

Мастер – класс

«Как поставить человека на место. Работа с сопротивлением»

Людей, которые за словами в карман не лезут, уважали с древних времен. Умение жалить словом – это доблесть. Умение вовремя найти острое слово пригодится вам всем сегодня. Она поможет одержать победу в важном споре над противником без спора. Искусство парировать словесные удары самое необходимое условие для спокойной жизни.

Победители словесных дуэлей снискали себе славу великих ораторов.

В древней Греции прославляли Диогена Синопса, который мог мастерски ставить людей на место. Известно, что Диоген в юности чеканил монеты и был уличен в обрезании денег, недруги не раз ему напоминали о грехе молодости. На что Диоген им отвечал: «Ну и что, в детстве, я не только монеты обрезал, но и в постель мочился.»

Когда Диоген просил милостыню у статуи, то на вопрос окружающих о причинах столь странного поведения, он отвечал: « Не мешайте мне, я приучаю себя к отказу».

Недоброжелатели как-то раз упрекнули его в том, что он посещает злачные и неприличные места. На что Диоген ответил: «Ну и что, солнце порой заглядывает в выгребную яму, но оно от этого грязным не становится»

Известно, как отреагировал Диоген на высказывание Сократа; «Я знаю, что я нечего не знаю!» Диоген сказал: « Я даже этого не знаю.»

Когда Диоген услышал человека, который размышлял с видом знатока о небесных явлениях, то он спросил у него: « А сам -то ты давно с неба спустился?»

Что же гарантирует победу в словесный дуэли и помогает одержать победу в важном деле без спора.

Для этого надо:

- 1) быть более гибким
- 2) нужно выслушивать возражения
- 3) реагировать эффективно т.е.
- 4) очень быстро отвечать.

Быстрота и остроумие ставят человека на место и помогут вам в словесной дуэли.

Приемы поставить на место зарвавшегося собеседника много.

Вот некоторые из них:

- 1) Белое и черное.
- 2) Бумеранг.
- 3) Доведение до абсурда.
- 4) Слабо.
- 5) Конкретика.
- 6) А чего бы вы хотели.
- 7) Обмен ролями.
- 8) Острый ответ.
- 9) Позитив протеев негатива.
- 10) Придирки к словам.
- 11) Полное согласие.
- 12) Прием наизнанку.
- 13) Сверхидея.
- 14) Чувство собственного достоинства.
- 15) Прямота против намеков.
- 16) Переворот.
- 17) Преувеличенное согласие.
- 18) Абсурдное сравнение.
- 19) Абсурдное преимущество.
- 20) Средство протеев хвастунов.
- 21) Скрытая контратака.

1 Белое и черное.

Сделав из негатива позитив, вы стопроцентно обезоружите противника. Получится, что он вас не порицает, а хвалит.

! Вы слишком много болтаете по телефону!

· Разумеется. Это в бизнесе необходимо: клиенты тоже люди и любят пообщаться.

-А вы мне кто, надзиратель?

! Ваш семинар не соответствует практике!

· А вы попробуйте эти приемы в реальной жизни! Многих клиентов мой семинар устраивает, он помогает им как раз на практике. И что такое вообще «практика» по-вашему?

2. Бумеранг.

Обратите упрек против того, кто вас атакует. Он наверняка не ожидает такого поворота событий.

! Вы совсем не защищаете мои интересы.

· Возможно, ваши интересы я и не защищаю, зато защищаю интересы дела!

Еще

- Я свои интересы едва успеваю защищать.

· Готов защищать ваши интересы, если и вы будете защищать мои.

! Меня ваши ответы не устраивают.

· Каков вопрос, таков ответ!

3. Доведение до абсурда.

Упрек можно преувеличить до такой степени, что над ним можно будет лишь посмеяться. Попробуйте, прием беспроигрышен!

! По-моему, ты слишком много пьешь!

· Было бы лучше, если бы я много ел?

! Ты скряга!

· А ты бы хотел, чтобы я был вынужден подаяние просить?

Еще варианты:

· Было бы на кого тратиться, я бы не экономил.

· Я не жадный, я расчетливый.

! Ты заносчив!

· Что поделаешь, резина плохая!

Еще варианты ответов:

· Я привык ездить с ветерком!

· А ты все время буксуешь!

· Так как меня заносить будем?

4. Слабо?

Давите на самый известный психоконфликт, и противник будет повержен. Никто не любит чувствовать себя слабоком.

! Вы танцуете просто ужасно!

· А что, слабо станцевать вместе?

Еще варианты ответов:

· Просто ноги убираю, чтобы вы мне их не отдавили...

· Зато хорошо пою!

· Странно, а другим нравится. Может, у вас вкуса нет?

! Это слишком рискованная идея.

· А тебе слабо рискнуть?

5. Конкретика.

Наезды на конкретные недостатки собеседника порой помогают сэкономить время и нервы.

! Это слишком дорого.

· А у вас, что, совсем нет денег?

- Мы поговорим, когда к вам вернется рассудок!

- Он меня не покидает вот уже сорок лет, а вы даже этого не заметили. Кстати, а когда вернется ваш?

6. А чего бы вы хотели?

Это волшебная формула не раз поможет поставить в тупик чересчур агрессивного собеседника.

! Ты чего притих?

· А ты бы хотел, чтобы я бесился?

! Что ты ходишь как обгрызанный?

· А ты бы хотел, чтобы я ходил как надкусанный?

! Да ты простая домохозяйка!

· А ты бы хотел, чтобы я была проституткой?

Еще вариант:

- Кто-то должен быть хозяином в доме!

7. Обмен ролями.

На вас «наехали»? Немедленно сами переходите в нападение.

Не теряйте времени!

! Вы бьете своих детей?!

· А кто их еще драться научит?

Еще варианты ответов:

· А чьих мне бить?

· А ваши бьют вас...

! Что, вы деньги из кассы брали?

· А разве там недостает денег? Сколько именно?

! Ваш семинар не отвечает практическим требованиям!

· А вы за что отвечаешь? Каким требованиям? Смотри, какой практичный...

8. Острый ответ против критики.

Сместите акценты. Заставьте противника смешаться своим резким замечанием или ехидным встречным предложением.

! Ты бы помыл машину!

· Ничего, обсохнет – грязь сама отвалится...

! Ты слишком много по телефону болтаешь!

· Хорошо, что у меня есть с кем поболтать!

! Почему вы не справились с вопросами внешней политики?

- Замучили внутренние враги!

! У тебя чувство такта как у асфальтового катка!

· Нет, оно у меня гораздо основательней!

! Мне не нравится ваша постановка вопроса.

· Так мы не постановками занимаемся, а вопрос решаем!

9. Позитив против негатива.

Превратите упрек в положительное высказывание. В этом случае нападающему придется срочно начинать обороняться.

! Ах, я этому не верю!

· И мне тоже не верится...

! Это глупо!

· **Зато как витиевато!**

! Почему вы не справились с руководством проектом?

· **Какой проект, такое и руководство...**

10. «Придирки» к словам.

Смело выбирайте какое-либо слово из фразы атакующего. И постарайтесь добиться точного определения. Как правило, это заставляет атакующего ступешаться.

! Это длится слишком долго.

· **А что такое, по-вашему, «слишком долго». Разве процесс того не стоит?**

! Вы обманываете клиентов!

- **А что значит «обманываю»? Может и обманываю, когда они сами того требуют!**

! От такого скряги ждать нечего!

· **Чего же вы тогда от него ожидали?**

11. Полное согласие.

Всякая атака бессмысленна, если вы заранее со всем согласны. Только не переборщите!

! **Не слишком ли ты много пьешь?**

· Конечно, пью много! А ты разве нет?

! **У тебя все брюки в грязи!**

· Поразительная наблюдательность! И рубашка у меня тоже не первой свежести.

! Ты только о себе думаешь!

· **Да, о ком же еще? У меня ближе себя никого нет...**

12. Категорический отказ.

Выверните упрек наизнанку и с напором доказывайте свою правоту.

! Вы не до конца изучили проблему!

· **Это вам так кажется! Я знаю ситуацию, как свои пять пальцев.**

! Ваш проект требует доработок.

- Вы ошибаетесь. Он практически готов.
- ! Я вам никогда своего ребенка не доверю.
- **Да мне можно доверить любого ребенка и ни о чем не волноваться!**

13. Сверхидея

Продемонстрируйте оппоненту некую цель, перед которой его упрек покажется мизерным и глупым. Речь, мол, идет о важных вещах, нечего придирается к деталям.

- ! Почему вы заранее не предупредили клиентов?
- **Задача фирмы – не предупреждать клиентов, а зарабатывать деньги. Именно этой цели мы и добились**
- ! Ваша фирма – это монополия. Ее необходимо разделить.
- **Речь идет не о монополии. Важен продукт, который изготавливает фирма. При делении компании пострадает качество товара.**

14. Чувство собственного достоинства.

Запомните: вы – хозяин положения. Все, что вы делаете верно на сто процентов. А раз так, можно смело плевать на замечания.

- ! Почему последнее слово вечно остается за тобой?
- **А за кем же еще оно может остаться?**
- ! Ты когда в последний раз читал что-то кроме газет?
- **При моих знаниях мне книги читать не обязательно.**

15. Прямота против намеков.

Скрытые упреки легче всего разбить, раскрывая «маленькую хитрость» оппонента. Выскажите открыто те гадости, которые он попытался завуалировать.

- ! В это трудно поверить!
- **Вы хотите сказать, что я лгу? Верно?**
- ! Милая, сколько стоит это платье?
- **Ты опять пытаешься намекнуть, что я трачу деньги на ерунду? Я правильно поняла?**

16. Переворот.

Разверните упрек в обратную сторону. Если вас уличили в недостатке, значит у вашего оппонента подобного «минуса» нет. Поинтересуйтесь, как ему удалось этого добиться.

! Говорите по существу!

· **Меня поражает ваша способность всегда говорить только главное. Как вы этому научились?**

! У вас ужасное произношение.

- **А как у вас получается так хорошо говорить?**

! Вы вечно опаздываете!

- **А как у вас получается всегда приходить вовремя?**

17. Преувеличенное согласие.

Не бойтесь соглашаться и шутить по поводу обращенных к вам замечаний. Нет лучшего оружия, чем юмор. Доведя высказывание противника до абсурда, вы его нейтрализуете.

! Вы полностью изменились!

· **Да, муж говорит, что где-то явно рак свистнул.**

! Ты вечно краснеешь!

· **Да, меня даже недавно приглашали поработать светофором.**

18. Абсурдное сравнение.

Сравнив плохое с худшим, мы выставляем ситуацию в благоприятном свете. Достаточно добавить немного юмора и вам легко удастся разобраться с нелюбезным замечанием.

! У вас ненадежные партнеры!

· **Ха! А знакомые у меня еще хуже.**

! У тебя просто нервный срыв!

· **Это только кажется. На самом деле все куда хуже**

- **А вы что ли невролог.**

19. Абсурдное преимущество.

Шутка никогда не подведет. А в любой ситуации можно найти пару-тройку шутливых плюсов.

Скажите о них, и сами увидите, как «сдуется» ваш противник.

! Похоже, во время операции тебе забыли мозги обратно вложить!

· **Да, и с тех пор у меня идеальный вес.**

- ! Ты постоянно делаешь одни и те же ошибки!
- По крайней мере, мне не приходится напрягаться и придумывать новые!

20. Средство против хвастунов.

Чужое хвастовство всегда действует на нервы. Но выставить «многочисленные таланты и преимущества» хвастуна в невыгодном свете можно всегда. Главное: решительность и хорошее чувство юмора.

- ! Моему мужу подчиняются 50 человек!
- Он что, сторожем на кладбище работает?
- ! Обо мне недавно писали в газетах!
- Да, помню, читала. Там было что-то про ограбление банка...

21. Скрытая контратака.

Всегда можно парировать удар резким высказыванием, начинающимся со слов «лучше, чем...».

- ! У тебя ширинка расстегнута!
- Лучше расстегнутая ширинка, чем расстегнутый кошелек

- ! У тебя на голове не прическа, а помойка!
- Лучше помойка на голове, чем в голове!

Можно было бы привести массу иных приемов

Наверняка, вы сами в жизни не раз прибегали к аналогичным способам самозащиты. Это вполне естественно!

Можно тренироваться специально и научиться метким ответам, придумать, как лучше победить в словесной дуэли.

Вот лишь несколько примеров с занятий:

- ! Что это ты такой крохобор?
- Было бы на кого тратиться, я бы тратился!
- ! Ты слабак, ты не мужик!
- Да, я не пахарь, я стоматолог!
- ! Почему у тебя вид такой дурацкий?
- А чтобы из вашей группы не выделяться?
- ! Ты чего там еле бубнишь?
- Остальные меня нормально слышат. Может, у тебя со слухом проблемы?

- ! Чего это ты такая заносчивая?
 - А может от высоты занимаемого положения!
 - ! Какой же ты лопаухий!
 - А что, уши – главная мужская ценность?
 - ! Ты – выскочка!
 - Да, и горжусь этим.
 - ! Ты – дурак.
 - Ничего, зато буду приятно оттенять твой ум.
 - Не хочу выделяться в вашей компании
 - ! Ты – стерва.
 - Лучше быть стервой, чем дурой!
 - ! Ты – репей на заднице!
 - Лучше быть репьем, чем задницей!
- Еще вариант ответа:
- Смотря на чьей... Есть очень приятные задницы...
 - ! У вас слишком короткая юбка!
 - Ну, с такими ногами я могу себе это позволить. А что, она вас возбуждает?
 - ! Звонят тут всякие!
 - Мы с вами интеллигентные люди, давайте для начала познакомимся...
 - ! Что, денег захотели?
 - А вы денег не хотите?
 - ! Меня предупреждали, что от таких мальчиков в галстуках надо держаться подальше!
 - Простите, а вы какой ориентации?
 - ! Ты вечно какая-то ровная, закрытая...
 - А может, я постоянно открытая?

Афоризмы знаменитых людей

Все знаменитые люди славились умением побеждать в словесных дуэлях. Их оригинальные ответы и афоризмы мы до сих пор перечитываем с огромным удовольствием. Вот лишь несколько примеров:

Жуковский больному Пушкину:

! Да, несчастье – хорошая школа,
Пушкин:
А счастье – лучший университет!

Голос из толпы обращается к **Маяковскому**:

! А правда, что от великого до смешного один шаг?
Маяковский:
· **Да, и этот шаг я делаю к вам!**

Вопрос к **Кеннеди** во время выступления:

! А что страна может сделать для молодежи?
Кеннеди:
- **Вы спрашиваете, что страна должна сделать для вас, а я спрошу вас: что вы можете сделать для страны?**

**Умение быстро отвечать на нелюбезные высказывания
любому в жизни пригодится.**

Можно было бы привести массу иных приемов

Наверняка, вы сами в жизни не раз прибегали к аналогичным
способам самозащиты. Это вполне естественно!

Можно тренироваться специально и научиться метким ответам,
придумать, как лучше победить в словесной дуэли.

Практическая часть

1. Просмотрите еще раз все вышперечисленные приемы и примеры.

2. Затем попытайтесь выполнить нижеследующие упражнения.

3. Сами научитесь с ходу придумывать остроумные ответы.

Готовы? Вперед!

Итак, вам говорят:

! Вы провалили проект!

.....

! Ты не можешь одеться по моде!

.....

! Ты по-английски говоришь, как шимпанзе!

.....

! Почему вы солгали про коллегу?

! Ты слишком толстая!

.....

! В чем ваши слабые стороны?

.....

! Вы всегда можете спросить моего совета.

.....

! Ведь сейчас работа у вас не ладится, не так ли?

.....

! Вы не могли бы одеть намордник на собаку?

.....

! На вас постоянно жалуются!

.....

! На этом пироге уже плесень завелась!

.....

! С тобой так скучно!

.....

! Ты слишком много пьешь!

.....

! Почему у вас такие желтые зубы?

.....

! Перестань вести себя по-хамски!

.....

! Что это ты такой крохобор?

.....

! Что это ты такой крохобор?

.....

! Почему у тебя вид такой дурацкий?

.....

! Ты чего там еле бубнишь?

.....

! Чего это ты такая заносчивая?

.....

! Какой же ты лопаухий!

.....

! Ты – выскочка!

.....

! Ты дурак!

.....

! Ты – стерва!

.....

! Ты – репей на заднице!

.....

! У вас слишком короткая юбка!

.....

! Что денег захотели?

.....

! Звонят тут всякие!

Вот лишь несколько примеров с занятий:

! Что это ты такой крохобор?

· **Было бы на кого тратиться, я бы тратился!**

! Ты слабак, ты не мужик!

· **Да, я не пахарь, я стоматолог!**

! Почему у тебя вид такой дурацкий?

· **А чтобы из вашей группы не выделяться?**

! Ты чего там еле бубнишь?

· Остальные меня нормально слышат. Может, у тебя со слухом проблемы?

! Чего это ты такая заносчивая?

· А может от высоты занимаемого положения!

! Какой же ты лопаухий!

· **А что, уши – главная мужская ценность?**

! Ты – выскочка!

- **Да, и горжусь этим.**

! Ты дурак!

- **Ничего, зато буду приятно оттенять твой ум.**

- **Не хочу выделяться в вашей компании**

! Ты – стерва.

· **Лучше быть стервой, чем дурой!**

! Ты – репей на заднице!

· **Лучше быть репьем, чем задницей!**

Еще вариант ответа:

- **Смотря на чьей... Есть очень приятные задницы...**

! У вас слишком короткая юбка!

· Ну, с такими ногами я могу себе это позволить. А что, она вас возбуждает?

! Звонят тут всякие!

· Мы с вами интеллигентные люди, давайте для начала познакомимся...

! Что, денег захотели?

· А вы денег не хотите?

! Меня предупреждали, что от таких мальчиков в галстуках надо держаться подальше!

· Простите, а вы какой ориентации?

! Ты вечно какая-то ровная, закрытая...

- А может, я постоянно открытая?

Работа с сопротивлением.

Позитивный подход к работе с сопротивлением По (Х.Б.Карп.)

1. Сопротивление имеет место быть. Люди всегда осознанно или нет противятся тому, что, по их мнению, не отвечает их интересам.
2. Сопротивление достойно признания. Преодолеть его следует в уважительной манере.

Этапы в развитии отношений между клиентом и работником

1.Выявление сопротивления.

2.Признание права на сопротивление

3.Исследование

4.Проверка.

1.Выявление сопротивления.

(Выяснить причины, почему сопротивляется. Прямо и открыто объяснить почему нужно решить эту проблему, чтобы понял, что его никто наказывать не будет).

Скажите, что хотите «знать всё»

Выслушайте.

2.Признание права на сопротивление.

Слушайте и получайте информацию о самом клиенте.

Ничего не доказывайте клиенту.

Не пытайтесь что-либо объяснить.

Признайте факт наличия сопротивления.

Согласитесь с клиентом, что тому не нравится всё происходящее в данное время «Вы имеете полное

право со мной не соглашаться», «Я понимаю, почему вы злитесь»

Помочь клиенту расслабиться

Необходимо контролировать ситуацию.

3.Исследование.

Провести черту различия между «частным» и «общим» сопротивлением.

«частное» - к конкретным требованиям, предъявляемым клиенту,

«общее» - нежелание клиента признавать над собой чью-то власть, старые обиды, потребность в поддержке, отсутствие осознания собственных желаний клиента.

Подчеркните, что может сопротивляться «любой бы на вашем месте чувствовал то же самое».

Помочь перейти от отрицания к утверждению проблемы «Чего вы хотите?»

Отвечая на этот вопрос, клиент сам не помогает оказывать содействие работнику.

Перейти к переговорам с клиентом.

4.Проверка.

Перед завершением разговора необходимо проверить одинаково ли у них понимание достигнутой договорённости и взятых обязательствах.

Не требуйте от него полностью принять все требования, достаточно, что он с ними согласился.

Подвести клиента к итогу разговора.