

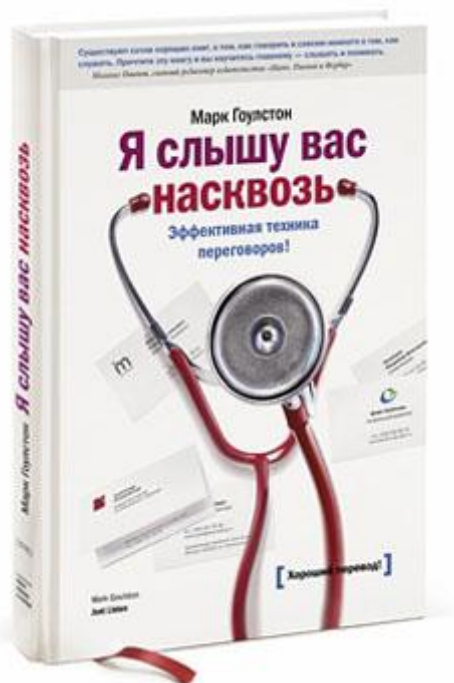
Марк Гоулстон — Я слышу вас насквозь (краткая версия)

Автор: admin в рубриках: [Книги в кратком изложении](#)

Русское название: Я слышу вас насквозь - Эффективная техника переговоров

Оригинальное название: Just Listen: Discover the Secret to Getting Through to Absolutely Anyone

Обложка:



Автор:



Марк Гоулстон Mark Goulston

Марк Гоулстон – психиатр, журналист и бизнес-консультант. Автор книг “Не мешайте себе” и “Ментальные ловушки на работе”.

Издательство: Манн, Иванов и Фербер, 2011

Основные идеи

- Чтобы научиться убеждать людей, для начала научитесь их слушать.
- Хотите убедить кого-то в своей правоте – найдите с ним общий язык.
- Предвзятость и стереотипы не должны влиять на то, как вы воспринимаете слова собеседника.
- Задавайте вопросы, побуждающие человека рассказать о себе, и внимательно выслушивайте ответы.
- Преодолеть сопротивление и заставить задуматься над вашими аргументами помогает “вопрос о невозможном”.
- Попросите собеседника назвать что-нибудь желаемое, но неосуществимое, а затем поинтересуйтесь, что мешает ему добиться этого.
- Проявив в нужный момент сопереживание, вы сможете добиться расположения человека.
- Если человек встревожен и чем-то озабочен, дайте ему повод излить негативные эмоции, чтобы он мог адекватно воспринимать ваши слова.
- Не пытайтесь скрывать проблемы, которые все равно станут явными.
- В некоторых ситуациях руководитель должен уметь подчеркнуто выразить благодарность или принести извинения своим сотрудникам.

Актуальность

Из краткого содержания этой книги вы узнаете: 1) Как находить общий язык с людьми в трудных ситуациях; 2) Как убеждать людей в своей правоте; 3) Какие эффективные приемы убеждения использовать в общении с близкими, друзьями, начальниками, коллегами, клиентами и даже с агрессивно настроенными незнакомцами.

Рекомендация RomanKalugin.com

Даже если вас считают душой общества, это вряд ли поможет переубедить критически настроенного собеседника. По мысли Марка Гоулстона, чтобы убедить кого-то выполнить нужное вам действие, нужно сделать так, чтобы этот человек почувствовал ваше внимание. Поэтому не стремитесь пробудить интерес к себе, а проявите интерес к самому собеседнику. В свое время автор книги обучал сотрудников спецслужб США вести переговоры с террористами об освобождении заложников. Применяя описанные в книге приемы и методики, вы научитесь преодолевать защитные психологические барьеры и убеждать собеседников в правоте своей точки зрения. Все свои рекомендации автор подкрепляет запоминающимися примерами из реальной жизни. По мнению romankalugin.com, эта книга пригодится всем, кто хотел бы развить свое умение находить общий язык с другими людьми. Если автор оказался в силах отговорить от рокового шага человека, который твердо решил свести счеты с жизнью, то его советы наверняка помогут вам переубедить не только клиентов, но и своего ребенка-подростка.

Краткое содержание книги "Я слышу вас насквозь"

Аргументы для самоубийцы

В автомобиле у торгового центра сидит вооруженный мужчина, угрожающий покончить жизнь самоубийством. Полицейский, ведущий с ним переговоры, ясно понимает, что шансов на благополучный исход почти нет. Чтобы найти общий язык с дошедшим до крайней степени отчаяния человеком, он спрашивает его: “Ты думаешь, что никто кроме тебя не знает, каково это – попасть в безвыходное положение, и теперь считаешь, что тебе больше ничего другого не остается, верно?” Мужчина на секунду задумывается и отвечает: “Да, никто этого не знает и всем наплевать!” Таким нехитрым способом переговорщику удалось вовлечь в беседу потенциального самоубийцу.

Вопрос попал в точку, и мужчина ответил утвердительно. Это и стало первым шагом к мирному разрешению конфликта. Пытаясь кого-то в чем-то убедить, люди нередко действуют чересчур настойчиво. Они оперируют доводами и фактами, но это лишь усиливает несогласие собеседников. Если вы хотите научиться убеждать и переубеждать других, перестаньте опираться на одну только логику. Начните прислушиваться к окружающим, попытайтесь сопереживать им и проникнуться их чувствами. Достучаться до другого человека можно лишь тогда, когда он поверит в ваши аргументы. Для этого нужно преодолеть его отторжение, а затем сделать так, чтобы он прислушался, задумался над сказанным и в итоге согласился с вашей точкой зрения.

Овладеть искусством убеждения поможет представление о том, из каких уровней организации состоит человеческий мозг. Низший его уровень – “мозг рептилии” – управляет защитным поведением и контролирует самые примитивные реакции, такие как “сражайся или беги”. Средний уровень – “мозг млекопитающего” – это вместилище эмоций, а высший – кора больших полушарий – отвечает за логическое мышление. “Мозг рептилии” включается при столкновении человека с опасностью. Кора полушарий тоже на нее реагирует, но делает это медленнее, поскольку сначала эту опасность ей нужно проанализировать. Если вы станете приводить логические доводы человеку, у которого включился “мозг рептилии”, вы только зря потратите время. Чтобы найти общий язык с собеседником, нужно успеть завоевать его расположение до того, как сработает защитная реакция. В этом и состоит работа специалистов по переговорам, которые имеют дело с разгневанными или испуганными людьми. Важную роль в процессе убеждения также играют зеркальные нейроны – скопления нервных клеток, благодаря которым люди способны подстраиваться под окружающих, сопереживать им и понимать их чувства.

Девять рекомендаций о налаживании контактов

Чтобы убеждать других в правоте своей точки зрения, соблюдайте следующие правила:

1. Научитесь быстро подавлять чувство негодования. В стрессовой ситуации ваше тело оказывается во власти защитной реакции. Через какое-то время вы успокаиваетесь и вновь обретаете способность мыслить логически. Чтобы на восстановление этой способности у вас уходило не часы, а секунды, научитесь быстро переходить от паники к спокойной сосредоточенности. Оказавшись в неприятной ситуации, отметьте про себя, какие именно чувства вы испытываете. В тот момент, когда вы называете страх страхом, а ярость – яростью, включается часть мозга, отвечающая за логику, и вы обретаете контроль над эмоциями. Постепенно вы научитесь спокойно реагировать на ситуации острого дискомфорта, и этот навык сослужит хорошую службу при налаживании контактов с окружающими.
2. Переключитесь на слух. Наше восприятие слов и поступков другого человека зависит от нашего мнения о нем – нередко предвзятого. Например, если секретарь забывает передать курьеру пакет важных документов, вы, скорее всего, подумаете, что она плохо справляется с обязанностями. Однако вы измените свое мнение, если узнаете, что всю ночь она провела у постели своей больной родственницы. Делая поспешные суждения о людях, мы не в состоянии услышать, что они пытаются нам сообщить. Научитесь следить за своей реакцией на слова и поступки других людей. Всегда стремитесь разбираться в

том, какие суждения об окружающих имеют под собой реальные основания, а какие вытекают из предвзятых представлений.

3. Дайте другому ощутить, что вы понимаете его эмоции. Когда вы сопереживаете человеку, он перестает чувствовать себя одиноким. Прежде всего уделяйте внимание переживаниям окружающих вас людей, а не тому, чего вы хотите от них добиться. Попробуйте освоить следующий прием. Скажите человеку: “Я хочу понять, что вы чувствуете. Думаю, что вы...” – и опишите его эмоции.

4. Проявляйте интерес к окружающим. Большинство людей стремятся произвести впечатление на окружающих и стараются привлечь к себе их внимание. Однако человек, который в первую очередь озабочен тем, какое впечатление он производит, обычно не слушает собеседника. Поэтому в разговоре все внимание обращайтесь на собеседника. Пусть он почувствует, что играет первую скрипку. Время от времени задавайте ему вопросы и внимательно выслушивайте ответы. Проверьте, хорошо ли вы поняли собеседника, повторяя его реплики в перефразированном виде.

5. Покажите людям, что вы их цените. Каждый из нас хочет быть значимым человеком. Покажите окружающим, что вы высоко их цените, и они ответят вам доверием. Несложно сказать человеку, который вам нравится, что вы его цените – гораздо сложнее сказать это тому, кто вызывает у вас антипатию. Не следует забывать, что поведение таких людей часто имеет вполне объяснимые причины. Как правило, люди, к которым вы испытываете антипатию, тоже хотят тепла и внимания. Дайте им это, и вы завоюете их расположение.

6. Помогайте людям давать выход своим эмоциям. Чем-то расстроенный человек плохо идет на контакт, поскольку его мысли заняты беспокоящей его проблемой. Помогите ему выплеснуть отрицательные эмоции наружу, чтобы почувствовать облегчение, и тогда вам будет легче найти с ним общий язык. Дайте человеку выговориться. Не перебивайте и не торопитесь давать советы. Ваша задача – слушать и время от времени просить собеседника продолжать. Чтобы он успокоился, предложите ему закрыть глаза и сделать несколько глубоких вдохов. Этот прием особенно эффективен в общении с подростками.

7. Избавьтесь от фальши в собственном поведении. Ваши попытки показать собеседнику свой интеллект могут быть восприняты как желание его уколоть, а показная уверенность в себе – как высокомерие. Несоответствие между тем, каким вас видят окружающие, и вашим представлением об этом часто становится препятствием в поиске общего языка с людьми. Чтобы узнать, что о вас думают другие, спросите об этом нескольких человек, мнению которых вы доверяете.

8. Лучший выход – откровенность. Когда вы притворяетесь, что у вас все в порядке, когда это на самом деле не так, вы словно бы воздвигаете невидимую стену между собой и окружающими. Иногда нужно показать людям свою уязвимость. Поступив так, вы увидите, что большинство из них охотно простят вам ошибки и предложат свою помощь. Попросите о помощи до того, как она вам действительно понадобится.

9. Избегайте людей, провоцирующих конфликты. Порой нам встречаются люди, которые умеют лишь поглощать чужую энергию и требовать к себе внимания. Они вечно чем-то недовольны, им ничего не стоит подвести человека, они всегда находят оправдание своим ошибкам и всячески избегают брать на себя ответственность. При столкновении с такими людьми постарайтесь свести к минимуму их отрицательное влияние или же полностью устранились от общения с ними.

Двенадцать простых способов находить общий язык с людьми

В поиске выхода из сложных ситуаций используйте следующие приемы:

1. “Вопрос о невозможном”. Люди всегда готовы назвать целый ряд правдоподобных причин, по которым вы не должны делать то, что собираетесь. Главное в такой ситуации – убедить их в достижимости поставленной цели. Для этого можно использовать прием,

придуманной бизнес-консультантом Дейвом Хиббардом. Когда собеседник отвергает какую-нибудь идею как невыполнимую, задайте ему вопрос: “Есть ли что-нибудь такое, что сделать практически невозможно, но если вы это сделаете, то добьетесь колоссального успеха?” Выслушав ответ, спросите: “Что нужно сделать для того, чтобы это стало возможным?” Так вы преодолеете защитную реакцию собеседника и заставите его задуматься – теперь он не будет сопротивляться вашим аргументам и станет мыслить в одном с вами направлении.

2. “Волшебный трюк”. Когда дела у человека складываются не лучшим образом, он напрягается и занимает оборонительную позицию. Не спешите его распекать, а постарайтесь понять, какие чувства он испытывает. Удивите его, сказав следующее: “Могу поспорить: ты уверен, что никто не знает, как сильно ты стараешься и под каким давлением тебе приходится работать”. Увидев, что вы его хорошо понимаете, сотрудник начнет с вами соглашаться, и в результате общий тон разговора изменится с отрицательного на положительный.

3. “Заряд сопереживания”. Есть люди, которым нравится критиковать других. Однако такое выплескивание негатива трудно считать нормальным общением. Чтобы остановить человека, увлекшегося обличением окружающих, передайте ему “заряд сопереживания”, то есть помогите перейти от раздражения к сочувствию. Если один человек при вас кого-то критикует, предложите ему поставить себя на место второго. Когда обвиняющий начнет сопереживать обвиняемому, негативные эмоции отойдут на второй план, уступив место готовности к диалогу.

4. “Обратный заряд сопереживания”. Этот прием эффективен в общении с сотрудником, который знает, что не пользуется вашей благосклонностью. Суть его состоит в следующем: вместо того чтобы предъявлять такому человеку претензии, извинитесь перед ним. Перечислите ситуации, в которых вы, возможно, были к нему несправедливы. Например, вы можете сказать: “Ты наверняка считаешь, что я поручаю тебе всю самую скучную работу”. Если сотрудник с этим согласится, выразите свое сожаление и пообещайте исправить ситуацию. После такого разговора сотрудник вернется к работе со свежими силами.

5. “Вы действительно так считаете?” Люди склонны преувеличивать серьезность проблем, с которыми сталкиваются. Когда собеседник проявляет сильное беспокойство по поводу какой-нибудь проблемы, спокойно его спросите: “Вы действительно считаете, что все настолько плохо?” Этот вопрос заставит его взглянуть на ситуацию по-иному. В тех же случаях, когда человек считает, что проблема, с которой он столкнулся, в самом деле очень серьезна, предложите ему помочь в ее решении.

6. Сила “хм...”. Общаться с человеком, который чем-то сильно раздражен, непросто. Первое, что хочется сделать в такой ситуации – проявить ответную агрессию или занять оборонительную позицию. Однако вместо всего этого попробуйте просто произнести “хм...”. Этот простой прием побудит человека высказаться и продемонстрирует ваше внимание к его переживаниям. Напряженность снизится, и собеседник настроится на поиск решения беспокоящей его проблемы.

7. “Коммуникативный гамбит”. Не скрывайте свои недостатки. Например, если вы заикаетесь, сообщите об этом в самом начале разговора, чтобы и вы, и собеседник не стали испытывать дискомфорт. Рассказав по собственной инициативе о своих недостатках на собеседовании о приеме на работу, вы сможете объяснить потенциальному работодателю, почему эти недостатки никак не влияют на ваши профессиональные качества.

8. От поверхностного – к подлинному общению. Большинство разговоров между людьми касаются бытовых мелочей и не затрагивают их переживаний. Чтобы наладить с человеком прочный контакт, задайте ему такой вопрос, который побудит его задуматься, а затем рассказать что-нибудь лично о себе. Например, спросите его: “Если бы у тебя была возможность что-нибудь изменить в работе компании, что бы ты сделал?” или “Трудно ли

тебе пришлось в начале карьеры?”

9. “Бок о бок”. Один из самых эффективных способов найти с человеком общий язык – общаться с ним тогда, когда вы, например, обедаете за одним столом, готовите к отправке корреспонденцию или едете в автомобиле. Контакты такого рода располагают к искреннему разговору. Используйте такие ситуации, чтобы получше узнать собеседника. Этот способ также эффективен при общении родителей с детьми.

10. “Заполнение пробелов”. Любой опытный специалист по продажам знает, что беседу с клиентами нельзя превращать в допрос. Предложите собеседнику самому “заполнять пробелы” в разговоре. Например, скажите клиенту: “Вы собираетесь купить пакет наших программ потому, что...”, а затем предложите ему закончить предложение самостоятельно. Клиент таким образом сможет своими словами объяснить, что ему нужно на самом деле.

11. “Действительно ли «нет» – это «нет»?” Если вы не услышали от клиента решительного и однозначного отказа, то, возможно, еще не все потеряно. В деловом мире “нет” порой означает “может быть”, поэтому всегда имейте наготове уточняющий вопрос. Например, если потенциальный клиент говорит, что его не интересуют продукты вашей фирмы, попробуйте спросить у него: “Наверное, я был слишком настойчив... Не упустил ли я какие-то важные для вас обстоятельства?” Так вы повторно вовлечете его в разговор, и у вас появится шанс добиться от него согласия.

12. Подчеркнутое выражение благодарности или сожаления. В некоторых ситуациях от нас требуется нечто большее, чем просто “спасибо”. Для этого поблагодарите сотрудника в присутствии коллег, оформите благодарность в письменном виде или вручите подарок. Дайте людям понять, что вы цените их усилия и что их работа имеет для вас большое значение. Также есть ситуации, требующие особого подхода к выражению сожаления (например в тех случаях, когда простого “извините” будет недостаточно). Этот подход состоит из таких этапов, как демонстрация раскаяния, исправление ошибки, восстановление доверия и просьба о прощении.

Оценки для книги от сайта romankalugin.com

Общий рейтинг 8

Практическое применение 8

Новизна материала 8

Стиль изложения 8

Скачать краткое изложение книги Марка Гоулстона "Я слышу вас насквозь": pdf

Купить книгу в интернет магазине



Все права защищены. При перепечатке не забывайте ставить ссылку на [блог Роман Калугин!](http://blog.romankalugin.com)