил для сопротивления Цинь необходимо как для снятия осады с Чжао, так и для того, чтобы отомстить за Чу и успокоить дух предков. Надеюсь, что царь Чу примет решение как можно скорее и в скором времени отправит войска».

Эти слова Мао Суй точно попали в самую душу царя Чу. Сначала он похвалил могущество Чу, избавив царя от опасений за тыл, а затем, приведя в пример Шан-Танга и Цзу Вэнь-Ваня, пробудил в сердце царя чувство величия и дух «только я один верховен». Затем Мао Суй, сославшись на перенос столицы Чу и разрушение родовых могил, задел самолюбие царя Чу, заставив его прийти к мысли, что с государством Цинь невозможно сосуществовать. Наконец, Мао Суй указал, что объединение сил для сопротивления Цинь выгодно не только для государства Чжао, но и для государства Чу. Таким образом, Мао Суй убедил царя Чу, и тот наконец выступил с войском, отразил нападение Цинь и снял осаду с государства Чжао.

Пинъянь-цзюнь долго убеждал, но так и не смог заставить царя Чу кивнуть, тогда как Мао Суй несколькими простыми

фразами тронул сердце царя. Почему? Главным образом потому, что Мао Суй уловил суть проблемы и высказался разумно и убедительно.

Поэтому, пытаясь убедить других, нам тоже следует использовать этот подход: при правильном применении он даст двойной результат с меньшими усилиями. Конечно, самое главное — правильно оценить ситуацию и уметь прочувствовать психологию собеседника.

Играйте роль слабого, чтобы пробудить в собеседнике сострадание

Когда маленький ребёнок хочет что-то получить, он плачет или намеренно притворяется страдающим и беспомощным, чтобы вызвать сочувствие у взрослых; нищие же всегда ходят в рваной одежде, чтобы с первого взгляда вызывать у людей жалость; даже когда начальник собирается уволить сотрудника, он поделится с ним своими проблемами, давая понять, что вынужден пойти на этот шаг, тем самым смягчая недовольство собеседника.

В древней истории Китая случаи самоуправства евнухов были не редкостью. Во времена императора Юань из династии Хань он особо благоволил евнуху Ши Сяню, присвоив ему титул «управляющего канцелярией», и все дела государства, большие и малые, решались им. Ши Сянь был искусен в интригах; он постоянно опасался, что окружающие будут говорить императору о нём плохое, что может навредить ему, поэтому он изо всех сил старался продемонстрировать им-

ператору свою верность и убедить его в своей невинности.

Однажды Ши Сянь был отправлен в различные дворцы для выполнения некоторых поручений. Он посчитал, что это отличная возможность проверить отношение к нему окружающих, и поэтому обратился к императору с просьбой. Он опасался, что после завершения дел будет уже слишком поздно, ворота дворца Вэйян закроются, и он не сможет войти, поэтому просил императора издать указ стражникам, чтобы те оставили для него ворота открытыми. Император немедленно передал устный приказ стражникам всех дворцов.

Закончив дела, Ши Сянь намеренно затягивал время, задерживаясь в каждом дворце как можно дольше, и вернулся только глубокой ночью, после чего стража открыла ему ворота, и он вошёл во внутренние дворцы. Впоследствии действительно появилось донесение, в котором Ши Сяня обвиняли в том, что он, сославшись на несуществующий указ, самовольно открыл дворцовые ворота.

Прочитав это, император с улыбкой показал это письмо с обвинением Ши Сяню. Ши Сянь, проливая слёзы и принимая вид крайней невинности, сказал: «Ваше Величество, Вы очень доверяете мне и часто посылаете меня в различные дворцы по делам, поэтому многие не могут не завидовать мне и всегда ищут повод, чтобы подставить меня. Таких писем с обвинениями будет не одно, в будущем их может появиться ещё больше. Что касается таких надуманных

обвинений, то только Ваше Святейшество, с Вашей мудростью, способен проникнуть в суть дела. Я, скромный слуга из бедной семьи, действительно не могу одной своей личностью удовлетворить всех и выдержать недовольство всего мира. Я готов сложить с себя нынешнюю должность и принять назначение на уборку и очистку заднего дворца, чтобы продемонстрировать свою преданность Вашему Величеству и умереть без сожалений. Я лишь надеюсь, что Ваше Величество поверит мне».

Император Юань счел, что его слова исходили от сердца, и, будучи тронут и обманут, поверил ему. Он не только не позволил ему уйти в отставку, но и неоднократно утешал и ободрял его, призывая хорошо выполнять свои обязанности, и даровал ему больше подарков, чем когда-либо прежде. С тех пор Ши Сянь стал ещё более прославленным.

В данном случае Ши Сянь, искусно сыграв роль слабого, пробудил в императоре Хань Юане сострадание и тем самым достиг своей цели — завоевать доверие монарха.

На самом деле, в жизни многие люди используют именно этот метод, чтобы вызвать сочувствие у собеседника и таким образом достичь своих целей. Например, когда ребенок хочет что-то получить, он плачет или намеренно притворяется страдающим и беспомощным, чтобы вызвать сочувствие у взрослых; а нищие всегда ходят в рваной одежде, чтобы с первого взгляда вызывать у людей жалость; даже когда начальник собирается уволить сотрудника, он поделится с ним

своими проблемами, давая понять, что вынужден пойти на этот шаг, тем самым смягчая недовольство собеседника.

Сочувствие — это врождённая черта человека. Если вы хотите убедить более сильного оппонента, попробуйте использовать приём завоевания сочувствия, чтобы, будучи слабее, победить сильного и достичь цели убеждения.

Верьте, что собеседник — лучший, способный сделать невозможное возможным

«На самом деле, твои настоящие способности наверняка гораздо шире. Ты получил низкие оценки только потому, что многие из твоих способностей пока «спят»! Стоит тебе их «разбудить», и твои результаты обязательно улучшатся, а в будущем ты, кто знает, может даже стать великим человеком!»

Часто родители жалуются: «У моего ребенка очень плохие оценки, я даже не знаю, чем он сможет заниматься в будущем». На самом деле способности каждого ребенка безграничны, и плохие оценки в таблице не означают, что этот ребенок ни на что не годен. Поэтому родители должны уметь обнаруживать сильные стороны ребенка и не судить о нём исключительно по таблице. Ниже приведен опыт, который я услышал от друга и который стоит обдумать родителям.

Когда мой друг учился в начальной школе, у него были очень плохие оценки. Каждый раз, когда учитель раздавал таблицы, он, увидев в них неутешительные оценки, очень расстраивался и переживал. Однако, когда он показывал таблицу

матери, она всегда говорила: «На самом деле твои настоящие способности наверняка гораздо выше! Ты получил низкие оценки только потому, что многие из твоих способностей пока «спят»! Как только ты их «разбудишь», твои оценки обязательно улучшатся, и, кто знает, может быть, в будущем ты даже станешь великим человеком!»

Благодаря такому подходу матери мой друг постепенно обрёл уверенность в себе, и впоследствии, сталкиваясь с трудными задачами, он всегда верил, что у него обязательно найдётся способ их решить. В результате его успеваемость постепенно стала улучшаться, и это полностью было заслугой матери, вселившей в него уверенность. Каждый раз, когда он добивался небольшого прогресса, он думал: «Мама права, у меня действительно большой потенциал, просто часть моих способностей пока «спит». Стоит мне только пробудить их все, и, кто знает, может быть, я даже смогу стать первым в классе». В конце концов, благодаря этой вере в себя, он занял первое место.

Один известный артист-крутоговор в молодости пережил неудачу, которая нанесла ему сильный удар, и у него возникли мысли о том, чтобы бросить эту профессию. Каждый раз, когда он с поникшей головой возвращался домой, жена радостно говорила ему: «Ты сегодня выступил действительно интересно и смешно, в будущем ты обязательно станешь известным артистом-крутоговором».

Благодаря постоянной поддержке жены он вновь обрёл

уверенность в себе, стал работать ещё усерднее и в конце концов стал известным во всей стране артистом-шутником.

Будь то взрослый или ребёнок, если кто-то часто говорит ему: «Ты молодец», «Ты действительно хорош», — его уверенность в себе незаметно укрепитя, что может привести даже к неожиданным результатам, а это, в свою очередь, повлияет на направление его будущего развития. Напротив, если кто-то часто говорит ему: «Ты не способен», «Ты обязательно потерпишь неудачу», — он может действительно поверить, что не способен, потерять уверенность и боевой дух, и в будущем с большой вероятностью потерпит неудачу.

Поэтому, чтобы убедить человека, страдающего недостатком уверенности, в том, что он способен и обязательно справится с делом, при поручении задачи лучше сначала «вливать ему в душу уверенности». Например, можно сказать: «Не знаю, как другие, но я уверен, что у тебя обязательно найдётся способ, и ты непременно справишься с этим делом», или: «С твоими способностями ты обязательно сделаешь всё как нельзя лучше». Так он сразу почувствует себя особенно способным и раскроет свой потенциал полностью, выполнив задание так, как ты и надеялся.

Убеждая кого-то сделать что-то, обязательно вселите в него уверенность. Если с самого начала вы выразите сомнение в его способностях, он не примет ваше предложение, а даже если и примет, то не справится с задачей должным образом.

Надеюсь, что все, кто занимается убеждением, смогут взять пример с той матери и жены: верить, что собеседник — лучший, вселять в него уверенность и помогать ему превращать невозможное в возможное.

Используйте слова типа «мы», чтобы сформировать чувство общности

Психологи отмечают, что в подсознании каждого человека в той или иной степени присутствует чувство собственного достоинства, поэтому никто не хочет, чтобы им командовали. Если собеседник осознает, что вы пытаетесь его убедить, его чувство собственного достоинства усиливается, и он инстинктивно начинает сопротивляться вам.

Во все времена и во всех странах было много известных ораторов, которые во время выступлений часто могли сблизиться с аудиторией, создавая картину, когда «один взмах руки вызывает отклик у тысяч». Все они умели создавать такую атмосферу, в которой слушатели с лёгкостью принимали их точку зрения.

Они способны прочно увлечь слушателей своими речами благодаря тому, что используемые ими слова и их манера выступления удачно пробуждают у слушателей чувство общности. Более мудрые ораторы во время выступлений, как правило, избегают таких субъективных слов, как «я» и «мой», а вместо этого часто используют слова «мы», «наш» и «все мы», которые сближают их с аудиторией. Таким образом, содержание их речи становится тесно связанным с жизнью слу-

шателей, и всего несколькими простыми фразами они могут завоевать их сердца, вызывая у каждого ощущение: «Это действительно так».

Сейчас этот метод широко применяется западными политиками. Чтобы завоевать как можно больше поддержки, им приходится усердно выступать с речами, пытаясь привлечь на свою сторону избирателей. Поэтому в своих предвыборных речах они чаще используют такие слова, как «мы» и «все мы», которые позволяют им сблизиться с избирателями. Например, они могут сказать: «Мы должны как можно скорее либерализовать рынок говядины, чтобы все могли покупать её по низким ценам. Для достижения этой цели мы должны воспользоваться нашими общими полномочиями». Такие слова очень трогают сердца и легко вызывают у слушателей ощущение, что они разделяют с оратором и радости, и горести.

Психологи отмечают, что в подсознании каждого человека в той или иной степени присутствует самосознание, поэтому никто не хочет, чтобы им командовали. Если собеседник осознает, что вы пытаетесь его убедить, его чувство собственного достоинства усиливается, и он инстинктивно начинает сопротивляться вам. В такой ситуации, даже если вы будете говорить красноречиво, вам будет трудно тронуть его сердце. Напротив, он посчитает, что вы действуете исключительно в своих личных интересах, и даже усомнится в вашей честности.

В этот момент, если вы вовремя добавите несколько слов «мы» и «наш», собеседник сразу почувствует, что ваши интересы совпадают, и, сам того не замечая, встанет с вами на одну «линию фронта». Таким образом, первоначально прочная оборонительная крепость незаметно и сама собой разрушится. Особенно часто следует применять этот прием в общении с людьми, обладающими сильным чувством собственного достоинства.

В процессе общения между мужчиной и женщиной необходимо избегать слов «я» и «ты», а вместо этого говорить «мы вдвоём» или «мы с тобой». Таким образом, вы дадите собеседнику почувствовать, что некоторые вещи можно разделить только с вами, что укрепит вашу близость и сформирует у него ощущение единого целого — «ты и я».

В общем, чувство собственного «я» присутствует в сознании каждого человека. Поэтому, когда вы пытаетесь убедить собеседника, обязательно используйте такие выражения, как «мы» или «все мы», чтобы его чувство собственного «я» слилось с вашим, сформировав общее сознание. Только так собеседник поверит, что ваши слова исходят из ваших общих интересов, и примет вашу точку зрения.

Впечатлите собеседника, подчеркнув его важность

В этом мире каждый человек важен, просто по разным причинам некоторые не видят своей значимости. Поэтому, убеждая тех, кто считает свои поступки неважными, необходимо постараться помочь им осознать свою значимость.

Только тот, кто ценит себя, будет заботиться о том, как его поступки влияют на окружающих, и только тогда он изменит своё прежнее беззаботное поведение.

В эпоху Воюющих царств однажды царь Ци Вэй и царь Вэй Хуэй вместе отправились на охоту в поле. Царь Вэй Хуэй спросил: «Есть ли в государстве Ци сокровища?»

Царь Ци Вэй ответил: «Нет».

Услышав это, царь Вэй Хуэй самодовольно сказал: «Мое государство, хотя и небольшое, имеет жемчужины диаметром в один цзынь, свет которых освещает двенадцать колесниц спереди и сзади. Таких жемчужин у меня десять. Разве в таком великом государстве, как Ци, нет сокровищ?»

Услышав это, Царь Ци Вэй многозначительно ответил: «Мои критерии оценки сокровищ сильно отличаются от ваших, Ваше Величество. У меня есть министр по имени Тан; я поручил ему охранять южные ворота, и жители Чу не осмеливаются вторгаться на нашу территорию, а двенадцать князей из бассейна реки Цзюй приезжают в нашу страну, чтобы выразить свою покорность. У меня есть вельможа по имени Паньцзы; я поручил ему охранять Гаотан, и жители государства Чжао не осмеливаются приплывать на восток к Желтой реке, чтобы ловить рыбу. У меня есть чиновник по имени Цяньфу; я поручил ему охранять Сюйчжоу, и жители государства Янь приносят жертвы у северных ворот Сюйчжоу, моля о благословении, а жители государства Чжао — у западных ворот Сюйчжоу; более семи тысяч семей пересели-

лись сюда, желая подчиниться государству Ци. У меня есть вельможа по имени Чжун Шоу, которого я послал для борьбы с разбойниками, и благодаря ему на дорогах не подбирают утерянные вещи. Свет этих четырёх вельмож озарит тысячу ли — разве это ограничится всего двенадцатью колесницами?»

Эти слова Ци Вэй-ваня были не только убедительным ответом Вэй Хуэй-ваню, который привел его в невыразимое смущение, но и высокой похвалой своим собственным подданным.

Именно благодаря подобным искусно сформулированным похвалам Ци Вэй-ван преуспел в деле завоевания сердец людей, что привело к тому, что множество выдающихся талантов, таких как Тянь Цзи, Сунь Бинь и Чунь Цзыдэн, искренне признали его авторитет и добровольно стали служить ему. В результате в государстве Ци наступило процветание, и сложилась ситуация, когда «сидя в дворцовом зале, он принимал дань от четырёх соседних государств».

Один рядовой сотрудник компании часто опаздывал на работу и всегда уходил с работы раньше времени. Начальник неоднократно вызывал его на беседу, искренне надеясь, что тот избавится от такого недисциплинированного поведения. В тот момент он обещал исправиться, но в мгновение ока забывал об этом. Начальник также пробовал заставить его измениться с помощью критики и штрафов, но результат был далеко не идеальным.

Позже начальнику пришла в голову гениальная идея, и он решил попробовать. На глазах у всех сотрудников компании начальник назначил его руководителем группы, возложив на него ответственность за распределение работы в бригаде и ежедневный учет рабочего времени. Услышав это, остальные сотрудники были удивлены и решили, что начальник шутит.

Сначала этот сотрудник тоже не хотел соглашаться, думая, что директор иронизирует над ним. Однако директор был серьезен и искренен. Поэтому он, набравшись мужества, взял на себя эту задачу, а остальные с любопытством наблюдали за происходящим, желая посмотреть, что же из этого выйдет.

К удивлению всех, с тех пор как этот сотрудник стал руководителем группы, он не только наладил повседневную работу в коллективе, но и избавился от прежних вредных привычек: перестал опаздывать на работу и уходить раньше времени. Более того, в ходе ежегодного корпоративного конкурса этот сотрудник был признан лучшим руководителем группы.

В этой истории начальник использовал два способа, чтобы убедить этого сотрудника: первый — увещевание и наказание, второй — проявление к нему полного уважения, чтобы он осознал свою значимость и, таким образом, стал заботиться о том, какое влияние он оказывает на окружающих. Именно второй способ является лучшим средством для восстановления самоуважения и уверенности в себе у тех, кто не чувствует ответственности.

В этом мире каждый человек важен, просто по разным

причинам некоторые не видят своей значимости. Поэтому, убеждая тех, кто считает своё поведение несущественным, необходимо постараться помочь им осознать свою значимость. Только тот, кто ценит себя, будет заботиться о том, какое влияние его поведение оказывает на окружающих, и только тогда он изменит своё прежнее несерьёзное поведение.

Точно так же, как в случае с тем сотрудником: когда он был рядовым сотрудником, он считал себя ничтожной мелкой фигуркой, чьи слова и поступки не оказывают никакого влияния на других. Поэтому он не принимал к сведению советы начальника и продолжал поступать по-своему. Однако, когда его повысили до руководителя группы, он понял, что он важен, что должен нести ответственность за всю группу, и что впредь он будет представлять не просто рядового сотрудника, а целую группу.

Такое изменение мышления побудит его изменить свой стиль работы: он перестанет опаздывать и уходить раньше времени. Напротив, он будет работать очень усердно и станет лучшим руководителем группы. Таким образом, начальник не только достиг цели убедить сотрудника, но и добился результата, о котором сам и не мог подумать.

Как гласит пословица, у всех нас есть сердце. Когда человек чувствует, что к нему относятся с уважением и доброжелательностью, он неосознанно трогается, начинает уважать собеседника и ценить его мнение.

Мэри, основательница и председатель совета директоров американской косметической компании «Мэри», говоря о том, как она убеждает сотрудников, отметила: «Когда я вижу человека, я представляю себе его внутреннюю мысль: „Я самый важный, ты это видишь?“ Поэтому я сразу же реагирую на этот сигнал, и каждый раз это приводит к неожиданным результатам».

Поэтому, убеждая человека, необходимо уделять ему должное внимание и точно донести до него свои мысли. Так вы сможете добиться того, что собеседник, ощутив ваше уважение, совершенно естественно примет ваше предложение.

Мягкостью побеждать жёсткость — завоевывать сердце собеседника

Как гласит пословица, «мягкой веревкой можно связать твёрдые поленья». Использование метода «мягкостью побеждать жёсткость» — лучший способ справиться с жесткими людьми.

В романе «Роман о Трёх царствах» история о том, как Чжугэ Лян семь раз захватывал и семь раз отпускал Мэн Хо, известна всем. Чжугэ Лян пошёл на такие хлопоты именно для того, чтобы с помощью метода «мягкостью победить жёсткость» покорить сердце Мэн Хо и заставить его добровольно подчиниться государству Шу.

Едва умер Лю Бэй, как из Наньчжуна пришли известия о восстании многих вождей. Поскольку Наньчжун имел огромное значение для государства Шу и был связан с его пла-

нами по отвоеванию Центральной равнины и объединению страны, Чжугэ Лян решил лично возглавить поход. Перед выступлением Чжугэ Лян принял совет своего военного советника Ма Су: цель похода заключалась не в том, чтобы истребить всех мятежников до последнего, а в том, чтобы заставить их подчиниться государству Шу-Хань и впредь не поднимать восстаний. Это и называется «лучше завоевывать сердца, чем города».

Вскоре после выхода Чжугэ Ляна из лагеря в рядах повстанцев произошли значительные изменения: главнокомандующим стал Мэн Хо. Поскольку Мэн Хо пользовался определенным авторитетом среди местного населения, как представители местных национальностей, так и ханьцы подчинялись его приказам, Чжугэ Лян отдал приказ не убивать его, а обязательно взять живым.

Вскоре после начала сражения Мэн Хо был взят в плен. Когда его привели в главный лагерь, Чжугэ Лян спросил: «Шу-Хань хорошо к вам относится, почему же вы все равно подняли восстание?» Затем он провел Мэн Хо по лагерю шу-ханьской армии. Увидев, что лагерь шуйской армии устроен строго, в ней царит суровая дисциплина и высокий боевой дух, Мэн Хо в душе тайно восхитился, но вслух не признал своего поражения. Он сказал: «Я не был разгромлен, просто не знал ваших реальных сил и попал в вашу засаду, из-за чего и был схвачен. Теперь, увидев вашу армию, я понимаю, что она не так уж и страшна; если бы дело дошло до на-

стоящего сражения, вы не обязательно бы победили». Чжугэ Лян улыбнулся: «Раз так, то я сначала отпущу тебя. Когда ты приведешь свою армию в порядок, приди и сразимся». Затем он приказал солдатам приготовить пир, щедро угостил Мэн Хо, а потом отпустил его.

Вернувшись, Мэн Хо снова шесть раз подряд сражался с Чжугэ Ляном и шесть раз подряд попадал в плен. Когда его схватили в последний раз, Чжугэ Лян велел солдатам передать ему: «Канцлер не имеет права больше встречаться с тобой. Он позволяет тебе вернуться, чтобы ты привёл войска в порядок, и тогда мы снова решим, кто из нас сильнее».

Мэн Хо долго размышлял, а затем сказал: «Семь раз пленен и семь раз отпущен — такого не было с древних времён. Канцлер оказал мне такую большую честь; хотя я и не читал много книг, но знаю, как нужно вести себя в жизни. Как я могу не уважать Канцлера?» Сказав это, он опустился на колени, и, заливаясь слёзами, проговорил: «Величество Канцлера, мы больше никогда не осмелимся восстать».

Чжугэ Лян был очень рад, поспешил поднять Мэн Хо с колен и устроил в его честь пир. В конце он вежливо проводил Мэн Хо до ворот лагеря и отпустил его.

Таким образом, применив тактику «мягкостью побеждать жёсткость», Чжугэ Лян в конце концов тронул сердце Мэн Хо, заставив его добровольно отказаться от мысли о восстании.

Из этой истории мы можем понять, что в отношении упря-

мых противников нельзя применять жесткие меры и идти на конфронтацию, так как это не принесет пользы ни одной из сторон. Как и в этой истории: если бы Чжугэ Лян убил Мэн Хо с самого начала, это принесло бы Южному Цзяну лишь временное затишье, а как только армия бы отступила, возможно, восстание подняли бы ещё больше людей, что было бы крайне невыгодно для государства Шу.

Как гласит пословица, мягкой веревкой можно связать даже твёрдое полено. Использование метода «мягкостью побеждать жёсткость» — лучший способ справиться с жесткими противниками. Мэн Хо семь раз терпел поражение от рук Чжугэ Ляна и по праву должен был быть казнён. Но Чжугэ Лян не только не убил его и даже не унизил, но и принял его с почестями, оказав ему огромное уважение. Поэтому Мэн Хо, будучи грубым и невоспитанным человеком, от всего сердца восхищался Чжугэ Ляном — как же он мог не сдаться?

Зуге Лиан изначально намеревался убедить Мэн Хо подчиниться, но он знал, что одними словами его не переубедить, поэтому применил метод «покорять жёсткое мягкостью» и покори́л сердце Мэн Хо — когда сердце покорено, человек естественным образом подчиняется. Это гораздо умнее, чем просто пытаться убедить словами; этот ход Зуге Лиана можно назвать классическим примером искусства убеждения.

Проникнуть в психологию собеседника — лучший способ убедить

Искусство воздействия на душу — это действенный метод убеждения, который позволяет завоевать сердца людей гораздо легче, чем доводы, угрозы или поощрения, и который легче воспринимается людьми.

Перед тем как убеждать кого-то, иногда необходимо сначала понять внутренние потребности собеседника и, удовлетворив их, завоевать его уважение. Другими словами, прежде чем убеждать собеседника, нужно сначала завоевать его сердце, заставить его искренне восхищаться вами или испытывать благодарность — это заложит основу для дальнейшего убеждения.

Именно таким образом Ливи завоевал доверие Фрэнка.

Во время Второй мировой войны Леви руководил компанией по импорту и экспорту фильмов. Позже он проявил большой интерес к системам видеонаблюдения и организовал исследовательскую группу для разработки этого продукта.

В исследовательской группе было три ведущих специалиста, один из которых звали Фрэнк. Этот человек был эксцентричным и вспыльчивым, и при малейшем поводе вступал в ожесточенные споры, в ходе которых все краснели от возмущения. Он успел поссориться практически со всеми членами группы, включая самого Леви. Однако после одного небольшого инцидента Фрэнк стал беспрекословно слушаться Леви и был ему безмерно благодарен.

Однажды по поводу одной из экспериментальных задач у

Фрэнк возникли разногласия с другим членом группы. Из-за этого Фрэнк пришёл в ярость: он бил по столу и швырял вещи, а когда Леви подошёл, чтобы его успокоить, тот тоже получил от него порцию ругательств. Как раз в тот момент, когда они ругались не на жизнь, а на смерть, в лабораторию зашла младшая дочь Фрэнка, Энни.

Увидев, как разъярен папа, девочка испугалась и заплакала. Увидев это, Фрэнк, забыв о ссоре, поспешил к ней и с улыбкой стал утешать и развлекать её.

Увидев эту сцену, у Леви вдруг промелькнула мысль, и он сразу понял одну вещь: хотя Фрэнк и был вспыльчивым и никому не давал проходу, к своей младшей дочери он был безгранично снисходителен и считал её сокровищем. Несложно было догадаться, что эта дочь была для него главной душевной опорой.

Чтобы Фрэнк изменил свой характер и стал лучше работать, Ливи сразу же снял для него очень красивый дом недалеко от компании, чтобы у него было больше времени проводить с дочерью.

В то время у Ливи и так было очень мало средств, и аренда дома для Фрэнка вызывала у него сильное чувство вины. Поэтому, несмотря на неоднократные уговоры Ливи, Фрэнк по-прежнему отказывался переезжать.

В конце концов Ливи сказал: «Переезжать или нет — боюсь, это уже не зависит от тебя».

«Что?» — повысил голос Фрэнк. — «Я сам не хочу пере-

езжать, а ты смеешь меня заставлять?»

— Конечно, я не осмелюсь тебя заставлять, но твоя дочь Энни уже приняла решение за тебя, — Леви улыбнулся, глядя на него, и продолжил: — Она сказала, что ты в плохом настроении, легко выходишь из себя, а это вредно для здоровья. Если бы она могла жить поблизости и заботиться о тебе, ты бы не выходил из себя. Сначала я тоже не мог определиться, но в конце концов Энни сказала: „Как же жалко моего папу, я не могу больше позволять ему терпеть одиночество“».

Услышав эти слова, глаза Фрэнка наполнились слезами, и в конце концов он согласился переехать. С тех пор Фрэнк стал работать ещё усерднее, его характер значительно улучшился, и он редко вступал в громкие споры с людьми.

В этой истории Леви применил психологическую тактику. Он понял внутренние потребности Фрэнка и осознал, какую роль в его жизни играет Энни, поэтому, не пощадив средств, снял для Фрэнка квартиру рядом с компанией и через Энни убедил его.

Представьте себе: если бы Леви не прибег к такому подходу, а просто стал бы ругать Фрэнка и запрещать ему ссориться с другими, Фрэнк вряд ли бы подчинился и тем более не смог бы сосредоточиться на работе.

Можно сказать, что психологические приемы — это действенный метод убеждения, который позволяет завоевать сердца людей гораздо легче, чем доводы, угрозы или поощ-

рения, и который легче воспринимается людьми.

Глава 2. Правильно выбрав точку прорыва, убедить другого становится легко

Подобно тому, как для входа в пещеру сначала нужно найти вход, для того чтобы убедить человека, необходимо найти точку прорыва. Конечно, такие точки прорыва бывают самые разные: это могут быть люди или события, интересующие собеседника, либо его слабости и уязвимые места. Если правильно определить точку прорыва, убедить другого становится очень легко.

Использование людей или событий, интересующих собеседника, в качестве точки прорыва

На самом деле в жизни часто бывают такие ситуации: когда вы пытаетесь убедить кого-то, прямой подход редко приносит результат и легко вызывает у собеседника неприязнь. В таких случаях нужно искать точку прорыва сбоку, ухватиться за тему, интересующую собеседника, и через эту тему подвести к своей просьбе.

Одна компания вела переговоры с представителями индийских вооруженных сил по поводу сделки с оружием, но после многократных попыток так и не добилась успеха. Тогда один из продавцов этой компании вызвался добровольцем, выразив желание самостоятельно выполнить эту задачу.

Этот торговый представитель заранее позвонил одному из генералов индийских вооруженных сил, ни словом не упомянув о контракте, а лишь сказав, что хотел бы с ним встретиться. Сначала генерал отказался, но торговый представитель сказал: «Я собираюсь в Калькутту и специально приеду в Дели, чтобы навестить Ваше Превосходительство. Мне достаточно будет всего одной минуты встречи». Генерал с неохотой согласился.

Как только торговый представитель вошёл в кабинет генерала, тот поспешил заявить: «Я очень занят, пожалуйста, не отнимайте у меня слишком много времени». Его тон был настолько холодным, что создавалось впечатление, будто дело практически обречено на провал.

Однако, как только торговый представитель открыл рот, его слова оказались ещё более неожиданными. Он сказал: «Ваше превосходительство, генерал, здравствуйте! Я пришёл, чтобы выразить вам искреннюю благодарность за ту твёрдую позицию, которую вы всегда занимали по отношению к нашей компании».

Генерал был несколько удивлён, на мгновение онемел и не знал, что ответить.

«Именно благодаря Вашей жесткой позиции мне выпала чрезвычайно счастливая возможность — в день моего рождения я снова оказался в месте своего рождения».

«Сэр, вы родились в Индии?» — с лица генерала исчезла холодность, и на его губах появилась легкая улыбка.

«Да», — улыбнулся и он, — «ровно 39 лет назад я родился в вашем городе Калькутте. В то время мой отец был представителем французской компании „Мишель“ в Индии. Индийцы — гостеприимный народ, и пока мы жили здесь, они очень заботились о нашей семье».

Затем торговый представитель рассказал о своём прекрасном детстве: «Когда мне исполнилось три года, одна пожилая индийская соседка подарила мне милую игрушку. Вместе с индийскими ребятами мы сидели на спине слона и провели самый счастливый день в моей жизни...»

Генерал слушал с растущим увлечением и был глубоко тронут. Он тут же высказал приглашение, искренне сказав: «Как замечательно, что вы провели свой день рождения в Индии! Сегодня я хотел бы пригласить вас на обед, чтобы поздравить вас с днём рождения».

По дороге в ресторан, когда автомобиль мчался по улицам, торговый представитель открыл портфель, достал пожелтевшую от времени фотографию, на которой они были запечатлены вместе, и, держа её обеими руками, с глубоким почтением протянул генералу.

«Ваше Превосходительство, генерал, знаете ли вы, кто этот человек?»

«Разве это не Махатма Ганди?» — удивился генерал, не понимая, откуда у него оказалась фотография Ганди.

«Да, но посмотрите повнимательнее на того мальчика слева — это я. Когда мне было четыре года, я с родителями воз-

вращался на родину и имел огромную честь плыть на одном корабле с Махатмой Ганди. Эта фотография была сделана тогда на корабле. Мой отец всегда хранил её как самый ценный подарок. На этот раз я собираюсь посетить мавзолей Махатмы Ганди, чтобы выразить свою глубокую привязанность к этому великому индийскому деятелю».

«Я очень благодарен вам за дружеские чувства к Святому Ганди и индийскому народу», — сказал генерал и крепко пожал руку продавцу.

Когда продавец попрощался с генералом и вернулся в свою квартиру, эта крупная сделка уже была заключена.

Секрет успеха этого продавца заключался в том, что, не имея возможности убедить собеседника напрямую, он применил стратегию «хитрости», пробудив интерес собеседника и косвенно повлияв на него.

На самом деле в жизни часто встречаются подобные ситуации: когда вы пытаетесь убедить кого-то, прямой подход редко приносит результат и легко вызывает у собеседника неприязнь. В таких случаях нужно искать лазейку сбоку, ухватиться за тему, интересующую собеседника, и через эту тему подвести к своей просьбе. Тогда собеседник воспримет вашу просьбу как часть того, что ему интересно, и с легкостью согласится.

Поймите психологию собеседника и используйте её в своих интересах

Каждое действие любого человека обусловлено опреде-

лѐнными психологическими мотивами. Поэтому, пытаясь убедить кого-то, необходимо научиться правильно понимать психологию собеседника и использовать её, чтобы направлять его, шаг за шагом приближая к нашей цели.

Каждое действие человека обусловлено определёнными психологическими мотивами. Поэтому, пытаясь убедить кого-либо, необходимо научиться правильно понимать психологию собеседника и использовать её, чтобы направлять его, шаг за шагом приближая к нашей цели.

Умелый продавец именно таким образом успешно продаёт свой товар. Приведу один пример в подтверждение. Однажды к витрине с игрушками подошёл мужчина в аккуратном костюме, и продавец сразу же подошёл к нему. Мужчина взял в руки игрушечный летающий диск с голосовым управлением и стал внимательно его рассматривать.

«Здравствуйте, сэр. Сколько лет вашему ребенку?» — с улыбкой и очень вежливо спросил продавец.

«Пять лет», — ответил мужчина, положил игрушку на место и стал рассматривать другие игрушки.

Незаметный ответ мужчины, однако, сразу же воодушевил продавщицу. Ведь в этой простой информации она нашла точку опоры, чтобы убедить собеседника. Поэтому она с энтузиазмом сказала: «Пять лет! Пять лет — как раз тот возраст, когда дети играют в такие игрушки, и этот летающий диск как раз и разработан для детей именно такого возраста».

Говоря это, она включила игрушечный летающий диск, достала пульт дистанционного управления и начала ловко им управлять: вперед, назад, вращение — мужчина смотрел на это с большим интересом. В этот момент продавщица добавила: «Игра с таким летающим диском не только развивает ум ребёнка, но и воспитывает в нём лидерские качества». Сказав это, она передала пульт в руки мужчине, подробно объяснила, как им пользоваться, и предложила ему самому попробовать.

В конце концов мужчина отправил запрос на покупку.

«Сколько стоит комплект?»

«20 долларов».

«Слишком дорого».

«Сэр, подумайте сами: этот набор игрушек не только развивает ум вашего сына, но и формирует его лидерские качества. По сравнению с этим, разве 20 долларов — это не стоит?»

Тогда мужчина взял игрушку и пошёл к кассе, чтобы расплатиться.

В этом примере продавщица уловила отца любовь к сыну и умело воспользовалась этим. Когда мужчина отложил игрушку и собирался уйти, она, не упустив момента, сказала, что эта игрушка специально разработана для пятилетних детей, и указала на два главных преимущества, которые ребёнок получит, играя с ней. Таким образом, она подтолкнула мужчину к тому, чтобы он спросил о цене. А когда мужчи-

на посчитал цену слишком высокой, продавщица снова сопоставила преимущества игрушки для ребёнка с её стоимостью, указав, что такая цена вполне оправдана. В результате мужчина в конце концов раскошелился.

На протяжении всего процесса продавщица постоянно апеллировала к отцовской любви мужчины, связывая игрушку и цену с ребенком. На первый взгляд казалось, что игрушка тронула сердце мужчины, но на самом деле он был тронут собственной любовью к сыну. Именно благодаря умелому использованию этого подхода продавщица в итоге убедила мужчину и достигла своей цели.

Поэтому, убеждая других, стоит применять эту тактику — уловить психологию собеседника и использовать её в своих интересах. В процессе убеждения каждое ваше слово и каждое действие должны соответствовать этой психологии собеседника, и он должен понять, что всё, что вы делаете, идет на пользу именно этой его психологии. Таким образом, мы побуждаем собеседника поддаться собственным чувствам и принять наше предложение. И тем самым мы достигаем своей цели.

Убеждайте словами, которые собеседник может принять. Уровень знаний тесно связан с опытом, профессией и культурным образованием человека. Поэтому при убеждении собеседника необходимо обязательно учитывать этот момент.

Слова должны подбираться индивидуально, то есть раз-

ным людям нужно говорить разные вещи. Точно так же, убеждая кого-либо, необходимо учитывать статус и положение собеседника и использовать формулировки, соответствующие его положению и уровню образования. Только в этом случае собеседник почувствует, что вы находитесь с ним на одном уровне, станет ближе к вам и с готовностью примет ваши предложения.

Это очень важно, поскольку, если вы не будете учитывать статус и положение собеседника и будете говорить со всеми одинаково, это вызовет у других недовольство и даже неприязнь. Например, если вы скажете сельской старушке слово «супруг», она, возможно, не поймёт его, а даже если и поймёт, то почувствует себя некомфортно; а если вы скажете «вторая половинка», она с удовольствием пообщается с вами и прислушается к вашим советам.

В конце 1980-х годов атомные электростанции приносили стране огромную выгоду, но это вступало в противоречие с широко распространённым среди населения страхом перед ядерной энергией, что привело к ряду скандалов. Как же правильно проводить идеологическую работу с населением? Если объяснять всё, опираясь исключительно на специальные знания в области ядерной энергетики, то чем больше будешь говорить, тем больше людей запутаешься. В таком случае необходимо, исходя из уровня образования и знаний населения, задействовать различные ораторские приёмы, чтобы объяснить проблему ядерного загрязнения доступным и

понятным языком.

Один учёный, объясняя это людям, сказал следующее: в процессе строительства атомной электростанции уже принят ряд строгих мер предосторожности, поэтому радиоактивное воздействие на окружающую среду минимально; годовая доза облучения жителей, проживающих вблизи АЭС, составляет всего 3 миллIREма, тогда как выкуривание 10 сигарет в день даёт 50–100 миллIREм, а один просмотр цветного телевидения — 1 миллIREм. Таким образом, даже во время самой серьезной аварии в истории атомной энергетики — аварии на АЭС «Три-Стар-Айленд» в США — доза облучения жителей, проживающих в окрестностях станции, составила всего 1,5 миллIREма, что меньше дозы, получаемой при ношении светомерного браслета в течение одной ночи. Угольные электростанции, помимо выбросов токсичных газов и пепла, также являются источником радиоактивного загрязнения. Согласно систематическому сравнению опасности 11 видов энергии, включая атомную, угольную, нефтяную, гидроэнергетику, ветровую и солнечную энергию, атомная энергия является самым безопасным видом энергии после природного газа...

Услышав такое объяснение, даже человек, не обладающий базовыми научными знаниями, с полной уверенностью поверит в безопасность атомных электростанций.

Уровень знаний тесно связан с опытом человека, его профессией, культурным образованием и т. д. Поэтому, убеж-

дая собеседника, необходимо обязательно учитывать этот момент.

Например, одна девочка, учившаяся всего лишь во втором классе начальной школы, увидев, что её мама пригласила гостя на обед, тоже стала удерживать гостя, не давая ему уйти. Гость спросил её, чем она может «угостить» гостя, но она не поняла, о чём он говорит, и только широко раскрыв глаза, с недоумением посмотрела на него. Гость поспешил сменить тему и спросил, что у неё есть вкусного, и тогда она сразу же начала перечислять шоколад, жевательную резинку и прочее. После этого гость и девочка стали всё лучше и лучше ладить друг с другом.

Когда учитель литературы цитирует в уроке произведение, неизвестное ученикам, их реакция бывает безразличной; если же он цитирует стихотворение, которое они заучили в детстве, они невольно начинают повторять его вместе с ним, и атмосфера в классе сразу оживает.

Поэтому, пытаясь убедить собеседника, обязательно выбирайте слова, которые он сможет понять или с удовольствием примет. Только так вы сможете донести до него свои намерения, вызвать отклик и, в результате, добиться принятия вашего предложения. А если вы самонадеянно будете демонстрировать свою красноречивость, разговаривая с человеком простоватого нрава на высокопарном языке, это неизбежно вызовет у него неприязнь, и ему будет трудно принять ваше предложение.

При убеждении других нужно уметь находить слабые места собеседника

При убеждении других иногда трудно достичь цели, прямо выдвигая свои требования. Дело в том, что некоторые люди, чем больше вы их просите, тем больше они задирают нос, и в итоге это только усложняет ситуацию и делает дело особенно трудным. В таких случаях нужно слегка применить стратегию: найти слабое место собеседника, переложить вашу проблему на него и заставить его, в свою очередь, просить вас об услуге. Разумеется, в итоге выиграете именно вы.

При убеждении других иногда бывает трудно достичь цели, прямо выдвигая свои требования. Дело в том, что некоторые люди, чем больше вы их просите, тем вышемерно ведут себя, и в итоге это только усложняет ситуацию и делает дело особенно трудным. В таких случаях нужно применить небольшую стратегию: найти слабое место собеседника, переложить свою проблему на него и заставить его, наоборот, просить вас об услуге. Разумеется, в итоге выиграете именно вы.

Известный политический стратег эпохи Воюющих царств Чжан И в молодости, когда занимался агитацией в государстве Чу, жил в крайней нищете. Некоторые из его коллег-стратегов, не выдержав такого обращения, решили покинуть Чу и уехать в другие государства в поисках средств к существованию.

Увидев это, Чжан И убеждал их: «Не торопитесь, давайте

сначала я встречусь с Чу Хуай-ванем, а потом уже примем окончательное решение».

После того как царь Чу Хуай привел к самоубийству Цюй Юаня, он стал ещё более бездарным правителем, целыми днями предаваясь пьянству и разврату, а двух красавиц из своего окружения — Нань Хоу и Чжэн Сюэ — он любил и баловал больше всего.

Встретившись с Чу Хуай-ванем, Чжан И сразу перешёл к делу: «Я ничего не смог добиться в Чу, поэтому подумал о том, чтобы съездить в Цзинь. Не знал бы, согласитесь ли вы, великий царь?»

Чу Хуай-ван, даже не задумываясь, ответил: «Тогда от-правляйся».

Чжан И спросил: «Не знал бы я, что именно Ваше Величество хотело бы получить от государства Цзинь? Как ваш подданный, я готов привезти это для Вас».

Царь Чу с презрением ответил: «В моей стране есть всё, нам не нужны вещи из других стран».

«А как насчёт красавиц?» — Чжан И сделал шаг вперед и тихо спросил.

Чу Хуай-ван остолбенел. Увидев, что тот уже заинтригован, Чжан И поспешно добавил: «Ваше Величество знает, что в Чжэн и Чжоу много красавиц, и они словно нисшедшие с небес богини — одна прекраснее другой».

Царь Чу Хуай изначально был слабохарактерным человеком, и теперь, попав в самую точку, он сразу же оживился

и поспешно сказал: «Чу — это отдалённое маленькое государство, и, естественно, его красавицы не могут сравниться с красавицами Центральной равнины. Если ты сможешь привезти красавиц, я, конечно же, буду рад».

Тогда Чу Хуай-ван дал Чжан И много золота, серебра и драгоценностей на дорогу. А Чжан И раздал всё это имущество тем советникам, которые хотели покинуть государство Чу.

Весть о том, что Чжан И собирается привезти красавиц из Центральной Китая, разлетелась как пожар и вскоре дошла до ушей Нань Хоу и Чжэн Сюэ.

Через несколько дней Нань Хоу послала человека с богатыми дарами в резиденцию Чжан И. Слуга сказал: «Нань Хоу слышала, что господин собирается отправиться в государство Цзинь, и специально поручила мне передать вам тысячу лиан золота. Прошу вас обязательно принять это в качестве дорожных расходов». Едва ушел слуга Нань Хоу, как прислала посланника и Чжэн Сюэ, прислав пять тысяч лиан золота.

Чжан И, конечно же, понимал, что южная царица и Чжэн Сюэ послали ему столь щедрые подарки лишь для того, чтобы он не привез с собой из государства Цзинь красивых женщин.

В данном случае истинной целью Чжан И при встрече с Чу Хуай-ваном было получить «вознаграждение». Если бы он сказал об этом прямо, Чу Хуай-ван, возможно, не отреа-

гировал бы так охотно и уж тем более не проявил бы такую щедрость; к тому же, даже если бы он и дал деньги, это лишило бы Чжан И престижа. Умный Чжан И воспользовался слабостью Чу Хуай-вана — его увлечением женской красотой — и, обойдя вопрос, отказался от денег, предложив вместо этого красавиц. Это и есть удар по больному месту: не боясь, что соперник не клюнет на приманку. Царь Чу Хуай сразу же поддался соблазну и немедленно дал ему огромное количество золота, серебра и драгоценностей. А Нань Хоу и Чжэн Сюй, услышав, что Чжан И собирается привезти из государства Цзинь красавиц, испугались, что потеряют благосклонность, и, естественно, забеспокоились, поэтому тоже поспешили послать людей, чтобы подкупить Чжан И. Таким образом, Чжан И добился двойного успеха: он успешно поразиł слабое место соперников и достиг своей цели.

Умение распознавать и манипулировать психологией собеседника для убеждения

Однажды иностранец, путешествующий по Китаю, вышел на улицу за покупками, и несколько детей, никогда раньше не видевших иностранцев, пошли за ним. Иностранец очень разозлился и стал бить детей палкой. Один из детей не успел увернуться и получил удар по виску; вскоре он скончался.

С одной стороны, речь шла о деле, связанном с человеческой жизнью, а с другой — об иностранце, которого не смели обидеть, поэтому сотрудники уездной администрации оказались в затруднительном положении и не знали, как посту-

пить с этим делом.

В поздний период династии Цин в провинции Хунань был даотай по имени Шань Чжоуцзюань. Этот человек обладал острым наблюдательным умом и подходил к делу со всех сторон, поэтому чиновники всех рангов глубоко его уважали, а императорский двор высоко ценил его.

Однажды иностранец, путешествующий по Китаю, вышел на улицу за покупками, и несколько детей, никогда раньше не видевших иностранцев, побежали за ним. Иностранец очень разозлился и стал избивать детей палкой. Один из детей не успел увернуться и получил удар в висок; вскоре он скончался.

Родители мальчика, естественно, не собирались оставлять дело на этом и вместе с соседями бросились на иностранца, чтобы сдать его властям. Иностранец же, подняв палку, начал беспорядочно размахивать ею, в результате чего несколько стоящих рядом зрителей получили травмы. Это вызвало общественное возмущение: все вместе набросились на иностранца, схватили его, связали веревкой и доставили в уездную администрацию.

С одной стороны, речь шла о деле, связанном с человеческой жизнью, а с другой — об иностранце, которого не смели обидеть, поэтому сотрудники уезда чувствовали себя в затруднительном положении и не знали, как поступить с этим делом.

Дело действительно было сложным: все долго ломали го-

лову, но так и не нашли подходящего решения, и в конце концов пришлось обратиться к даотаю Шану с просьбой лично вмешаться. Даотай Шан обладал богатым опытом ведения дел, и, как только он взялся за дело, все было решено быстро и четко.

С одной стороны, он считал, что в Хунане много богатых людей, да и нравы там открытые: если дело будет ведено неправильно, они могут поднять шум или собраться толпой, чтобы создать проблемы иностранцам. В таком случае наказать иностранцев будет невозможно, но и оставить их безнаказанными тоже. Поэтому лучше сначала рассказать им о затруднительном положении, в котором оказались чиновники, и попросить их помочь решить эту проблему. Достаточно, чтобы местные знатные люди и простолюдины объединились, выступили против иностранного консула и создали патовую ситуацию. Увидев, что народ пришел в движение, иностранный консул испугается, ведь иностранцы боятся народа. В этот момент власти смогут вмешаться, чтобы уговорить народ прекратить беспорядки. Поскольку народ боится чиновников, он послушается. А иностранный консул, увидев, что власти успокоили народ, будет благодарен властям.

Приняв решение, он немедленно отправился на аудиенцию к нескольким влиятельным местным дворянам, призвав их объединить усилия и вступить в спор с консулом. Если бы им удалось выиграть спор, это не только восстановило бы справедливость в отношении простого народа, но и защити-

ло бы честь страны.

Когда об этом разнеслась весть, все стали говорить, что префект Шань — хороший чиновник, способный отстаивать интересы народа. Затем он снова явился в консульство и сказал консулу, что, если приговор будет слишком мягким, народ, скорее всего, не согласится с ним. Услышав эти слова и увидев собравшуюся снаружи толпу, иностранный консул действительно испугался.

Тогда префект Шан успокоил консула: «На самом деле консулу не стоит слишком бояться. Если приговор будет справедливым, я сделаю всё, что в моих силах, чтобы уговорить народ, и не позволю им устраивать беспорядки».

Приговор был вынесен, и хотя дело закончилось «сильным началом и слабым концом», Суань Даотай получил выгоду сразу с трех сторон: губернатор похвалил его за то, что он хорошо справился с делом и умеет решать вопросы; консул был ему благодарен за то, что тот успокоил народ и не допустил беспорядков, и поэтому заступился за него; а народ единодушно считал, что он защищает их интересы, и считал его хорошим и честным чиновником.

В данном примере успех префекта Шана объясняется тем, что он умел точно уловить психологию людей и искусно ею манипулировать. Он точно определил, что думают местные знатные люди, консул и простолюдины, и знал, как поступить, чтобы все стороны получили выгоду. Таким образом, префект Шан не только разрешил это сложное дело, но и за-

ставил все стороны с готовностью принять его предложения.

Намеренно демонстрировать свои недостатки, чтобы сблизиться

Перед группой учеников с низкой успеваемостью можно намеренно неправильно написать простой иероглиф или сказать что-то не так, чтобы ученики поняли: даже учитель иногда ошибается. Или перед людьми, страдающими от низкой самооценки, можно намеренно сказать, что, возможно, не справишься с этой задачей, давая им понять, что и у других бывают моменты потери уверенности, что, в свою очередь, сблизит обе стороны.

При работе с учениками, у которых не очень хорошие оценки, или с людьми, страдающими от комплекса неполноценности, стоит попробовать намеренно снизить уровень своих требований, чтобы сократить дистанцию между вами и сделать свои аргументы более убедительными.

Например, перед группой учеников с низкой успеваемостью можно намеренно ошибиться в написании простого иероглифа или неправильно сформулировать фразу, чтобы ученики поняли: даже учитель иногда допускает ошибки. Или перед людьми, страдающими от комплекса неполноценности, можно намеренно сказать, что, возможно, не справитесь с этой задачей, давая им понять, что и у других бывают моменты потери уверенности, что, в свою очередь, сблизит вас.

По той же логике, когда вам нужно убедить людей, ко-

которые в каком-то отношении уступают вам, вы также можете использовать этот метод. Например, если вас пригласили выступить с речью в каком-то месте, перед началом выступления намеренно расскажите несколько забавных анекдотов или сделайте несколько простых жестов — это сразу же разрядит атмосферу в зале, и слушатели с большей готовностью воспримут вашу речь.

Один известный профессор часто использовал этот приём, чтобы «завоевать» сердца слушателей. Чтобы устранить барьер между собой и аудиторией, перед выступлением профессор рассказывал небольшие анекдоты, вызывая громкий смех всего зала. Среди смеха слушатели начинают понимать, что профессор вовсе не так строг и серьёзен, как они себе представляли, а напротив — такой же приветливый и доброжелательный, как пожилой дядя, греющийся на солнышке в парке. Таким образом, в спокойной и непринуждённой атмосфере слушатели естественным образом принимают точку зрения профессора. На выступлениях этого профессора редко можно увидеть, чтобы кто-то засыпал, шептался или уходил с зала до конца, и это, безусловно, является эффективным способом убеждения.

При первой встрече, если разница в статусе сторон значительна, у стороны с более низким статусом может возникнуть чувство неполноценности, в результате чего разговор станет чрезмерно торжественным, утратив должную непринужденность и дружелюбие, а такой разговор станет муче-

нием для обеих сторон. Поэтому сторона с более высоким статусом должна принять меры, чтобы устранить чувство неполноценности собеседника. Например, он может рассказать о своих небольших недостатках, чтобы собеседник почувствовал, что этот человек тоже вполне обычный, или же похвалить собеседника, помогая ему увидеть свою ценность и достоинства, тем самым сокращая дистанцию между ними. Таким образом, у людей, испытывающих чувство неполноценности, возникнет психологическое ощущение близости, они будут более охотно сближаться с вами и легче примут ваши предложения.

Если человек, разговаривая, совершенно не учитывает позицию собеседника, то расстояние между ними будет только увеличиваться, и вам не удастся его убедить. Напротив, если вы будете постоянно учитывать чувства собеседника, он почувствует, что к нему относятся с уважением, проникнется к вам симпатией, и ваши аргументы будут гораздо убедительнее.

В случае со слушателями, с которыми вы ощущаете психологический разрыв, намеренное произнесение неверных утверждений с целью снизить свой статус и сократить дистанцию между вами позволит вашему убеждению легче тронуть сердце собеседника.

Использование стремления людей к знаменитостям для убеждения клиентов

Стремление примкнуть к влиятельным людям присуще

большинству людей: кто не мечтает иметь известного друга? Если удастся войти в их круг, то и самому достанется часть славы, а в глазах окружающих твой авторитет значительно возрастет.

Многие люди восхищаются знаменитостями, с почтением прислушиваются к их словам и беспрекословно следуют их указаниям. Поэтому при убеждении клиентов, если удастся связать свой товар с какой-либо знаменитостью, продажи естественным образом пойдут в гору.

К северу от острова Цюн в пекинском парке Бэйхай находится старинный ресторан под названием «Фаншань», имеющий многолетнюю историю. Хотя все блюда здесь готовятся по рецептам императорской кухни династии Цин, дела у ресторана всегда шли неважно. Позже, проведя исследование, владельцы обнаружили, что иностранные туристы в большинстве своём проявляют живой интерес к образу жизни и рациону императора, и поэтому решили сделать «блюда, которые ел император» визитной карточкой ресторана «Фаншань», начав широко рекламировать их.

Они собрали множество легенд и анекдотов о дворцовых блюдах, составили из них истории, которые официанты выучили наизусть, и теперь при приеме заказа и подаче блюд рассказывали их в зависимости от посетителей и ситуации — и дела ресторана сразу пошли в гору.

Однажды мэр Вашингтона, США, устроил здесь банкет в знак благодарности. Во время трапезы официант принёс

блюдо с закусками и вежливо представил его так: «Императрица Циси однажды ночью приснилось, что она ест лепешки с мясным фаршем, и на следующее утро поваром для неё как раз приготовили именно такие лепешки. Она была в восторге и посчитала это символом исполнения желаний и благополучия. То, что вы сегодня едите, — это те самые лепешки с мясным фаршем, о которых когда-то мечтала императрица Циси. Желаю всем, чтобы в будущем у вас всё складывалось удачно, и каждый ваш шаг сопровождался удачей!»

Эти слова развеселили американских гостей. Мэр Вашингтона с радостью поднял бокал в честь официанта и сказал: «В следующий раз, когда я приеду в Пекин, с удовольствием снова загляну к вам в гости!»

Многие рекламные кампании не жалеют средств на привлечение знаменитостей, фактически стремясь использовать их популярность для продвижения товаров. То, что нравится знаменитостям, легко находит отклик в сознании обычных людей: им кажется честью пользоваться продукцией той же марки, что и та или иная знаменитость. Поскольку речь идет о потреблении, наличие ореола «приближения к знаменитостям» естественным образом побуждает многих воспользоваться этим преимуществом.

Продажи натурального пищевого продукта из цветочной пыльцы «Баолиньми», производимого одной американской компанией, шли вяло. Менеджер ломал голову, пытаясь найти способ разжечь интерес потребителей и убедить их в том,

что «Баолиньми» приносит огромную пользу здоровью. Простая реклама вряд ли сработала бы, ведь к такому подходу все уже привыкли.

Как раз когда она была в полном отчаянии, сотрудница отдела по связям с общественностью принесла радостную новость: президент США Рейган уже давно употребляет этот продукт. Оказалось, что эта сотрудница отдела по связям с общественностью отлично умела заводить знакомства с известными людьми и часто получала от них очень ценную информацию. На этот раз она узнала от дочери президента Рейгана информацию, весьма выгодную для компании. По словам дочери Рейгана: «Уже более двадцати лет в нашем холодильнике всегда есть пыльца. Отец любит ежедневно в четыре часа дня употреблять этот натуральный продукт, и так продолжается уже давно».

Позже другой сотрудник отдела по связям с общественностью компании получил информацию от помощника президента Рейгана о том, что у президента Рейгана есть свой секрет поддержания здоровья: употребление пыльцы, регулярные физические нагрузки и полноценный сон.

Получив вышеуказанную информацию и заручившись согласием президента Рейгана, компания немедленно развернула широкомасштабную рекламную кампанию, чтобы вся Америка узнала: самый пожилой президент в истории США обладает крепким здоровьем и полным запасом энергии именно благодаря регулярному употреблению натуральной

пыльцы. В результате «Баолинми» завоевал американский рынок.

Большинство людей стремятся примкнуть к влиятельным людям — кто же не хочет иметь известного друга? Если удастся войти в их круг, то и самому достанется часть славы, а в глазах окружающих твой авторитет значительно возрастет.

Поэтому предпринимателю следует умело использовать эту психологическую особенность потребителей, чтобы убедить как можно больше людей присоединиться к своему рынку.

Завоевать симпатию собеседника, сопереживая ему

«Ой, у меня тоже так бывает», — ученик словно обрёл родственную душу, и его застенчивость исчезла без следа. Затем учитель и ученик, перекидываясь фразами, завели разговор о «моче», и когда доходили до забавных моментов, оба громко смеялись. В этот момент между ними уже не было разницы между учителем и учеником — они были похожи на двух «товарищей по моче», обменивающихся опытом.

Был один учитель средней школы, который ответственно и активно относился к работе, искренне общался с людьми и заботился о своих учениках, поэтому его очень любили и коллеги, и ученики. Что еще более ценно, этот учитель отлично умел проводить идеологическую работу и обладал целым арсеналом стратегий для убеждения учеников.

В его классе учился один очень умный мальчик, кото-

рый при переходе в среднюю школу занимал третье место по успеваемости в классе. Однако на итоговых экзаменах он опустился на 27-е место. Учитель долго ломал голову, но так и не смог понять причину ухудшения успеваемости этого ученика. Позже, во время одной из бесед с родителями, он узнал, в чём дело.

Оказалось, что у этого ученика была проблема с ночным недержанием мочи. Он очень стеснялся этого, а неверный подход родителей к решению этой проблемы создал у него сильное психологическое давление, что в итоге сказалось на его успеваемости.

Проблема была сложной: если просто поговорить с учеником, это только усугубило бы его чувство неловкости и психологическое давление. Но если оставить его наедине с этой проблемой, позволив ему самому справиться с ней, это могло бы навсегда затормозить его развитие. Учитель долго размышлял и прочитал множество книг по психологии, пока, наконец, не нашёл подходящий выход.

После уроков учитель отвел ученика в небольшой лесок возле школы, где было очень тихо, особенно после уроков, когда здесь почти никто не проходил. Сначала учитель поговорил с ним о различных мелочах из класса и о работе его родителей, а затем спросил: «Я слышал от твоих родителей, что ты мочишься в постель. Это правда?»

Услышав эти слова, мальчик сразу покраснел и опустил голову. Учитель улыбнулся, посмотрел на него, притянул его

к себе, взял за руку и сказал: «На самом деле, мочиться в постель — это не страшно. Специалисты говорят, что среди подростков и детей подросткового возраста довольно многие мочатся в постель, просто многие родители не афишируют это».

Видя, что ученик по-прежнему молчит, учительница продолжила: «К тому же, когда я была в твоём возрасте, я тоже мочилась в постель». Сказав это, она смущённо улыбнулась.

«Правда?» — ученик поднял голову и с удивлением посмотрел на учительницу, спросив.

«Конечно, правда. И это продолжалось почти до самого окончания средней школы. Иногда за ночь я мочился два-три раза. Во сне мне было так не терпелось, что я искал туалет повсюду, а когда находил уголок у стены, расстегивал штаны и мочился прямо там, в результате чего моча попадала на постель».

«Ой, у меня тоже так бывало», — ученик словно нашёл единомышленника, и его стеснительность исчезла без следа. Затем учитель и ученик, перекидываясь фразами, завели разговор о «мочевых приключениях» и, дойдя до смешного момента, вместе громко рассмеялись. В этот момент между ними уже не было разницы между учителем и учеником — они были похожи на двух «товарищей по мочевым приключениям», обменивающихся опытом.

«А как ты потом перестал мочиться в постель?» — внезапно спросил ученик учителя.

«А я... в 15 лет перестал мочиться в постель сам по себе», — учитель, делая вид, что вспоминает, медленно ответил: «Тогда я ещё не закончил среднюю школу, и это прошло незаметно».

Ученик, пересчитывая на пальцах, серьезно спросил: «Мне сейчас 13 лет. Через два года у меня тоже пройдет?»

«Конечно!» — уверенно ответил учитель. «Ночное недержание — это не болезнь. Когда наступит возраст полового созревания, это пройдет само собой, поэтому тебе не стоит об этом беспокоиться».

Когда они вышли из рощи, ученик уже совершенно не чувствовал напряжения, он без умолку болтал, смеялся, прыгал и скакал.

Впоследствии, благодаря слаженной совместной работе родителей и учителя, этот ученик наконец-то избавился от психологического груза, преодолел трудности и значительно улучшил свои успехи в учебе.

В этом примере учитель использовал «сопереживание» как отправную точку, чтобы сблизиться с учеником, а затем шаг за шагом убеждал его принять свою точку зрения. Благодаря этому учитель в итоге снял с ученика психологическое давление.

Поэтому, когда мы сталкиваемся с какими-то довольно неловкими ситуациями, можно попробовать применить этот метод: сначала устранить чувство неловкости у собеседника, а уже потом приступать к убеждению.

Используйте своё влияние как отправную точку, чтобы заставить собеседника уступить

Когда мы пытаемся убедить кого-то, и другие методы не срабатывают, стоит обратить внимание на то, какое влияние мы оказываем на собеседника, а затем использовать это влияние в качестве отправной точки, чтобы заставить его уступить.

Просить кого-то об услуге — дело не из лёгких. По разным причинам иногда бывает так, что чем больше вы льстите собеседнику, тем высокомернее он себя ведёт, и тем дальше вы удаляетесь от своей цели. В таком случае лучше найти точку прорыва, понять, какое влияние вы оказываете на собеседника, а затем использовать это в качестве «шантажа», чтобы заставить его согласиться на ваши условия.

Президент автомобильной компании «Крайслер» Айкока именно благодаря тому, что удачно определил влияние своей компании на членов Конгресса, а затем использовал это в качестве «рычага давления», в итоге добился от правительства согласия на предоставление гарантий по кредитам для «Крайслера».

Икока изначально работал в компании «Форд». Однако из-за одного весьма неприятного инцидента ему пришлось покинуть «Форд» и перейти в «Крайслер». Только что приняв руководство «Крайслером», Икока, хотя и понимал, что ему достался «развалившийся бизнес», не предполагал, что ситуация настолько серьезна.

Эйкока был в крайнем беспокойстве, опасаясь, что «Крайслер» развалится у него на глазах. Более того, если ему не удастся спасти компанию, это не только подорвет его надежды на возвращение на вершину, но и даст повод тем, кто всегда был настроен против него, добить его, воспользовавшись ситуацией.

К тому моменту Chrysler уже оказался в бедственном положении и нуждался в поддержке извне, чтобы преодолеть трудности. Но кто обладал достаточным влиянием, чтобы помочь автомобильной компании, находящейся на грани банкротства?

В конце концов, Айкока догадался обратиться к правительству США. Дело обстоит именно так: только правительство могло оказать такую помощь и вытащить «Крайслер» из беды.

Айкока принял решение убедить правительство США согласиться гарантировать долг компании «Крайслер» в размере 1,2 миллиарда долларов. Следующим шагом было убедить членов Конгресса принять его просьбу. Для достижения этой цели Айкока постоянно курсировал между компанией и Вашингтоном. Однако, сколько бы он ни говорил, конгрессмены либо оставались равнодушными, либо просто избегали встреч с ним.

Эйкока понимал, что одними лишь мольбами этого дела не решить, поэтому он искал лазейку. В конце концов, ему удалось найти эту лазейку.

Он временно прекратил поездки в Вашингтон, вернулся в компанию и составил список всех филиалов и заводов Chrysler, сгруппировав их по избирательным округам, а также призвал всех сотрудников внести в список своих родственников и друзей.

Работая днём и ночью, Айкока собрал целый ящик списков, чётко систематизированных по избирательным округам.

Вооружившись этими списками, Айкока вновь отправился в Вашингтон. Увидев, что в их избирательных округах проживает столько сотрудников «Крайслера», конгрессмены сразу же изменили своё отношение и приступили к рассмотрению предложения Айкоки.

Конечно, Айкока в итоге добился успеха. Конгресс принял решение, согласившись на то, чтобы правительство выступило поручителем по долгу «Крайслера» в размере 1,2 миллиарда долларов. А «Крайслер» вернулся к жизни.

Успех Айкоки заключался в том, что он точно определил точку прорыва, а именно: сотрудники компании могут оказать значительное влияние на выборы членов Конгресса. Именно это обстоятельство заставило конгрессменов принять во внимание его требования. В конечном итоге, руководствуясь собственными интересами, они согласились на условия Айкоки.

Когда мы пытаемся убедить кого-то, и если другие методы не срабатывают, стоит поискать, какое влияние мы оказываем на собеседника, а затем использовать это влияние в

качестве рычага давления, чтобы заставить его уступить.

Начните с устранения психологических барьеров собеседника

В данном случае этот человек использовал метод, заключающийся в устранении психологических барьеров собеседника, а затем в его дальнейшем убеждении. С помощью такого подхода можно проложить путь для собственного убеждения. В таком случае достичь цели убеждения не составит большого труда.

Стратеги эпохи Воюющих царств были мастерами слова. В «Стратегиях Воюющих царств» записана следующая история.

Цзин Гоцзюнь был аристократом из государства Ци, который изначально пользовался большим доверием у царя Ци и обладал значительной властью в стране. Позже у него возникли противоречия с царем Ци, и он опасался, что однажды их отношения окончательно разорвутся. Поэтому он решил возвести крепостные стены вокруг своего феодального владения, чтобы защититься от нападения царя Ци.

Этот шаг явно был неразумным: противостоять могущественному царю Ци силами одного рода — все равно что бить яйцом по камню. Возведение высоких стен не только не остановило бы царя Ци, но и привело бы к дальнейшему ухудшению отношений между сторонами, что означало бы навлечь на себя беду. Поэтому все его гости и приспешники пытались отговорить его, но Цзин Гоцзюнь был очень упрям:

он не только не слушал их, но и приказал стражникам у ворот не пропускать к нему никаких посланцев.

Как раз в тот момент, когда все были в растерянности и не знали, что делать, один житель Ци вызвался добровольцем и явился к нему с просьбой о встрече. Он заверил Цзин Гоцзюня, что во время встречи скажет всего три слова, а за каждое лишнее слово готов подвергнуться наказанию в виде варки в кипящей воде. Такое необычное условие пробудило любопытство Цзин Гоцзюня, и он наконец согласился, чтобы стражи впустили его внутрь.

Войдя, этот человек очень серьёзно уставился на Цзин Гоцзюня и только спустя долгое время медленно произнес три слова: «Море, большая, рыба». Сказав это, он развернулся и ушёл.

Услышав это, Цзян Гоцзюнь был крайне озадачен и поспешил остановить его, чтобы расспросить, но тот не захотел говорить больше. Только когда Цзян Гоцзюнь объявил, что предыдущее соглашение аннулировано, он дал более подробное объяснение. Он сказал Цзян Гоцзюню: «Господин, разве вы не видели большую рыбу в море? Как она свободна и беззаботна! Её не поймает ни сеть, ни крючок. Однако, как только она покидает море и оказывается на мелководье, даже крошечные муравьи могут собраться стайей и напасть на неё, чтобы съесть. Сейчас государство Ци — это ваше море. Если у вас есть благосклонность царя Ци, зачем вам строить крепость? А если вы лишитесь поддержки царя Ци, то какая

польза от самых высоких крепостных стен?»

Услышав эти слова, Цзин Гоцзюнь невольно несколько раз согласился и отказался от плана строительства крепости.

Этот оратор смог тронуть сердце Цзин-Гуо-цзюня именно потому, что устранил психологический барьер собеседника.

С точки зрения психологии общения, само по себе поведение, выражающееся в увещании, несет в себе некий подтекст. А именно: собеседник совершил ошибку, а тот, кто его увещевает, обладает истиной, специально пришёл помочь ему и указать ему путь. Поскольку этот подтекст противоречит самолюбию слушателя, он легко вызывает у него неприязнь.

Что касается Цзин Гоцзюня, то это психологическое сопротивление проявилось особенно сильно — он не только отвергал советы, но и закрылся в своих покоях, отказываясь принимать гостей. Поэтому нетрудно представить, что одна из главных причин, по которой усилия его многочисленных гостей остались безрезультатными, заключалась в том, что они не умели анализировать психологию слушателя. Пока психологические барьеры не устранены, даже самые убедительные слова бесполезны.

Убедительная работа этого человека из Ци начиналась именно с устранения психологических барьеров. Прежде всего, он с помощью трёх слов — «море», «большой» и «рыба» — пробудил любопытство Цзин Гоцзюня. По общепринятому правилу, во время беседы разговор должен вращать-

ся вокруг конкретной темы. Три слова «море», «большой» и «рыба», если смотреть буквально, не имели ни малейшего отношения к теме, которая в то время интересовала обе стороны — строительству крепости. Такое непонятное высказывание не могло не заинтриговать Цзин Гоцзюня и не пробудить в нём сильное любопытство. Как только любопытство пробудилось, соотношение сил между хозяином и гостем изменилось. Изначально Цзин Гоцзюнь занял оборонительную позицию, строго настроенный отклонить совет; теперь же он сбросил с себя высокомерие, ласково успокаивал собеседника и с открытым сердцем просил о совете.

Однако одного лишь пробуждения любопытства было явно недостаточно, чтобы преодолеть психологический барьер господина Цзин-Го. Без сопутствующих стратегических ходов он по-прежнему не был готов прислушаться к правде. Вторым важным шагом, к которому прибег этот житель Ци, стал обходной маневр. Хотя Цзин Гоцзюнь и проявил готовность выслушать советы, он не спешил обсуждать вопрос о строительстве крепости, поскольку «строительство крепости» — это деликатная тема; слишком раннее затронутие этой темы могло бы пробудить у Цзин Гоцзюня настороженность и заставить его вернуться к прежнему закрытому состоянию.

Поэтому этот опытный убедитель вначале по-прежнему держался на расстоянии, рассказывая истории о «море» и «большой рыбе». Только после того, как он досконально

разъяснил взаимозависимость «большой рыбы» от «моря» и ярко описал кровавую и жестокую картину, как «большая рыба, выброшенная на берег и лишившаяся воды», становится добычей муравьев, он, как бы поставив точку над «i», раскрыл истинный смысл этой притчи.

Для Цзин Го это, без сомнения, стало прозрением, как будто ему на голову обрушился гром, и он не мог не прозреть и немедленно отказаться от плана строительства крепости.

В данном случае этот человек использовал метод, заключающийся в устранении психологических барьеров собеседника, а затем в его дальнейшем убеждении. С помощью такого подхода можно проложить путь для собственного убеждения. В результате достичь цели убеждения не составит большого труда.

Глава 3. Подавление оппонента фактами и напором, заставляющее его принять вашу точку зрения

Как гласит пословица, факты сильнее красноречия: если у вас есть достаточные факты, вам нечего бояться, что собеседник не уступит. При убеждении собеседника принять вашу точку зрения важную роль играет и напор: иногда, подавив собеседника своим напором, можно заставить его согласиться.

Факты убеждают сильнее, чем слова

Чтобы убедить другого, не обязательно использовать слова; иногда убеждение действиями может дать лучший результат. Ведь действия говорят сами за себя, и факты убеждают сильнее, чем слова.

Чтобы убедить кого-то, не обязательно использовать слова; иногда убеждение с помощью действий может дать лучший результат. Ведь действия говорят сами за себя, а факты убеждают сильнее, чем слова.

Два молодых человека одного возраста одновременно устроились на работу в один супермаркет и получали одинаковую зарплату. Однако вскоре Джейсон начал стремительно продвигаться по карьерной лестнице, а Том остался на прежнем месте.

Том был очень недоволен таким несправедливым отношением. Наконец, однажды он подошёл к начальнику и высказал ему своё недовольство. Начальник терпеливо выслушал его жалобы, одновременно обдумывая, как лучше объяснить ему разницу между ним и Джейсоном. В конце концов, начальнику пришла в голову отличная идея.

«Том, — сказал начальник, — сходи сегодня утром на рынок и посмотри, что там продают».

Через некоторое время Том вернулся с рынка и доложил хозяину, что там был только один фермер, который привез тележку картофеля на продажу.

— Сколько? — спросил хозяин.

Том поспешил на рынок и, вернувшись, сказал хозяину, что всего 40 мешков.

«Сколько стоит за цзинь?» — спросил хозяин.

Тому пришлось в третий раз бежать на рынок, и когда он вернулся, он был так измотан, что едва мог дышать.

«Хорошо», — сказал ему хозяин, — «теперь садись на этот стул, ни слова не произноси и посмотри, как поступает Джейсон».

Затем хозяин позвал Джейсона и сказал: «Джейсон, сходи на рынок и посмотри, что там сегодня утром продают».

Джейсон быстро вернулся с рынка и доложил, что пока что только один фермер продает картошку — всего 40 мешков, — и он даже узнал цену. Он сказал, что картошка очень хорошего качества, и принес один мешок, чтобы хозяин мог

посмотреть. Через час этот фермер привезет еще несколько ящиков помидоров, и, по его мнению, цена на них тоже очень разумная. Вчера помидоры в супермаркете раскупили очень быстро, запасов осталось мало, и нужно пополнить ассортимент. Поэтому он подумал, что при такой низкой цене хозяин обязательно купит эти помидоры, и привёз не только один помидор в качестве образца, но и самого фермера, который сейчас ждёт за дверью.

В этот момент босс повернулся к Тому и спросил: «Теперь ты наверняка понимаешь, почему зарплата Джейсона намного выше твоей?»

Услышав это, Том молча ушел.

Тому понадобилось три поездки, чтобы под постоянными подсказками босса понять хотя бы часть ситуации на рынке. А Джейсон съездил всего один раз и не только получил информацию, которая была нужна боссу, но и узнал то, что могло бы ему понадобиться.

На протяжении всего процесса начальник ни разу не раскритиковал Тома и ни разу не похвалил Джейсона, а просто дал им возможность своими действиями доказать, чем они отличаются: Том — тот, кто просто выполняет приказы начальника, не задумываясь; а Джейсон — тот, кто работает эффективно и мыслит гибко; такой человек не только хорошо выполняет поручения начальника, но и решает вопросы, связанные со своей работой, тем самым лучше помогая начальнику в выполнении его обязанностей.

Поэтому вполне логично, что Джейсон продвигается по службе быстрее, чем Том, и получает более высокую зарплату. Именно таким образом начальник помог Тому избавиться от внутреннего недовольства, благодаря чему тот смог спокойно работать.

Оживите свой образ в сознании собеседника

Чтобы убедить других, сначала нужно самому сформировать чёткое представление. Только описав это «представление», можно заставить собеседника почувствовать себя частью ситуации.

Однажды Кови внезапно получил приглашения на выступление от двух учебных центров одновременно и сначала не мог принять решение. Однако после отдельных переговоров с руководителями обоих центров он выбрал один из них. Для удобства назовем эти два центра А и Б.

По телефону представитель организации А сказал следующее: «Просим вас поделиться своим опытом и научить руководителей нашей компании навыкам публичных выступлений. Я не очень хорошо знаком с содержанием ваших лекций, поэтому мне сложно дать конкретные рекомендации; просим вас самостоятельно определить программу. Количество слушателей, вероятно, не превысит 100 человек... Надеемся на ваше содействие!»

Этот представитель говорил без выражения и без энергии, ему не хватало энтузиазма. Создавалось впечатление, что он просто выполняет свою работу, не проявляя ни капли увле-

ченности, что, в свою очередь, оставило о нем не лучшее впечатление в глазах собеседника.

А представитель организации В высказался следующим образом: «Убедительно просим вас поделиться своим опытом и рассказать о секретах совершенствования ораторского мастерства руководителей среднего звена. Участники семинара — руководители предприятий, насчитывающих около 50 сотрудников; ожидаемое количество слушателей — 70 человек. Мы глубоко осознаем, что эпоха взаимопонимания без слов уходит всё дальше в прошлое, а традиционная вредная практика, когда подчинённые действуют, ориентируясь на настроение начальника, уже давно не работает. Поэтому главная цель приглашения вас выступить с докладом заключается в том, чтобы все участники семинара поняли: человек, неспособный ясно выразить свои мысли словами, не может стать хорошим руководителем. Мы надеемся, что продолжительность выступления составит около двух часов, а его содержание будет сосредоточено на следующих темах: 1) необходимость освоения навыков публичных выступлений; 2) преимущества владения этими навыками; 3) методы освоения навыков публичных выступлений. Надеемся, что ваше выступление станет для всех настоящим открытием. Полагаемся на вас во всём!»

Во время этого телефонного разговора Кови почувствовал, что представитель организации В был энергичным, деловым и полным уверенности в себе, и сумел без остатка пе-

редать собеседнику свой энтузиазм.

Почему же телефонные звонки с предложениями от организаций А и Б произвели на Кови столь разные впечатления? Представитель компании А не только не указал ему четко, что именно он должен делать и какого уровня результатов от него ожидают, но и не уточнил количество слушателей — как же ему было определиться с содержанием выступления? Естественно, это не вызвало у Кови никакого положительного впечатления.

В отличие от этого, представитель организации В ответил на все вопросы Кови ещё до того, как тот успел их задать. Поэтому в голове Кови сразу же возник образ себя, стоящего за трибуной, и он быстро смог представить себе выражения лиц слушателей, а также то, о чём ему следует рассказать. Очевидно, что такой способ приглашения легко вызывает у приглашённого положительные эмоции и полностью демонстрирует сильные убедительные способности представителя организации В. Само собой разумеется, Кови с радостью согласился выступить в организации В.

Приведенный выше пример наглядно иллюстрирует, что без создания у собеседника четкого представления трудно добиться успеха в убеждении. Чтобы убедить другого, сначала необходимо самому сформировать четкое представление. Только через описание этого «представления» можно заставить собеседника почувствовать себя частью ситуации. Если у вас самого нет четкого представления, как вы сможе-

те нарисовать яркую картину, которая тронет собеседника и пробудит в нем желание действовать?

Как же конкретизировать собственное представление? Прежде всего, необходимо твёрдо помнить конечную цель и главную задачу убеждения. В частности, вы должны дать собеседнику понять, что именно он должен сделать и какого результата лучше всего добиться. Если вы сможете изложить всё это последовательно и чётко, то сможете идеально выстроить основную линию мысли, которая будет проходить красной нитью через весь процесс убеждения. Имея базовую линию мысли, можно сохранить последовательность и целостность убеждения, и, естественно, будут созданы все необходимые условия для убеждения.

Только после того, как вы определите конечную цель и основную линию поведения, вы сможете точно предвидеть вопросы, которые может задать собеседник, и, следовательно, тщательно обдумать стратегию убеждения, а вдохновение будет приходить к вам непрерывным потоком.

Захватите инициативу с самого начала, чтобы собеседник не смог не уступить

В жизни многие, услышав о предстоящем противостоянии с сильным противником, сразу же впадают в панику или бегут с поля боя. На самом деле такой подход крайне нежелателен. Если во время противостояния вам удастся нанести упреждающий удар, это снизит ваше собственное давление и усилит психологическое давление на собеседника. Таким

образом, вы сможете достичь своей цели.

Однажды Чэнь Дун, бизнесмен китайского происхождения из Лос-Анджелеса, США, приобрел у гонконгской компании «Процветание Групп» партию изделий из клингтайлана, оговорив, что половину суммы он оплатит наличными, а другую половину — векселем со сроком погашения в один месяц. В день сделки Чэнь Дун не явился лично, а послал своего сына Чэнь Сяодуна.

Через месяц вексель подошёл к сроку погашения, но банк его отклонил. После нескольких попыток связаться с ним Чэнь Дун то и дело откладывал встречу, а впоследствии перестал даже отвечать на звонки — только тогда «Группа Процветания» поняла, что попала в ловушку.

Владелец группы Чэнь Юйшу сказал: «Если только он не останется навсегда в США и не будет вести дела в Гонконге, то как только он приедет в Гонконг, я обязательно заставлю его вернуть деньги». Чэнь Юйшу развернул широкую сеть информаторов, чтобы отслеживать новости о Чэнь Дуне.

Наконец, однажды Чэнь Дун прибыл в Гонконг. Чэнь Юйшу немедленно послал к нему людей и, используя в качестве приманки выгодную цену на клинописные изделия с изображениями птиц и зверей, пригласил Чэнь Дуна в свою компанию.

Как только Чэнь Дун сел на диван, Чэнь Юйшу с силой выбил дверь ногой и громко воскликнул: «Чэнь Дун, ты попался!» В этот момент лицо Чэнь Дуна побледнело, и он за-

стыл на месте.

«Раз ты уже пришёл, позволь мне разобраться с тобой», — Чэнь Юйшу протянул руку к нему и спросил: «Где мои деньги?»

«Я не должен тебе денег, это мой сын должен», — оправдывался Чэнь Дун.

«Если бы ты не обещал это по телефону, как бы я позволил твоему сыну забрать груз?»

— Сын задолжал, а отцу велят платить — это противоречит законам США!

«Сейчас ты в Гонконге! Если сегодня не вернёшь деньги, не надеюсь, что выйдешь за эту дверь!» — резко сказал Чэнь Юйшу. «Мы, такие как мы, разумные люди, но с неразумными у нас всегда найдутся способы разобраться. Ты же знаешь, что я выбился в жизнь!»

Как гласит пословица: «Мягкое боится твёрдого, твёрдое — дерзкого, а дерзкое — того, кто не боится смерти». В этот момент у Чэнь Дуна потек холодный пот; он прикоснулся рукой к груди, а затем поспешно достал лекарства — судя по всему, с сердцем у него что-то не так.

Чэнь Юйшу сказал Чэнь Дуну: «Тебе нечего бояться. Как только ты вернёшь мне деньги, я, конечно же, отпущу тебя и ни в коем случае не причиню тебе вреда. В противном случае последствия предсказать трудно».

Чэнь Дун понимал, что отрицать бесполезно, а уловки уже не сработают, и ему не оставалось ничего другого, как по-

случно позвонить одному ювелиру и попросить его выписать чек.

В этом примере Чэнь Юйшу смог одержать победу потому, что, прибегнув к запугиванию, он первым нанес удар, занял психологическое преимущество и получил инициативу в противостоянии. В Китае есть пословица: «Кто первым наносит удар, тот сильнее; кто отвечает позже, тому придётся несладко», и она как раз отражает эту идею. Тот, кто наносит удар первым, всегда занимает преимущество — будь то географическое или психологическое, — а тот, кто отвечает позже, находится в относительно пассивном положении, а пассивность ведёт к поражению. Поэтому можно сказать, что нанесение удара первым — будь то при убеждении других или в любой другой ситуации — всегда является хорошим способом.

В жизни многие, услышав, что предстоит сразиться с сильным противником, сразу же впадают в панику или бегут с поля боя. На самом деле такой подход совершенно недопустим. Если вы сможете нанести упреждающий удар, это снизит ваше собственное давление и усилит психологическое давление на собеседника. Таким образом, вы сможете достичь своей цели.

Точно так же этот подход можно применять и при убеждении. Если вам удастся занять психологическое преимущество с самого начала, собеседник будет всерьёз рассматривать ваши предложения или требования, а если вы будете

постепенно усиливать давление, не давая ему передохнуть, то сможете быстро достичь своей цели.

Используйте вопросы репутации оппонента, чтобы заставить его пойти на уступки

При ведении других дел с организацией-должником, выступая в качестве свидетеля, намеренно подвергайте сомнению её репутацию — это заставит собеседника погасить задолженность. Следует помнить, что ни один бизнесмен не хочет, чтобы его обвиняли в недобросовестности, ведь это приведёт к тому, что из-за мелочи он потеряет гораздо больше, и в итоге пострадает сам.

Маленький Цзинь отправился в провинцию Хунань для продвижения продукции и вскоре заключил с оптовой компанией по продаже товаров широкого потребления договор на поставку на сумму 180 000 юаней. После отгрузки товара он долго ждал, но оплата так и не поступила.

Директор завода был очень раздражён этим и поручил Цзиньюну пойти взыскать задолженность, заявив, что если он не сможет этого сделать, то будет отстранён от занимаемой должности.

Маленький Цзинь пришёл в компанию, и директор коммерческого отдела Лин задержал его, чтобы высказать свои жалобы и объяснить, что у компании временно нет возможности погасить задолженность. Маленький Цзинь понимал, что это всего лишь предлог, чтобы не платить: оптовая компания каждый день продаёт товары и получает поступления,

как же у неё может не хватать средств на погашение задолженности?

Поэтому Цзинь решил прибегнуть к старой методике взыскания долгов — вести «затяжную войну». Так прошло около десяти дней: директор Лин проявлял излишнюю радушие, но долг так и не возвращал, и Цзинь начал нервничать. Он подумал, что если так будет продолжаться, он обязательно потерпит поражение, и нужно придумать что-то эффективное.

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.