ПОБЕЖДАЙ

Язык влияния.
Как заставить мир говорить тебе «да»

да



ДМИТРИЙ ПЕРЕПЕЛИЧЕНКО

Дмитрий Перепеличенко

Побеждай. Язык влияния. Как заставить мир говорить тебе ДА

https://litres.ru/74761013
SelfPub; 2026

Аннотация

«Побеждай. Язык влияния» — это практическая книга о том, как словами менять решения людей, защищаться от манипуляций и выстраивать сильные, честные переговоры в любой сфере жизни. Вы узнаете, как устроены убеждения, какие скрытые стратегии запускаются в голове у собеседника и как использовать фокусы языка, транс и модели уровня ТОТЕ так, чтобы мир чаще отвечал вам «да» — без давления и насилия.

Автор показывает, как один и тот же набор приёмов может работать в деньгах, карьере, отношениях и личных границах: от мягкого влияния до распознавания токсичных сценариев и их обезвреживания. В книге много живых примеров, готовых речевых шаблонов, упражнений и «тренажёров» для реальных переговоров, благодаря которым новые навыки не остаются теорией, а превращаются в ваш стиль общения.

Эта книга для тех, кто устал «объяснять и не быть услышанным», терять деньги, время и нервную систему в сложных диалогах — и готов говорить так, чтобы уважать себя, понимать других и побеждать экологично.

Содержание

Живой кейс: как работает подготовка 7
Упражнение 1: разведка перед переговорами 10
Живой кейс: влияние окружения 13
Упражнение 2: карта влияния 16
Живой кейс: сила первого впечатления 18
Упражнение 3: конструктор первого впечатления 20
1. Настройка и чувство «своего человека» 22
2. Что значит «внимательно видеть человека» 25
Упражнение 1. «Зеркало без слов» 31
Упражнение 2. «Стеклянная сфера» (образ для доверия) 33
Эмоции: как они управляют переговорами 36
Кейс: «жёсткий клиент» 38
Упражнение для работы с гневом (своим и чужим) 40
Кейс: «очень харизматичный, но вечно занятый» 42
Упражнение: включить радость как ресурс 44
Кейс: «клиент, который всё время сомневается» 46
Упражнение: диалог со своей печалью 48
Кейс: «слишком правильный, чтобы купить» 50
Кейс: «вечно горящие глаза» 53

Кейс: «рациональный тестировщик» 55
Кейс: «всё нравится, но страшно» 57
Упражнение «Эмоциональное зеркало» 59
Конец ознакомительного фрагмента. 63

Дмитрий Перепеличенко
Побеждай. Язык влияния. Как заставить мир говорить тебе ДА

Эта книга — о языке влияния: как говорить так, чтобы вас слышали. Чтобы отточить приёмы на живом разговоре, я сделал тренажёр «НейроБазар» — с котом Баюном. Там можно потренировать то, о чём пойдёт речь на следующих страницах.

Amat victoria curam – победа любит старание. Когда ты начинаешь готовиться к переговорам чуть глубже, чем «просто прийти и поговорить», что-то в исходе начинает тихо смещаться в твою сторону. И пока ты читаешь эти строки, может оказаться, что именно сейчас в тебе формируется то самое новое отношение к переговорам, с которым ты будешь заходить в любую важную встречу уже по-другому.

Живой кейс: как работает подготовка

Представь: впереди серьёзные переговоры с владельцем строительной компании. Для кого-то это просто «стрессовая встреча», а для тебя – уже поле, где ты можешь настроить правила. Ты узнаёшь примерный год рождения – понимаешь, к какому поколению он относится, какие у него ценности: стабильность, конкретика, уважение к опыту. Листая его профиль, ты видишь объекты, машины, семью, эмоциональные посты о «надёжных партнёрах» и «кидалове» – и чем внимательнее ты смотришь, тем яснее проступает карта его мира.



Переговоры с владельцем строительной компании начинаются задолго до встречи.

Теперь у тебя в руках ключ: в переговорах ты не давишь креативом и «гибкостью», а спокойно, по-взрослому опираешься на надёжность, гарантии, понятные сроки, прозрачные условия. Пара коротких историй о том, как ты «вытащил» проблемный объект и сохранил партнёру репутацию, – и он уже слышит в твоих словах свои ценности, свои страхи и свои надежды. Где-то в этот момент ты вдруг замечаешь, что разговор «сам» поворачивается в нужную тебе сто-

рону… а на самом деле это результат той самой невидимой подготовки.

Иногда бывает так: человек читает подобный пример и вдруг ловит себя на мысли, что хочет попробовать также – сначала на одной встрече, потом на другой, а потом понимает, что без новых инструментов уже просто не хочет возвращаться к старому стилю общения. И именно такие моменты часто становятся началом больших изменений.

Упражнение 1: разведка перед переговорами

Возьми любую реальную фигуру, с которой у тебя были или скоро будут переговоры: клиента, партнёра, руководителя, инвестора. И прямо сейчас, не откладывая, сделай простое, но очень мощное упражнение.



Разведка перед переговорами: сначала понять человека, потом говорить.

Выпиши по пунктам:

– Примерный год рождения и поколение (по ощущениям).

– Что видно по соцсетям: стиль фото, темы постов, круг общения.

– Предполагаемые ценности: безопасность, статус, свобода, отношения, деньги, развитие, справедливость и т.д.

– Возможные сильные стороны (решительность, настойчивость, системность) и слабые (импульсивность, обидчивость, страх потерь).

Сформулируй три гипотезы:

– «Он/она с большей вероятностью пойдёт на сделку, если…»

– «Этого человека особенно раздражает, когда…»

– «Главный страх этой стороны в наших переговорах – это…»

Под каждую гипотезу подготовь по одной–две фразы, которыми ты будешь:

– Снижать страх.

– Подчёркивать важные для человека ценности.

– Переключать внимание с рисков на выгоды.

А потом, уже после переговоров, вернись к этим записям и честно посмотри, где ты попал в точку, а где промахнулся. Так шаг за шагом рождается внутренний «радар» переговорщика, когда ты начинаешь чувствовать людей тоньше – и

именно это ощущение часто не даёт оторваться от подобных текстов до самой последней строки.

Иногда читатель делает это упражнение для одного человека… потом для второго… и неожиданно для себя замечает, что ему хочется продолжать – и читать дальше, и пробовать дальше, и, возможно, в какой-то момент прийти за более тонкой индивидуальной настройкой.

Живой кейс: влияние окружения

Бывает история: ты продаёшь образовательную программу руководителю отдела. Формально он «решает», но в тени есть генеральный директор и тот самый «серый кардинал» – главный бухгалтер. Давить только на руководителя, игнорируя тех, кто реально меняет «да» на «нет», – всё равно что играть в шахматы, видя только половину фигур.



Давить только на того, кто «формально решает», — всё равно что играть в шахматы, видя половину фигур.

Ты узнаёшь:

– Руководитель отдела живёт идеями развития, ему важен рост команды и личный статус.

– Генеральный думает в категориях рисков, денег и репутации.

– Бухгалтер смотрит на мир через столбцы цифр и заботится о ликвидности и налогах.

Тогда вместо одной универсальной презентации ты готовишь три смысловых слоя:

– Для руководителя

– про усиление отдела, новые навыки, его влияние в компании.

– Для гендиректора – про снижение ошибок, потерь и количество проблем, которые будут «висеть» лично на нём.

– Для бухгалтера – про чёткие цифры, понятные условия оплаты, выгоду и отсутствие «подводных камней» в документах.

В итоге кажется, что ты разговариваешь с одним человеком, а на самом деле твои слова уже работают в головах трёх разных людей – и решение созревает не только в кабинете, но и в коридорных обсуждениях, домашних разговорах и тихих репликах «ну вот тут, кажется, всё продумано». И иногда именно в этот момент у читателя возникает любопытство: как ещё можно усилить своё влияние, если научиться видеть

такие слои профессионально.

Упражнение 2: карта влияния



Карта влияния: кто вокруг собеседника и кто на самом деле говорит «да».

Возьми предстоящие или недавно прошедшие переговоры.

Нарисуй на листе схему:

– В центре

– твой основной собеседник.

– Вокруг – все, кто может повлиять на его решение (партнёр, супруг(а), бухгалтер, юрист, куратор, «советчик»).

Напротив каждого впиши:

– Что он выигрывает, если сделка состоится.

– Чего он может бояться.

– Какой один шаг ты можешь сделать, чтобы склонить его в свою пользу (встреча, мини-консультация, тест-продукт, подарок, полезная информация). Сформулируй для каждого по одной фразе, которая могла бы его зацепить:

– Для бухгалтера: про экономию и прозрачность.

– Для руководителя: про развитие и статус.

– Для близкого человека: про спокойствие и уверенность в завтрашнем дне. Сделай это хотя бы для трёх реальных ситуаций. Очень часто именно после такого простого упражнения люди говорят: «Странно, но я вдруг начал видеть, кто на самом деле принимает решения». И когда такое видение включается, естественным становится желание получить ещё более точные инструменты и спросить того, кто этим занимается профессионально, как всё это можно встроить в свою жизнь и бизнес.

Живой кейс: сила первого впечатления

Представь две сцены.

Первая.

Ты заходишь к предпринимателю, который в соцсетях демонстрирует строгие костюмы, дорогие авто и цитаты про «победителей». На тебе – небрежный свитер, спешка в движениях, суетливые руки с документами, взгляд, который часто уходит в сторону. Ты говоришь разумные вещи, но внутри у него будто уже стоит тихий минус: «не уровень», «не мой человек», «не опора».

Вторая.

Ты входишь в том образе, который резонирует с его миром: аккуратный деловой стиль, спокойная походка, уверенный, но не вызывающий взгляд, короткая, уместная улыбка. Первая фраза показывает, что ты в теме: «Видел ваши последние объекты…», «Читал вашу заметку о…». И ещё до того, как вы перейдёте к цифрам, где-то глубоко у него уже загорается ощущение: «свой», «надёжный», «с ним можно иметь дело».



Первое впечатление складывается ещё до цифр: «свой» или «не уровень».

Люди называют это «химией» или интуицией, но за этим стоят вполне конкретные элементы: возраст, ожидания по роли (мужской/женский образ), уровень ухоженности, статусные сигналы, невербальные паттерны. Когда ты начинаешь ими управлять осознанно, переговоры перестают быть лотереей. И многие, дочитывая до этого места, ловят себя на том, что им хочется узнать, какие именно элементы в их образе уже работают, а какие – тихо саботируют результат.

Упражнение 3: конструктор первого впечатления

Вспомни три ситуации из жизни:

– Где тебе с первого раза доверились и пошли навстречу.

– Где отнеслись настороженно или холодно.

– Где первое впечатление было слабым, но потом тебе удалось переломить ситуацию.

По каждой ситуации запиши:

– Как ты был одет, как держался, как смотрел.

– Как говорил: быстро/медленно, громко/тихо, уверенно/сомневаясь.

– Как реагировал собеседник в первые 30 секунд.

Найди закономерности:

– Что в твоём внешнем виде и поведении почти всегда вызывает доверие.

– Что почти всегда его подрывает.

Составь свой личный «чек-лист первого впечатления» перед важными встречами:

– Образ (одежда, аксессуары, ухоженность).

– Поза и походка.

– Первый взгляд и первая фраза.

Когда такие вещи фиксируются не только в голове, но и на бумаге, они перестают быть случайной удачей. У многих

именно после этого шага возникает естественное желание донастроить эти элементы вместе со специалистом – чтобы не каждый раз изобретать велосипед, а один раз выстроить рабочую систему и потом просто пользоваться ею.

Вопросы для самодиагностики перед переговорами Перед тем как зайти в кабинет, выйти в видеозвонок или написать важное сообщение, на минуту остановись и задай себе несколько простых, но очень честных вопросов: Что я уже знаю об этой стороне: о её ценностях, страхах, целях, окружении? В чём для них реальная выгода, помимо того, что хочу получить я?

Какое первое впечатление я сейчас произвожу – «просящий», «продающийся» или «равный партнёр»?

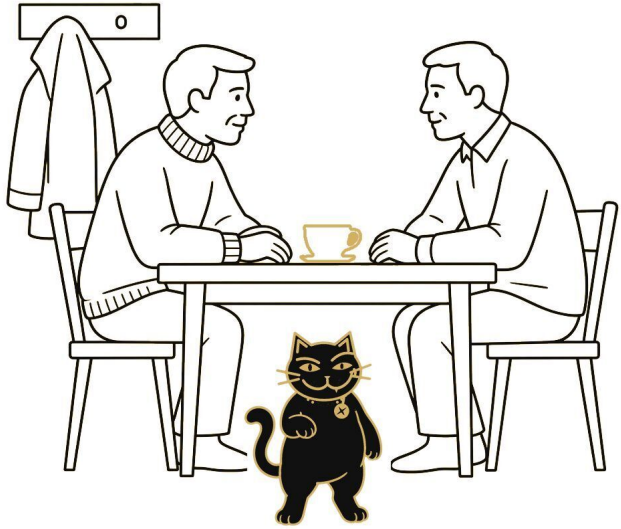
Какой главный результат я хочу получить от этой встречи – и какая минимальная победа меня устроит уже сейчас?

Что я скажу в первые 15 секунд, чтобы запустить тот сценарий восприятия, который приведёт нас к договорённости?

Чем внимательнее ты проходишь через эти вопросы, тем меньше в переговорах остаётся места для хаоса и тем больше – для предсказуемых, управляемых закономерностей. И многие, доходя до таких строк, чувствуют, что им важно дочитать до конца, доделать упражнения и… в какой-то момент позволить себе следующий шаг – прийти на живую консультацию, где все эти принципы можно будет развернуть под их конкретные ситуации, бизнес, отношения и цели.

1. Настройка и чувство «своего человека»

В основе любых скрытых влияний, любых «магически эффективных» переговоров почти всегда лежит одно простое чувство – доверие. Когда человек внутри ощущает: «он свой», «она меня чувствует», – ему удивительно сложно отказать, особенно если просьба звучит искренне и попадает в его ценности.



Когда внутри звучит «он свой», отказать уже сложно.

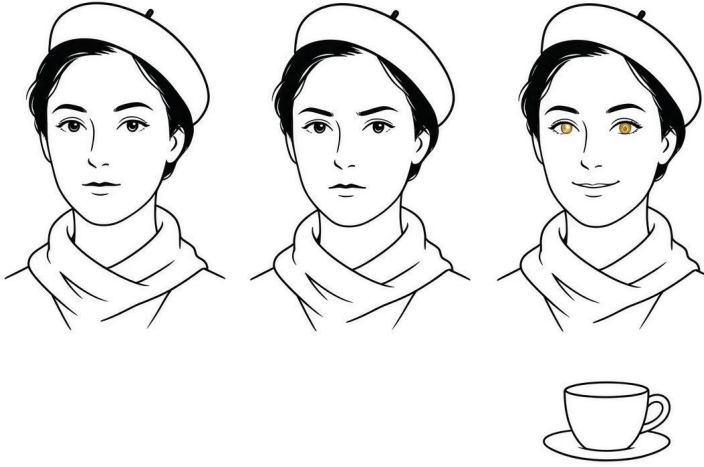
Доверие рождается не из красивых слов, а из того, как наше тело и мозг незаметно считывают другого человека: «похож / не похож», «безопасен / опасен», «мой / чужой». Это делают так называемые зеркальные нейроны – та часть нас, которая постоянно сравнивает: как он сидит, как дышит, как смотрит, как говорит, и насколько это совпадает с нами.

И чем глубже ты начинаешь это понимать, тем больше замечаешь: стоит лишь немного подстроиться под человека – и он сам начинает расслабляться, улыбаться, доверять. Неко-

торые, дочитывая такие строки до конца, вдруг ловят себя на ощущении спокойствия, как будто внутри становится чуть тише, чуть яснее и даже… чуть увереннее.

2. Что значит «внимательно видеть человека»

Вместо слова «калибровка» давай назовём это проще: «научиться по-настоящему замечать человека». Это не про «выучить теорию», а про навык: видеть, как меняется лицо, голос, дыхание, когда человек говорит правду, волнуется, врёт, загорается или «гаснет».



Навык видеть, как меняется лицо, голос, дыхание: человек загорается или гаснет.

Обращаем внимание на: Лицо: Мышцы – напряжены или расслаблены, чуть дёргаются или замирают.

Моргание – чаще, реже, есть ли резкие всплески.

Область вокруг рта и носогубный треугольник – сжатие, улыбка, перекос. Взгляд: 4) Куда смотрит: прямо, вниз, в сторону.

5) Зрачки – сужаются, расширяются.

6) Насколько «живой» и влажный глаз или, наоборот, сухой, «стеклянный». Тело: 7) Микродвижения, покачивания, подёргивания.

8) Поза – открытая или закрытая, развёрнута к вам или в сторону.

9) Напряжение в отдельных участках (плечи, шея, челюсть).

10) Жесты руками – свободные или зажатые.

11) Движения ног – топают, ёрзают, замирают.

Кожа: 12) Внезапное покраснение или побледнение.

Дыхание: 13) Частота – чаще, реже.

14) Глубина – поверхностно или глубоко.

15) Длительность вдоха и выдоха и их соотношение.

16) Где дышит – грудь, живот или всё тело.

17) Паузы на пике вдоха / выдоха.

18) Ускорения / замедления.

19) Ровное или прерывистое дыхание.

И, конечно, голос: Что слушать: Громкость – громче, тише.

Высоту – выше, ниже.

Темп – быстро, медленно.

Паузы – где и как они появляются.

Чёткость речи.

Плавность – речь льётся или «рубится».

Хрипы, шорохи, дополнительные обертоны.

Изменения интонации в течение фразы.

Ускорения и замедления.

Повторяющиеся речевые обороты.

Ключевые слова – то, на чём человек «подвисает».

Слова-паразиты и акценты.

Когда начинаешь всё это замечать, мир людей становится гораздо понятнее. И иногда, просто дочитав этот список до конца, человек вдруг понимает: «я уже прямо сейчас смотрю на близких и коллег другими глазами» – и это только начало.

3. «Настроиться на одну волну» вместо слова «раппорт» Сложное слово «раппорт» можно заменить очень простым: «быть на одной волне». Это то состояние, когда кажется, что вы с человеком думаете одновременно, говорите «в унисон», легко понимаете полуслова.

Чтобы попасть с человеком «на одну волну», важно сначала принять то, что у него внутри – его настроение, взгляд на мир, даже его усталость или раздражение. Не спорить, не

ломать, а на минуту сказать себе внутри: «Окей, сейчас я стану чуть более похожим на него». И только когда ваши внутренние состояния совпали, можно мягко, почти незаметно, начать вести разговор туда, куда нужно тебе.

Что это значит на практике?

Невербально: Подстроить ритм дыхания.

Ускорить или замедлить свою речь под его темп.

Похоже интонировать.

Чуть усиливать или ослаблять громкость, чтобы быть «в диапазоне» собеседника. Отражать выражение лица – не карикатурно, а мягко, как зеркало.

Подхватывать общую «музыку» движений тела.

Незаметно синхронизировать частоту моргания.

Содержательно: Говорить его привычными словами, простыми фразами.

Замечать, что для него важно: деньги, безопасность, свобода, отношения, справедливость – и опираться на это.

Видеть, какую роль он играет: «отец семейства», «лидер», «эксперт», «борец за справедливость» – и относиться к нему именно как к этой роли.

Осторожно заходить в зону его мечтаний, желаний, иногда даже теневых – того, о чём он редко говорит вслух, но что его по-настоящему двигает.

Парадокс в том, что чем внимательнее ты настраиваешься на другого, тем больше, шаг за шагом, он начинает соглашаться уже с тобой. И чем ближе к концу этой главы ты бу-

дешь, тем отчётливее можешь замечать, как рождается внутри ощущение: «я могу это делать, это мне по силам».

4. Реальные истории «на одной волне» Кейс 1. Клиентка, которая «не доверяет психологам» Женщина приходит на консультацию и с порога говорит: «Я вообще психологам не верю». Она сидит жёстко, руки скрещены, голос рубленный, быстрый, взгляд настороженный.

Вместо того чтобы спорить, специалист слегка подстраивает свою позу – тоже садится чуть более прямо, делает голос немного жёстче и чуть быстрее, убирает из речи «сюсюканье» и говорит простыми, прямыми фразами: «Понимаю. Много раз обжигались?», «Давайте без воды. Что важнее всего решить прямо сейчас?»

Через 5–7 минут её плечи начинают опускаться, дыхание выравнивается, руки разжимаются. И вот уже в какой-то момент, почти незаметно для неё самой, голос становится мягче, она начинает говорить: «Знаете, а с вами почему-то спокойно…». Многим людям, дочитывающим такие истории, в этот момент становится чуть легче верить, что и у них может получиться ощутить это спокойствие, радость и уверенность – особенно когда рядом есть тот, кто умеет настраиваться тонко и профессионально. Кейс 2. Жёсткий предприниматель и «чужой» специалист Переговоры с бизнесменом, который привык давить и «пробивать стену лбом». Он говорит громко, быстро, всё время проверяет человека на прочность. Если в этот момент прийти к нему «мягким, неуверенным

экспертом», он раздавит за пять минут. Но если вначале чуть усилить свою внутреннюю собранность, сделать голос плотнее, держать твёрдый, спокойный взгляд – он считывает это как «равного». И уже потом, когда контакт установлен, можно самому чуть расслабиться, замедлиться, и он постепенно начнёт зеркалить это состояние. Так сильный, агрессивный человек неожиданно становится спокойнее… просто потому, что рядом с ним появился тот, кто смог настроиться, а потом мягко повести.

5. Упражнения: почувствовать, как это работает

Упражнение 1. «Зеркало без слов»

Выбери человека (дома, на работе, в кафе) и в течение 1–2 минут просто наблюдай за ним: поза, дыхание, скорость движений, общее настроение.



«Зеркало без слов»: сначала увидеть, потом говорить.
Затем очень мягко подстройся:
– чуть похожим образом сядь или встань;

– подровняй своё дыхание под его;

– сделай свои движения чуть более похожими по ритму.

Через какое-то время скажи пару фраз в стиле его речи: такой же темп, похожие слова.

Заметь, как меняется его отношение к тебе: чаще смотрит, улыбается, становится спокойнее рядом. Многие, проделав это всего один раз, удивляются, насколько быстро можно включить в человека ощущение «свой» и почувствовать, как внутри у тебя самого появляется больше уверенности.

Упражнение 2. «Стеклянная сфера» (образ для доверия)



Стеклянная сфера доверия: хрупкая, прозрачная, её легко разбить.

Представь, что ты окружён прозрачным, тёплым стеклянным шаром – это твоё личное пространство спокойствия и уверенности.

Мысленно увеличь эту сферу и «пригласи» внутрь человека, с которым хочешь установить доверительные отношения. Позволь ему оказаться внутри твоего спокойного, защищённого пространства.

На секунду представь, будто ты выходишь из своего тела и входишь в тело собеседника. Посмотри на себя его глазами и ответь честно: «Что в моём поведении можно улучшить, чтобы рядом со мной было ещё спокойнее, радостнее и надёжнее?» Вернись в себя и, если нужно, внеси небольшие изменения: в голос, позу, взгляд, жесты.

Чем внимательнее ты проделаешь это упражнение, тем сильнее можешь почувствовать, как рядом с тобой становится легче дышать, легче говорить, легче доверять. И нередко в этот момент возникает естественное желание не останавливаться на одном упражнении, а прийти на личную консультацию, где шаг за шагом можно выстроить в себе состояние человека, рядом с которым другим становится спокойно, радостно и очень уверенно.

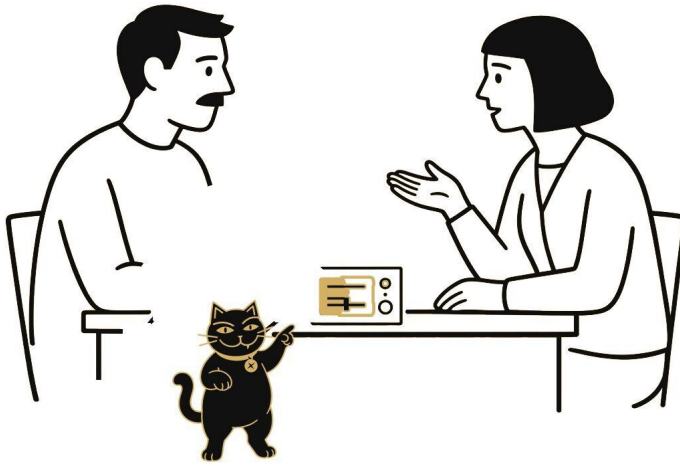
6. Немного о том, что дальше Есть ещё десятки тонких приёмов: подстройка по стилю одежды, привычкам, режиму дня, общим хобби, даже по схожим «болям» и жизненным историям. Когда человек видит в тебе того, кто искренне разделяет его ценности и действительно понимает, через что он проходит, он открывается гораздо глубже.

И по мере того как ты дочитываешь эту главу до конца, можно позволить себе заметить, как внутри появляется про-

стая мысль: «Я могу научиться этому. Я достоин того, чтобы меня слышали. Я вправе жить спокойнее, радостнее и увереннее». А если в какой-то момент ты поймёшь, что хочешь не просто читать об этих техниках, а встроить их в свои реальные переговоры, отношения, бизнес и жизнь – ты всегда можешь обратиться ко мне за консультацией. Именно здесь, в живом контакте, у тебя появится пространство, где можно не спеша, но очень глубоко вырастить в себе то состояние, к которому ты так давно стремишься.

Эмоции: как они управляют переговорами

Эмоции – это не «фон», а невидимый пульт управления нашим поведением, решениями и переговорами. Когда начинаешь различать свои и чужие эмоции по лицу, голосу и словам, многое вдруг становится понятным: кто сейчас готов к договорённости, кто защищается, а кто давно ищет того, кому можно довериться и спокойно передать ответственность. И по мере того как ты будешь читать эту главу до конца, может оказаться, что внутри что-то постепенно успокаивается, проясняется, становится более уверенным – словно ты возвращаешь себе власть над собой. Гнев: энергия «пробить стену» Гнев выдают напряжённые брови, сжатые губы, тяжёлая челюсть, расширенные ноздри и общее «собранное» лицо. Это эмоция давления и борьбы: человек чувствует препятствие и бессознательно хочет его сломать. Внутри – «должен и обязан», «как так можно», «я так не оставлю».



Эмоции — не фон, а невидимый пульт управления переговорами.

В гневе человек: заостряет внимание на вызовах, контроле, силе, статусе, достижениях; конфликтен, требователен, много критикует, редко бывает доволен; стремится доминировать и навязать свою картину мира.

Кейс: «жёсткий клиент»

Представь мужчину, который приходит на встречу и с порога говорит: «Цены у вас конские. Объясняйте, за что такие деньги». Лицо напряжено, жесты резкие, голос громкий. Если начать оправдываться и «сжиматься», он только усилит напор. Но если сначала слегка «подстроиться» под его энергию – говорить чуть более чётко, уверенным тоном, признавая его право злиться («Да, понимаю, вы не хотите переплачивать впустую»), а затем мягко замедлять темп, предлагать посмотреть на ситуацию «со стороны» («Давайте разберём вариант, где вы выигрываете по срокам и надёжности…»), гнев постепенно сменится интересом. Часто именно в этот момент человек впервые позволяет себе вздохнуть глубже и посмотреть на всё чуть спокойнее.



«Цены у вас конские»: сначала выдержать напор, потом вести разговор.

Упражнение для работы с гневом (своим и чужим)

Вспомни ситуацию, где кто-то на тебя злился (клиент, партнёр, близкий). Запиши: Как выглядели его лицо, поза, голос.

Какие слова он повторял («должны», «обязаны», «нормальные люди…»).

Представь, что сейчас ты смотришь на эту сцену со стороны, как на фильм. Задай себе три вопроса: Что на самом деле он защищал (своё достоинство, деньги, время, свободу)? Как можно было замедлить ситуацию: пауза, глубокий вдох, предложение сесть, смена темы на «общую проблему»?

Какую одну фразу ты мог бы сказать, чтобы перевести его из «я против тебя» в «мы против ситуации»?

Многие, делая это упражнение, замечают, как в их собственных воспоминаниях гнев начинает растворяться, а на его месте появляется чуть больше спокойствия и уверенности – и это хорошая база для дальнейшей работы, в том числе на консультации с автором книги, если захочется разложить свои ситуации по полочкам. Радость: двигатель «хочу и могу» Радость легко узнать по прищуру глаз, приподнятым щекам, «гусиным лапкам» и приподнятым уголкам губ. Это состояние «получилось», «сбылось», «жизнь удалась хотя бы на минуту». В мозге в этот момент активно работают серо-

тонин и дофамин – химия удовольствия и подкрепления.

В радости человек: переходит из «должен» в «хочу»; открывается общению, мечтам, идеям; легче соглашается на сотрудничество, видит больше возможностей, чем угроз. Такие люди часто творческие, общительные, «зажигалки» для других – много идей, много энергии, много контакта. Их минус – необязательность, лёгкое отношение к договорённостям.

Кейс: «очень харизматичный, но вечно занятый»

Клиентка в эмоции радости светится: шутит, хвалит, ей всё «очень нравится» и «точно будем работать». Но потом пропадает на две недели. Не потому что передумала – просто её внимание переключилось на другое, более яркое.



Всё «очень нравится» — и человек пропадает на две неде-

ли.

Когда специалист добавляет структуру – фиксирует договорённости письменно, сокращает количество вариантов, чётко прописывает шаги и сроки, – радостная энергия превращается в результат. И если в этот момент мягко, но ясно подчеркнуть важность её участия («От того, как вы сделаете эти два шага, зависит ваш эффект»), человек начинает относиться к договорённостям серьёзнее, сохраняя при этом своё ощущение лёгкости и удовольствия.

Упражнение: включить радость как ресурс

Вспомни три ситуации, где ты был по-настоящему рад: маленькая победа, неожиданная удача, тёплая встреча.

Закрой глаза и поочерёдно «проживи» каждую: картинка, звуки, ощущения в теле. Заметь, где в теле живёт эта радость (грудь, живот, улыбка, плечи).

Теперь представь, что ты заходишь в важные переговоры, и мысленно включаешь в себе это состояние – не «клоунады», а внутренней лёгкой уверенности: «я могу, и у меня уже получалось».

Часто, когда человек позволяет себе такой внутренний эксперимент, переговоры проходят совсем иначе: голос ровнее, взгляд мягче, тело свободнее. А если захочется научиться вызывать это состояние по запросу – всегда можно прийти к автору книги, чтобы закрепить этот навык в формате индивидуальной работы.

Печаль: глубина, ответственность и «надо» Печаль видна по потухшему взгляду, опущенным уголкам губ, особой конфигурации бровей – внутренние уголки чуть приподняты, на лбу и переносице появляются характерные складки. Это состояние утраты: чего-то важного уже нет, и кажется, что в ближайшее время не вернётся.

В печали человек: уходит в прошлое и размышления;

становится медленнее, аккуратнее, внимательнее к деталям; больше держится за привычное, традиции, стабильность; часто говорит «надо», «должен», «так принято».

Сильная сторона – надёжность, организованность, эмпатия. Слабая – отсутствие инициативы, высокая внушаемость, склонность «слишком переживать» и «делать из мухи слона».

Кейс: «клиент, который всё время сомневается»

Женщина рассматривает услугу, долго слушает, уточняет, просит повторить. Говорит: «Мне надо подумать…», «Я не люблю спешить…», «А вдруг не получится». Если подгонять и давить, она замкнётся ещё сильнее.



«Мне надо подумать»: давление только крепче закрывает

замок.

Но если признать её ценность стабильности и безопасности («Очень уважаю ваш подход – лучше всё взвесить, чем бросаться в омут»), помочь структурировать риски и маленькие шаги, дать время и ощущение, что её не торопят – она начинает доверять больше. Часто такие люди становятся самыми лояльными и долгосрочными клиентами, если почувствуют, что их печаль и осторожность не обесценивают, а принимают.

Упражнение: диалог со своей печалью

Вспомни ситуацию потери (человека, денег, статуса, мечты), которая до сих пор тихо отзывается внутри.

Напиши на бумаге: Что именно было для тебя ценным в том, что ты потерял.

Какую часть этой ценности ты можешь вернуть в другой форме (другие люди, новая цель, новый формат).

Затем задай себе вопрос: «Если я приму, что да, это ушло, но что-то другое может прийти – какой маленький шаг я готов сделать уже сегодня?»

Нередко, когда человек честно проживает свою печаль, а не бежит от неё, внутри появляется тихое, но очень устойчивое спокойствие. И тогда мысль о том, чтобы прийти за поддержкой к автору книги, воспринимается уже не как «слабость», а как зрелое решение о заботе о себе.

Отвращение: внутренний аристократ Отвращение читается по сморщенному носу, приподнятой верхней губе и лёгкому выражению «фу» на лице. Это эмоция выстраивания границ: «со мной так нельзя», «это ниже моего уровня», «я к этому не прикасаюсь».

Человек в отвращении: резко отстраивается, создаёт барьеры; выглядит внешне вежливо, но внутри брезгует; держится обособленно, много критикует, но мало включается.

Его ценности – статус, качество, аккуратность, эстетика, комфорт, независимость. Сильная сторона – умение держать марку, демонстрировать экспертность. Слабая – вечная отстранённость и нежелание по-настоящему включаться.

Кейс: «слишком правильный, чтобы купить»

Мужчина в дорогом костюме, идеальный внешний вид, аккуратные формулировки. Он слушает презентацию, задаёт тонкие вопросы, слегка улыбается, но в конце говорит: «Мне нужно всё внимательно взвесить». На самом деле он чувствует несоответствие чему-то своему внутреннему стандарту: либо продукт «не того уровня», либо специалист «не из моего круга».



Идеальный костюм и тихое «мне нужно всё взвесить».

Если вместо обороны признать его право на высокие стандарты («Вам важно качество и статус – это видно, и это абсолютно оправдано») и затем показать, как именно ваше предложение соответствует этим стандартам, при этом искренне учитывая его комфорт, границы начинают размягчаться. Постепенно у него появляется ощущение: «здесь меня понимают», и это первый шаг к настоящему доверию.

Удивление: дверь в новое Удивление выдают приподнятые брови, широко открытые глаза, иногда приоткрытый

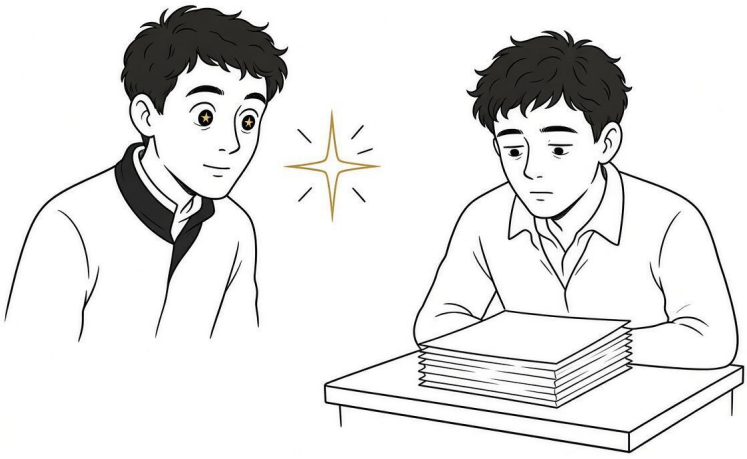
рот. Это быстрая эмоция «новизны»: «Ого!», «Неужели так бывает?».

Человек в удивлении: открыт к новой информации; легко меняет мнение при наличии убедительных фактов; ищет необычное, современное, инновационное; не терпит скуки и застоя.

Это идеальный «первопроходец» – первый покупатель нового продукта, первый участник эксперимента. Но ему важно, чтобы каждый шаг был интересным и давал ощущение движения вперёд.

Кейс: «вечно горящие глаза»

Клиентка, которая на каждую идею реагирует: «Вау, круто!», «А так можно было?». Она готова пробовать новое, записывается на программу, но если там будет много рутины и мало «вау-эффекта», быстро потеряет интерес.



Горящие глаза любят «вау», но быстро тускнеют на рутине.

Когда специалист сознательно строит взаимодействие так, чтобы оставить пространство для маленьких удивлений – неожиданные инсайты, новые форматы упражнений, свежие ракурсы на старые проблемы – такой человек остаётся вовлечённым. И часто именно он первым рассказывает о вас другим, потому что любит делиться всем необычным.

Презрение: «я умнее этого» Презрение заметно по приподнятому с одной стороны уголку губ – полуулыбка «я выше». Иногда добавляется лёгкий прищур.

Человек в презрении: постоянно сравнивает варианты «кто лучше / выгоднее / умнее»; требует фактов, цифр, доказательств реальной выгоды; стремится максимизировать свою пользу в любой сделке; редко удовлетворяется поверхностными аргументами.

Такому человеку недостаточно описаний. Ему нужно услышать: «Вот какая конкретная выгода будет лично у вас, в вашей ситуации».

Кейс: «рациональный тестировщик»

Клиент всё время задаёт вопрос «И что я с этого получу?», «Как это конкретно улучшит мои показатели?». Если ему рассказывать только о характеристиках продукта или методики, он останется холодным.



«И что я с этого получу?» — холодный вопрос рационального тестировщика.

Но если переводить каждую характеристику в его личную пользу («Это сократит ваши расходы на…», «Это даст вам плюс N клиентов в месяц», «Вы выиграете время и снизите риски») – постепенно презрение сменяется уважительным интересом. В какой-то момент полуулыбка исчезает, и вместо неё появляется серьёзный, включённый взгляд: это хороший знак.

Страх: главный невидимый режиссёр Страх проявляется приподнятыми и вытянутыми бровями, широко открытыми глазами, напряжёнными нижними веками, иногда приоткрытым ртом. Но гораздо чаще страх живёт не в «панике», а в тихой тревоге, сомнениях и бесконечном «А вдруг…».

Человек в страхе: застревает в размышлениях и откладывании решений; хочет быть уверенным в надёжности, безопасности, гарантиях; ориентируется на репутацию, отзывы, авторитеты; может долго интересоваться, но в последний момент уйти к тому, кому доверяет больше, даже если там дороже.

Если доверия нет – он выберет консервативный вариант: ничего не менять, «перетерпеть», не рисковать. Если доверие есть, он может, наоборот, стать чрезмерно доверчивым и потом обжечься – и ещё сильнее уйти в защитный консерватизм.

Кейс: «всё нравится, но страшно»

Мужчина внимательно слушает, кивает, задаёт вопросы. В конце говорит: «Мне всё очень нравится… но я подумаю». Через время выясняется, что он купил похожую услугу у другого специалиста – просто потому, что того ему порекомендовал «надёжный человек».



Всё нравится, но страшно: решает чужая рекомендация.

Если с таким клиентом работать через укрепление доверия – показывать реальные кейсы, честно говорить о рисках и границах метода, давать понятные гарантии в рамках возможного, не давить на скорость решения – страх постепенно ослабнет. И именно здесь особенно важна фигура человека, которому можно довериться. Иногда достаточно одного живого разговора, чтобы страх перестал управлять всей жизнью. Практика: эмоции перед зеркалом Эмоции – это не только «знать», но и «уметь включать и считывать».

Упражнение «Эмоциональное зеркало»

Встань перед зеркалом и по очереди проиграй: интерес, безразличие, удовольствие, удивление, гнев, подозрение.

Для каждой эмоции: Сначала сделай лицо, как будто действительно это чувствуешь.

Затем добавь голос – фраза «Я вас слушаю» в каждой эмоции.

Обрати внимание, как меняется ощущение в теле, когда ты входишь в каждое состояние.

Очень часто уже после первой такой тренировки человек начинает гораздо легче понимать, что происходит с другими – и с собой. А в индивидуальной работе можно пойти дальше: научиться управлять этими состояниями в переговорах, отношениях, публичных выступлениях.

Важное напоминание На каком бы эмоции ты ни узнал себя чаще – в гневе, радости, печали, отвращении, удивлении, презрении или страхе – у каждой из них есть своя ценность и свой ресурс. И у каждого человека есть право научиться использовать их так, чтобы становилось больше спокойствия, радости и уверенности, а не только боли и хаоса. Если в какой-то момент, дочитывая эту главу, ты поймаешь себя на мысли, что хочется разобрать свои эмоции глубже, на своих примерах и безопасно, шаг за шагом – помни: ты всегда мо-

жешь обратиться за советом и личной консультацией к автору этой книги. Именно там эти знания превращаются не просто в теорию, а в реальные, ощутимые изменения в твоей жизни.

Психотип – это набор привычных реакций и черт, из которых складывается характер и стиль поведения человека. Чаще всего у каждого проявлено 2–3 ведущих типа, а остальные тихо подмешиваются в разных ситуациях.

Ниже описание семи психотипов в живой форме, с кейсами и упражнениями. Читая, можно замечать, где ты узнаёшь себя или своих близких – и позволять себе немного глубже понимать людей вокруг.



Психотипы за столом переговоров — не ярлыки, а карта, как с кем говорить.

Истероидный: «Мне нужно на сцену» Это люди, которые будто рождены для сцены: яркая внешность, умение подать себя, создать эффект, даже если внутри всё сложно. Они часто создают иллюзию благополучия вместо тяжёлой рутинной работы и очень зависят от внимания и восхищения.

Внешне это броская одежда, аксессуары, «сцена» в комнате: косметика, гардероб, сувениры, всё про «я и моя история». В поведении – артистизм, манерность, мимические

маски и постоянное желание быть в центре внимания.

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.