**Тактика уловок собеседника**

В процессе делового общения случается многое, что не вписывается в нормы этики. Познакомьтесь с самыми характерными спекулятивными методами и приемами тактики психологических уловок, которые систематизированы и представлены в этом материале.

Илья Исакович Аминов, кандидат психологических наук, психолог-консультант.

В процессе делового общения случается многое, что не вписывается в нормы этики. Существует целый ряд тактических приемов и хитростей, применяемых на переговорах. Часть этих трюков известна всем.

Сущность тактики уловок определяется ее целью. Это одностороннее предложение, с помощью которого одна сторона желает и может получить преимущество в переговорах; другая же предположительно должна о ней знать либо, как ожидается, будет проявлять терпение.

Та сторона, которая осознала, что к ней применена тактика уловок, обычно реагирует двумя способами. Первая характерная реакция состоит в том, чтобы смириться с этой ситуацией. Ведь не приятно начинать с конфликта. Где-то в душе вы дадите себе зарок никогда больше не иметь дела с такими оппонентами. Но сейчас вы надеетесь на лучшее, полагая, что уступив немного другой стороне, вы умиротворите ее, и она не потребует большего. Порой это случается, но далеко всегда.

Вторая, наиболее распространенная реакция заключается в том, чтобы ответить тем же. Иными словами, если они пытаются обмануть вас, вы делаете то же самое, а на угрозы выдвигаете свои контругрозы. Начинается состязание воли. Обе стороны вступают в непримиримый позиционный спор. Он обычно заканчивается прекращением переговоров, если одна из сторон сдается.

Самые характерные спекулятивные методы и приемы тактики психологических уловок представлены в этом материале.

1. Использование непонятных слов и терминов. Данная уловка может вызвать, с одной стороны, впечатление значимости обсуждаемой проблемы, весомости приводимых доводов, высокого уровня профессионализма и компетентности. С другой стороны, использование инициатором уловки непонятных, «наукообразных» терминов может вызвать со стороны оппонента противоположную реакцию в виде раздражения, отчуждения или ухода в психологическую защиту. Однако уловка удается, когда собеседник либо стесняется переспросить о чем-то, либо делает вид, что понял, о чем идет речь, и принял приводимые доводы.

2. Вопросы-капканы. Уловка сводится к совокупности предпосылок, направленных на одностороннее рассмотрение проблемы и «закрытие горизонта» для выбора различных вариантов ее решения. Многие из них носят эмоциональную направленность и рассчитаны на внушение. Эти вопросы делятся на три группы:

Альтернатива. К этой группе относятся такие вопросы, при помощи которых оппонент максимально сужает ваш выбор, оставляя только один вариант, по принципу «или — или». Эти искусно сформулированные вопросы оказывают внушительное воздействие и относительно хорошо заменяют все констатации и утверждения.

Вымогательство. Это вопросы типа: «Эти факты вы, конечно, признаете?» или «Статистические данные вы, безусловно, не отрицаете?» и т.п. Такими вопросами оппонент пытается получить как бы двойное преимущество. С одной стороны, он стремится убедить вас согласиться с ним, а с другой, оставляет вам лишь одну возможность — пассивно защищаться. В этой ситуации не стесняйтесь сказать: «Извините, Иван Васильевич, но ход нашей деловой беседы дает мне право поставить вопрос так: «Собираемся ли мы вместе достигнуть разумного соглашения по обсуждаемой проблеме быстро и с минимальными усилиями или займемся «жестким торгом», в котором победит более упрямый из нас, но не здравый смысл?».

Контрвопросы. Данный вид вопросов наиболее часто используется в ситуации, когда оппонент не может ничего противопоставить вашим аргументам или не хочет отвечать на конкретно поставленный вопрос. Он ищет любую лазейку, чтобы снизить весомость ваших доказательств и уйти от ответа.

3. Ошарашивание скоростью обсуждения, когда при общении используется быстрый темп речи и воспринимающий доводы оппонент не в состоянии их «обработать». В этом случае быстро меняющийся поток мыслей просто сбивает с толку собеседника и вводит его в состояние дискомфорта.

4. Чтение мыслей на подозрение. Смысл уловки состоит в том, чтобы используя вариант «чтения мыслей» отвести от себя всевозможные подозрения. В качестве примера можно привести суждение типа: «Может, Вы думаете, что я Вас уговариваю? Так Вы ошибаетесь!».

5. Отсылка к «высшим интересам» без их расшифровки. Очень легко, без нажима, лишь намекнуть на то, что если оппонент, к примеру, и дальше будет несговорчив в споре, то это может затронуть интересы тех, кого крайне нежелательно расстраивать.

6. Повторение — такое название имеет следующая психологическая уловка, идея которой заключается в том, чтобы приучить оппонента к какой-либо мысли. «Карфаген должен быть разрушен», — именно так всякий раз оканчивалось выступление в римском сенате консула Катона. Уловка состоит в том, чтобы постепенно и целенаправленно приучить собеседника к какому-либо бездоказательному утверждению. Затем, после неоднократного повторения, это утверждение объявляется очевидным.

7. Ложный стыд. Эта уловка состоит в использовании против оппонента ложного довода, который он способен «проглотить» без особых возражений. Уловка может успешно применяться в различного рода суждениях, дискуссиях и спорах. Обращения типа «Вам, конечно же, известно, что наука теперь установила...» или «Конечно же, Вы знаете, что недавно принято решение...» или «Вы, конечно, читали о...» приводят оппонента в состояние ложного стыда, ему как бы неловко во всеуслышание сказать о незнании тех вещей, о которых говорят. В этих случаях большинство людей, против которых используется данная уловка, кивают или делают вид, что вспоминают, о чем идет речь, тем самым признавая все эти, порой и ложные, доводы.

8. Принижение иронией. Данный прием эффективен, когда спор по каким-то причинам невыгоден. Сорвать обсуждение проблемы, уйти от дискуссии можно с помощью принижения оппонента иронией типа «Извините, но Вы говорите вещи, которые выше моего понимания». Обычно в таких случаях тот, против кого направлена эта уловка, начинает испытывать чувство неудовлетворенности высказанным и, пытаясь смягчить свою позицию, допускает ошибки, но уже другого характера.

9. Демонстрация обиды. Эта уловка также направлена на срыв спора, поскольку высказывание типа «Вы за кого нас, собственно, принимаете?» ясно демонстрирует партнеру, что противоположная сторона не может продолжать дискуссию, так как испытывает чувство явной неудовлетворенности, а главное, обиды за некоторые непродуманные действия со стороны оппонента.

10. Авторитетность заявления. С помощью этой уловки существенно повышается психологическая значимость приводимых собственных доводов. Это эффективно удается сделать посредством утверждения типа «Я Вам авторитетно заявляю». Такой оборот речи партнером обычно воспринимается как явный сигнал усиления значимости высказываемых доводов, а значит, и как решимость твердо отстаивать свою позицию в споре.

11. Откровенность заявления. В этой уловке акцент делается на особую доверительность общения, которую демонстрируют с помощью таких фраз, как, например, «Я Вам сейчас прямо (откровенно, честно) скажу...». При этом создается впечатление, будто все, что говорилось раньше, было не в полной мере прямо, откровенно или честно.

12. Кажущаяся невнимательность. Название этой уловки, собственно, уже говорит о ее сути, «забывают», а порой специально не замечают неудобные и опасные доводы оппонента. Не заметить то, что может навредить, — в этом и состоит замысел уловки.

13. Лестные обороты речи. Особенность этой уловки состоит в том, чтобы, «обсыпав оппонента сахаром лести», намекнуть ему, как много он может выиграть или, напротив, проиграть, если будет упорствовать в своем несогласии. Примером лестного оборота речи может служить высказывание «Как человек умный, Вы не можете не видеть, что...».

14. Опора на прошлое заявление. Главное в этой уловке — обратить внимание оппонента на его прошлое заявление, которое противоречит его рассуждению в данном споре, и потребовать объяснения по этому поводу. Подобные выяснения могут (если это выгодно) завести дискуссию в тупик или дать информацию о характере изменившихся взглядов оппонента, что тоже немаловажно для инициатора уловки.

15. Сведение аргумента к частному мнению. Цель этой уловки — обвинить оппонента в том, что приводимые им доводы в защиту своего тезиса или же для опровержения вашего утверждения есть не что иное, как всего-навсего личное мнение, которое, как и мнение любого другого человека, может быть ошибочным. Обращение к собеседнику со словами «То, что Вы сейчас говорите, это всего лишь Ваше личное мнение» будет невольно настраивать его на тональность возражений, порождать стремление оспорить высказанное мнение по поводу приведенных им доводов. Если собеседник поддается на данную уловку, предмет полемики, вопреки его желанию и в угоду замыслу инициатора уловки, смещается в сторону обсуждения совсем другой проблемы, где противник будет доказывать, что высказанные им доводы — это не только его личное мнение. Практика подтверждает, что если это произошло, значит уловка удалась.

16. Умалчивание. Стремление сознательно утаить информацию от собеседника является наиболее часто используемой уловкой в любых формах дискуссии. В соперничестве с деловым партнером гораздо легче бывает просто скрыть от него информацию, нежели оспаривать ее в полемике. Умение грамотно скрывать что-либо от своего оппонента является важнейшим слагаемым искусства дипломатии. В связи с этим отметим, что профессионализм полемиста как раз в том и состоит, чтобы искусно уходить от правды, не прибегая при этом ко лжи.

17. Растущие требования. Основывается на повышении оппонентом своих требований с каждой последующей уступкой. Подобная тактика имеет два очевидных преимущества. Первое из них сводится к тому, что снимается изначальная необходимость уступать по всей проблеме переговоров. Второе способствует возникновению психологического эффекта, который заставляет вас быстро согласиться с очередным требованием другой стороны, пока она не выдвинула новые, более существенные притязания.

18. Обвинение в теоретизировании. Эта уловка соответствует известной поговорке: «Гладко было на бумаге, да забыли про овраги». Применение этой уловки в споре, то есть высказывание, что все, о чем говорит партнер, хорошо лишь в теории, но неприемлемо на практике, заставит его экспромт-доводами доказывать обратное, что в конечном счете способно накалить атмосферу обсуждения и свести дискуссию к взаимным нападкам и обвинениям.

19. «Уход» от нежелательного обсуждения. Можно уйти от нежелательной дискуссии, прибегнув к пышной речи с яркими эпитетами и красноречивыми междометиями. Например, вы спрашиваете у собеседника, почему задерживаются платежи по контракту? И он отвечает так же пространно и убедительно, как Михаил Сергеевич Горбачев: «Да, мы согласны, были некоторые задержки в платежах. Мы тщательно изучили причины, а также возможности их устранения. Причины эти были разнообразны. Имели место как объективные, так и субъективные факторы. В настоящее время этому вопросу уделяется особое внимание. Мы много работаем в этом направлении. Все это делается в интересах нашего общего дела. Здесь открываются огромные перспективы для дальнейшего успешного сотрудничества, которое ведет нас к светлому будущему».

Еще один очень симпатичный способ уйти от нежелательных обсуждений — шутка. Например, президент банка интересуется у главы аудиторской фирмы, почему до сих пор не подан отчет о проверке финансовой деятельности. Вместо долгих оправданий аудитор может отшутиться: «Вы заметили, мы с каждым разом все быстрее и быстрее готовим вам отчет?». Такой ответ, надеемся, заставит банкира улыбнуться или отпустить какую-либо едкую остроту.

Отсутствие чувства юмора — диагноз, которого боится любой, даже очень властный человек. Отклик на шутку — это естественная реакция. Согласитесь, отшутиться лучше, чем начинать долгое изложение всех причин, помешавших вам вовремя провести аудиторскую проверку и сдать этот самый отчет. Унизительные оправдания могут кончиться для вас самым печальным образом.

20. К известным тактическим приемам относится «выжидание», или, на жаргоне дипломатов, «салями». Это очень медленное, постепенное приоткрывание своих позиций — оно похоже на нарезание тонких кусочков колбасы. Такой прием помогает выведать максимум информации и только после этого сформулировать собственные предложения.

Итак, мы проанализировали двадцать приемов тактики уловок, которые нередко встречаются в деловом общении. Завершая их рассмотрение, дадим несколько рекомендаций. Реагировать на тактику уловок эффективно — это значит:

выявить сам факт использования этой тактики;

прямо вынести этот вопрос на обсуждение;

подвергнуть сомнению законность ее применения, то есть вести разговор именно по этому поводу открыто.