

УДК 159.9
ББК 88.53
Б24

Баржак, Ирина Анатольевна.
Б24 Сам дурак : как убеждать непробиваемых / Ирина Баржак. — Москва : Эксмо, 2020. — 272 с.

ISBN 978-5-04-109407-2

Выигрывай в переговорах! Влиять на других невозможно, пока не научишься владеть собой. Книга Ирины Баржак поможет достигать желаемых результатов в общении с каждым. Вы узнаете, как «выруливать» сложные переговоры, справиться с токсичными людьми и провокаторами, реагировать на обвинения и многое другое. Автор приводит показательные примеры из практики.

УДК 159.9
ББК 88.53

ISBN 978-5-04-109407-2

© Баржак И. А., текст, 2019
© Тоцевикова А. Р., иллюстрации, 2019
© Кутергина А. П., фото, 2019
© Оформление. ООО «Издательство
«Эксмо», 2020

СОДЕРЖАНИЕ

ПРО ТО, КАК Я ВРЕЗАЛА ШЕФУ... ..	7
ПРЕДИСЛОВИЕ	11
ГЛАВА 1. КАК СОХРАНЯТЬ СПОКОЙСТВИЕ В ЛЮБОЙ СИТУАЦИИ	14
ГЛАВА 2. СТРЕСС-МЕНЕДЖМЕНТ	45
ГЛАВА 3. КОНФЛИКТОЛОГИЯ	92
ГЛАВА 4. ТЕХНОЛОГИИ УБЕЖДЕНИЯ	169
ОБ АВТОРЕ	267
УКАЗАТЕЛЬ	268

Про то, как я врезала шефу...

Об этом мечтал тогда весь коллектив, который он третировал, манипулируя премиальными. Предвидя реакцию руководителей, скажу, что там действительно были манипуляции и премии выплачивались вне зависимости от того, как человек поработал, а только на основании личного отношения директора к сотруднику. Это был вуз, для каждого работника даже тысяча рублей играла существенную роль. Причем лично меня он никогда до этого не обижал. Всегда выплачивал столько, сколько обещал, а иногда даже чуть больше. У меня претензий не было.

Но потом я решила взять ипотеку. Накануне уточнила у него, могу ли я рассчитывать на эту сумму как константу. Он пообещал. Более того, сказал, что будет помогать при наличии премиального фонда. Мы обсудили с ним и то обстоятельство, что поскольку он не сможет мне много платить, то будет спокойно отпускать меня на подработки с условием, что не страдает дело.

Он держал свое слово несколько месяцев. Более того, сам иногда подбрасывал подработки. Но однажды в результате определенных интриг решил убрать премию. Когда я увидела сумму — расплакалась, там не хватало даже на взнос по ипотеке, а это весь мой доход. Пошла к нему. Он объяснил, что недоволен моей работой, поэтому так. Самое парадоксальное, что это произошло в один из самых плодотворных месяцев.

В целом за тот месяц работы был выполнен такой объем, как за предыдущие 3–4. И все сделано качественно, так что мы получили несколько благодарностей. А значит, оснований для срезания премии точно не было. Он согласился с этим. Я пыталась напомнить ему о нашей договоренности, ссылаясь на свою ситуацию. Он начал надо мной смеяться и отпускать издевательские комментарии.

Зря он это сделал. Видимо, он плохо знал историю и не догадывался, что все женщины, загнанные в угол и лишённые самого ценного, становятся агрессивными. Во время учебы я сдавала курсовую по культурологии, посвященную роли женщин в истории, и сделала вывод, что в этот момент женщины опаснее мужчин. Даже если изначально ничто не предвещает агрессии. И вот я испытала это на себе.

Я резко ударила с правой. Он попытался еще раз меня оскорбить, спрятавшись за стол... В этот момент я разбила стул о его стол. До сих пор помню звенящую тишину в коридоре и в нашем кабинете. Люди поняли — что-то произошло, а он судорожно глотал валидол в кабинете. Сначала никому не рас-



Про то, как я врезала шефу...

сказывала о том, что случилось. Но через какое-то время коллеги начали подходить ко мне и молча пожимать руку.

Все закончилось тем, что он выплатил мне недостающую сумму и даже больше. Я аккуратно передала дела и через месяц ушла к самому лучшему шефу на свете, увеличив свой доход.

Тогда я сделала выводы и, став шефом, никогда не позволяла себе срезать зарплату людям без повода. В это же время я начала изучать конфликтологию, чтобы не бить людей, а научиться убеждению. Это изменило мою жизнь. Доход, круг общения, место жительства и качество жизни. Если эта книга поможет хотя бы одному человеку сделать то же самое, то буду считать, что моя жизнь прожита не зря.

ПРЕДИСЛОВИЕ

- Как работать с провокаторами;
- как работать с разными типами людей;
- как вести себя, если тебя хотят обхитрить;
- как «вычислить» провокатора;
- как сохранить спокойствие в диалоге с коллегами.

Это основные запросы сотрудников МВД, ГИБДД и оргкомитетов больших массовых событий, например FIFA-2018.

- Как поступать, если дети не слушаются;
- как поступить, если начальник каждый день орет;
- как выстроить внутренние границы;
- как общаться с «токсичными» людьми;
- как выигрывать переговоры.

Это вопросы всех остальных людей. На страницах книги я постараюсь на них ответить. Здесь же будет приведен разбор некоторых конфликтных ситуаций – с согласия слушателей, которым я очень благодарна.

«Беда не приходит одна» – есть такая поговорка. А почему так происходит? Когда у нас сложная ситуация, стресс, мы не в состоянии принимать взвешен-

ные решения. Любой неправильный выбор тянет за собой цепочку неверных решений. И они накапливаются как снежный ком. Поэтому человеку начинает казаться, что беды его преследуют.

Когда мы находимся в спокойном состоянии, мы принимаем разумные, взвешенные решения и нами нельзя манипулировать. Цель этой книги — научить вас принимать решения. Точные и правильные, даже в ситуациях, когда на вас нападают или когда с вами просто не хотят разговаривать... Ну, и помочь вам сохранить себя, сохранить свою целостность, не разрушиться, не потерять силы.

Основная задача книги — показать приемы сохранения спокойствия. Продемонстрировать выигрышные стратегии. Для того чтобы при любом вызове быть стрессоустойчивым, выигрывать в конфликтах и уметь убедить любого оппонента в критической ситуации. И, соответственно, избавиться от бед, спровоцированных несбалансированными эмоциональными действиями.

Книга написана по просьбам слушателей тренинга «Технологии убеждения, стресс-менеджмент и конфликтология». Каждый раз они просят: а что почитать? И я всегда затрудняюсь с ответом, поскольку понимаю, что в тренинге использую выжимку из сотен разных источников, в том числе научных, и вряд ли мои ученики смогут прочесть их все. Обычно предлагаю им популярные книги из этой области, но они не охватывают тот объем, который я даю коллегам. На страницах книги собран тот материал, на который я опираюсь при подготовке своих уроков.

Когда я занималась режиссурой, мы учились раз-
вивать конфликт, доводить его до пиковой точки.
Изучали, как он зарождается. Потом мне пришлось
изучать социальную психологию и способы нейтра-
лизации критических ситуаций и их последствий.
Теперь конфликты стали темой моего изучения
и интереса. А бесконфликтное общение — миссией
не только моей жизни, но и работы преподавателей
нашего института.

Если хотя бы один прием, описанный в книге, вы
сможете применить, то жизнь изменится. Не только
ваша, но и жизнь окружающих тоже. Проверено эм-
пирическим путем.

Почему нельзя сдерживаться

- У меня не бывает конфликтов. Я отлично умею сдерживаться, заявляют некоторые руководи-
тели. Но это неверная стратегия. Политика сдерживания себя во время конфликта очень опасна, потому что потом стресс прорывается мощными истериками, проблемами в семье или нарушением здоровья.
- Если агрессия родилась — ей нужно найти вы-
ход. И она найдет его обязательно: мы разряжа-
емся в «безопасных» людей, в семью, а если так
не умеем — то разрядка происходит внутри ор-
ганизма. Позднее я опишу механику конфликта.

Пока же хочется сказать о том, что сдерживание —
не совсем то, что нам нужно. Наши задачи — сохра-
нять спокойствие и принимать решения в здравом
уме, чтобы нас не могли эмоционально задеть.

ГЛАВА I

КАК СОХРАНЯТЬ СПОКОЙСТВИЕ В ЛЮБОЙ СИТУАЦИИ

Взрослые смеются над детьми, которые в свое оправдание ноют: «Он первый начал». Но взрослые конфликты начинаются точно так же.

Амели Нотомб «Любовный саботаж»

Возможно, кто-то из вас уже читал об этом в некоторых моих статьях и интервью. Но здесь мы пойдем дальше и узнаем, откуда у нас берется недовольство собой, откуда рождается внутренний конфликт, как он развивается и как его прекратить в самом начале. Цель, которой я хочу добиться с помощью своей книги, — это не столько предоставление информации для читателя, сколько формирование у него навыка другой жизни. Без конфликтов и истерик.

«Технологии убеждения» — технологии управления людьми. Так вот, *управлять людьми невозможно, пока мы не научимся управлять собой* — это одно из самых первых правил. «Убеждай — и ты будешь убежден!» (Р. Чалдини) Когда мы будем понимать, почему ведем себя так, а не иначе, мы совершенно спокойно сможем управлять другими людьми, идти к той цели, которую себе поставили. Именно поэтому примерно

80% книги посвящено тому, как научиться управлять собой. А это навык. Формировать его нужно ежедневно, и я хочу показать, как это делать.

Главный закон конфликтологии

Мы побывали на Луне, мы покорили глубины океана и сердце атома, но мы боимся посмотреть внутрь самих себя, потому что предчувствуем, что именно отсюда происходят все конфликты.

Теренс Кемп Маккенна

Когда мы видим человека в конфликте, разъяренного, нервного, неустойчивого, раздраженного, то должны помнить: все, что он произносит, лично к вам не имеет никакого отношения! Да-да! Это только о нем! Любая фраза, которую он произносит, — не о вас, а лично о нем. Он говорит: «ты тупица», «ты плохой хозяин», «ты плохая хозяйка», «ты плохая мать», «ты тормоз — едешь не туда», «куда прешь, урод?». Все эти вещи, сказанные нам в порыве гнева, в момент раздражения, к нам никакого отношения не имеют — они являются проекцией внутреннего конфликта, который есть у каждого внутри. Все сказанное нам кем-то в момент раздражения к нам никакого отношения не имеет, являясь лишь проекцией внутреннего конфликта того человека.

У людей внутренний конфликт никогда не прекращается. Это может быть конфликт с начальником: «как он мне посмел такое сказать», «я ему сейчас скажу вот так», «тут он не прав». Это может быть конфликт с соседями по площадке, это мо-