

*Методические материалы
к учебному семинару*

12 правил убеждения собеседника



*г.Нижний Новгород
2011г.*

1. Правило Гомера: "Очередность приводимых аргументов влияет на их убедительность."

Наиболее убедителен следующий порядок аргументов: сильные - средние - один самый сильный. Слабыми аргументами лучше не пользоваться: лицо, принимающее решение, уделяет больше внимания слабостям в ваших аргументах, ибо, приняв положительное решение, он принимает на себя ответственность. Поэтому ему важно не ошибиться. Не количество аргументов решает исход дела, а их надежность. Следует отметить и то важное обстоятельство, что один и тот же аргумент для разных людей может быть и сильным и слабым. Поэтому сила (слабость) аргументов должна определяться с точки зрения лица, принимающего решение.

2. Правило Сократа: Правило трех «ДА».

Для получения положительного решения по важному для Вас вопросу поставьте его на третье место, предпослав ему два коротких, простых для собеседника вопроса, на которые он без затруднения ответит Вам "да". Установлено, что когда человек говорит или слышит «нет», в его кровь поступают гормоны адреналина, настраивающие его на борьбу. И наоборот, слово «да» приводит к выделению «гормонов удовольствия» (эндорфинов). Получив две порции «гормонов удовольствия», собеседник расслабляется, настраивается благожелательно, ему психологически легче сказать «да», чем «нет».

3. Правило Паскаля: Не загоняйте собеседника в угол.

Дайте ему возможность "сохранить лицо". Часто собеседник не соглашается с нами только потому, что согласие ассоциируется в его сознании с потерей своего достоинства. Например, открытая угроза воспринимается как вызов, и, чтобы не показаться трусливым, человек поступает вопреки требуемому, возможно, даже в ущерб себе. Или когда вы уличили собеседника в чем-то, порочащем его достоинство, то согласиться ему - значит признать отрицательную оценку своей личности. Слова Паскаля «Ничто так не разоружает, как условия почетной капитуляции» означают: «Предложите такое решение, которое дает собеседнику возможность с честью выйти из затруднительного положения - это поможет ему принять Вашу точку зрения».

4. Убедительность аргументов в значительной степени зависит от имиджа и статуса убеждающего.

Одно дело, когда убеждающий – человек авторитетный, уважаемый, другое - когда незначительный, не принимаемый всерьез. Высокое должностное или социальное положение, выдающиеся успехи в какой-либо сфере деятельности, образованность, признание заслуг окружающими, высокие личные качества поднимают статус человека, а вместе с ним - и вес его аргументов. Поддержка коллектива также повышает статус индивида, поскольку статус коллектива выше статуса любого его члена. Статус обвиняющего воспринимается как более высокий, нежели статус оправдывающегося. Участие в конфликте понижает статус.

5. Не загоняйте себя в угол, не понижайте свой статус. Например, неуверенное поведение принижает человека и ассоциируется с его низким статусом. Следует избегать признаков неуверенности.

6. Не принижайте статус и имидж собеседника. Любое проявление неуважения, пренебрежения к собеседнику принижает его статус и вызывает, как правило, негативную реакцию. Указание на ошибку собеседника или его неправоту отрицательно влияет на имидж критикуемого и поэтому воспринимается, как правило, болезненно и провоцирует спор или конфликт. Другие неудобства (низкая посадка на диванчике, трудно дотянуться до пепельницы и т.п.) также принижают статус собеседника.

7. К аргументам приятного нам собеседника мы относимся снисходительно, а к аргументам неприятного - с предубеждением. Приятное впечатление, как известно, создается многими обстоятельствами: уважительным отношением, умением выслушать, грамотной речью, приятными манерами, внешним видом.

8. Желая переубедить, начинайте не с разделяющих Вас моментов, а с того, в чем Вы согласны с ним.

Пусть это будут даже второстепенные обстоятельства в высказывании собеседника. Если же вы совершенно ни с чем не

согласны (что бывает, конечно, крайне редко), поблагодарите хотя бы за то, что собеседник четко изложил свою позицию, что вам интересно было познакомиться с его точкой зрения и т.п. Каждый из нас с большим удовольствием выслушивает то, с чем он согласен и что не противоречит его взглядам. Наоборот, мы раздражаемся, когда услышанное противоречит сложившемуся у нас мнению. Первое делает говорящего приятным собеседником, второе - неприятным.

9. Будьте хорошим слушателем. Проверьте, правильно ли вы понимаете собеседника. Внимательное слушание - залог вашей убедительности: никогда не убедить собеседника, если не поймешь ход его мыслей. Кроме того, внимательный слушатель располагает к себе собеседника. Замечено, что мы слышим то, что хотим услышать, а не то, что говорят. Внимательное слушание позволяет «услышать» больше того, что произнесено.

10. Избегайте конфликтогенов, т.е. слов или действий, способствующих возникновению и развитию конфликтов. Конфликтогенами являются всевозможные проявления превосходства, агрессии и невоспитанности: грубость, угрозы, насмешки, замечания, хвастовство, безапелляционность, навязывание советов, перебивание собеседника, обман, утаивание информации и т.п.

11. Следите за мимикой, жестами и позами - своими и собеседника.

Процессу убеждения мешает наше незнание того, что думает слушатель по поводу наших слов, ведь далеко не всегда собеседники откровенны. Знающий язык жестов и поз "читает" собеседника, получая дополнительную информацию. Вместе с тем мы бываем неубедительны, если наши жесты и позы не соответствуют произносимым словам.

12. Проявляйте симпатию, используйте как можно больше благожелательных посылов (улыбка, комплименты).