

ПРОФАЙЛИНГ – РАБОТА С ДЕЛОВЫМ ОБМАНОМ

Михаил Вейде, бизнес-тренер, ИП

«Тьмы низких истин нам дороже нас возвышающий обман...»

А. С. Пушкин

Часто в жизненной практике приходится сталкиваться с прямым или скрытым обманом. Всегда ли это плохо? Далеко нет. Вспомните, часто ли нам нужна так называемая правда и «правдорубы», которые нам ее предъявляют в лицо, не спросив нашего на это согласия? Есть выражение, что правду нужно подавать как кушанья в обед, по частям и постепенно. А не швырять в лицо, как мокрое полотенце. Человек ведь может и сам обманывать себя, и чувствовать себя при этом очень сносно...

Ниже помещен небольшой тест, результаты которого позволят читателю судить о том, можно ли его обмануть и легко ли это сделать.

ТЕСТ. ЛЕГКО ЛИ ВАС ОБМАНУТЬ?

1. Читаете ли вы астрологические прогнозы?
 - а) нет – по-моему, все это выдумки;
 - в) иногда, скуки ради;
 - с) да, читаю и на год, и на месяц, и недельные прогнозы.
2. Если вы посмотрели рекламный ролик, то...
 - а) игнорирую рекламу, сразу переключаю на другую программу;
 - в) думаю, что не все то золото, что блестит;
 - с) стараюсь приобрести товар, о котором узнал из рекламы.
3. Куда вы обычно ходите за покупками?
 - а) в крупные магазины;
 - в) в те, которые ближе к дому;
 - с) на оптовые рынки.
4. Ваш спутник или спутница жизни пришли домой позже обычного срока, не предупредив о задержке. Ваши действия:
 - а) накормить, напоить, спать уложить, а потом уж и спрашивать;
 - в) встречаете вопросом: «Ну, и где ты был(а)?»;
 - с) сразу закатите истерику.

5. Если вы услышали звонок в дверь, ваши действия:
 - а) я никого не жду, поэтому даже не сдвинусь с дивана;
 - в) потихоньку подкрадусь к «глазку» и посмотрю, кто меня побеспокоил;
 - с) подойду к двери, поинтересуюсь, кто там, если это коммунальные службы или милиция, то открою дверь.
6. Участвуете ли вы в лотереях и конкурсах?
 - а) нет;
 - в) если мне это интересно, то да, но нечасто;
 - с) да, мне это очень интересно.
7. К вам подходят в магазине и сообщают, что вы – тысячный покупатель магазина и поэтому вам дарят ценный приз, за которым вам надо зайти «во-о-он туда». Ваши действия:
 - а) вежливо просите отстать от вас, а если не отстают, зовете милицию;
 - в) требуете предъявить документы и, убедившись в том, что перед вами действительно работник магазина, идете за призом;
 - с) с радостью следуете за незнакомцем.
8. Где вы храните свои сбережения?
 - а) в банке;
 - в) конвертирую в валюту или приобретаю что-нибудь ценное, поскольку в нашей стране деньги хранить опасно;



МИХАИЛ ВЕЙДЕ

Преподаватель, консультант, бизнес-тренер, коуч, предприниматель (с 1992 г.).

Специализация: деловая психология, ораторское искусство, реклама и PR, маркетинг, рекрутинг, стартапы, коммерческие переговоры, предпринимательство в сфере МСП.

Ведение бизнес-семинаров – 16 лет;

преподавательская работа – 31 год;

предпринимательская деятельность – 22 года.

Автор курсов, семинаров, тренингов.

Разработка под заказ семинаров и тренингов, организация курсов, подбор преподавателей, работа на территории заказчика (в т. ч. регион).

САЙТ тренера: ternii66.wix.com/mnveide

- с) дома, под подушкой.
9. Смотрите ли вы ток-шоу?
- нет, мне неинтересны эти кривлянья;
 - иногда включаю в качестве «фона» на кухне;
 - часто, ведь эти передачи очень «жизненные».
10. Пробовали ли вы узнать свою судьбу посредством гадания?
- нет, это все ерунда;
 - изредка раскладываю пасьянс;
 - да.

ЕСЛИ В ВАШИХ ОТВЕТАХ ПРЕОБЛАДАЮТ ВАРИАНТЫ «А»

Вы всегда начеку. Вас трудно обмануть, вы не поддаетесь влияниям «извне». Ваш девиз: «Осторожность и еще раз осторожность!»

ЕСЛИ В ВАШИХ ОТВЕТАХ ПРЕОБЛАДАЮТ ВАРИАНТЫ «В»

Вы трезво оцениваете окружающую действительность. Вас обмануть трудно, но, увы, возможно. Вашим девизом должна быть фраза «Доверяй, но проверяй!» Зато вы не мучаете подозрениями своих близких.

ЕСЛИ В ВАШИХ ОТВЕТАХ ПРЕОБЛАДАЮТ ВАРИАНТЫ «С»

Если бы вы были зайцем, вы не прожили бы и года... Нельзя быть таким доверчивым! Душа нараспашку – это, конечно, хорошо, но тем не ме-

нее надо дорожить тем, что вы имеете. Чтобы не плакать потерявши... Учитесь на чужих ошибках, хоть это и трудно.

Признаем, что ложь в жизни нашего общества – необходимый элемент общественной жизни, часто выполняющий психотерапевтическую роль в различных ситуациях общения. Поэтому, оставив в стороне заклинания по поводу того, чтобы быть всю жизнь «честным человеком», надо уметь работать с обманом, в том числе и в деловой сфере. Работа с обманом представляет из себя как умение разоблачать ложь, так и умение грамотно врать самому. Умение же работать с обманом называется **профайлингом**. Рассмотрим оба варианта действий, начиная с **грамотного вранья**.

Вранье начать нужно с того, чтобы **Убедить Себя** в том, что **Твое** вранье принесет **Тебе** пользу, надо **договориться с Собой**, **поверить в истинность** того, **о чем Ты** будешь врать! **Это самое главное для успеха вашего вымысла.**

Правила обмана:

- В обмане должна быть капля правды, от которой вы сможете отталкиваться.
- При вранье лучше не улыбаться – фальшивая улыбка выдает с потрохами.
- Не делать никаких лишних жестов и не трогать руками лицо и другие части тела, избегать поджимания губ и излишней мимики лица.
- Если в вашей лжи задействованы другие люди, обязательно заранее предупредите их.

- Врите всем одинаково (т. е. одно и то же)!!!
- Вы должны знать предмет своего вранья хотя бы в общих чертах – продумайте легенду заранее: простота, логика, запоминаемость.
- Постоянно точно сами помните то, о чем вы врете.
- Никогда не думайте, что собеседник – полный идиот и ему можно «вешать на уши любую лапшу» – изучите жертву вашего обмана заранее. Нужен индивидуальный подход к жертве!

А как же можно узнать обман в словах и реакциях собеседника? Для этого существуют определенные приемы разговора.

Ложь может быть выявлена и по ряду признаков в поведении и речи собеседника.

ФИЗИОЛОГИЧЕСКИЕ ПРИЗНАКИ ЛЖИ

- сухость во рту вызывает у человека желание пить;
- сухость губ ведет к их периодическому облилизыванию;
- зрачки сужаются;
- дыхание становится тяжелым;
- изменяется цвет лица;

ВРАНЬЕ НАЧАТЬ НУЖНО С ТОГО, ЧТОБЫ УБЕДИТЬ СЕБЯ В ТОМ, ЧТО ТВОЕ ВРАНЬЕ ПРИНЕСЕТ ТЕБЕ ПОЛЬЗУ, НАДО ДОГОВОРИТЬСЯ С СОБОЙ, ПОВЕРИТЬ В ИСТИННОСТЬ ТОГО, О ЧЕМ ТЫ БУДЕШЬ ВРАТЬ!

Например, использование *Тактики упреждающего расположения аргументов* позволяет заранее предупредить ложь противника и заставить его самого или не врать, или оправдываться. Для этого следует использовать:

1. Грамотное расположение аргументов: сильные – в начале аргументации, а самый сильный – в конце ее. В разоблачении лжи сильным аргументом является тот, который кажется наиболее убедительным и неопровержимым партнеру.
2. Разоблачение возможных доводов оппонента, предвосхищение аргументов. Это позволяет разоружить противника еще до нападения.
3. Отсрочка ответа на каверзный вопрос = ответу в подходящий момент.
4. Эффективное опровержение второстепенных аргументов противника.

- рот кривится, губы напрягаются, человек их покусывает или жует;
- учащается моргание (мигание);
- начинается зевота;
- появляется нервный кашель, покашливание;
- теряется контроль над тембром голоса, его тоном;
- происходит часто (или сильное) сглатывание слюны.

ВЕРБАЛЬНЫЕ (РЕЧЕВЫЕ) СИГНАЛЫ ЛЖИ

- деловой партнер чрезмерно подчеркивает свою честность;
- жалуется на плохую память;
- демонстрирует необоснованно пренебрежительный, вызывающий или враждебный тон, явно провоцирующий ответную грубость;

- пытается вызвать вашу симпатию, доверие, чувство жалости;
- использует уклончивые ответы на вопросы;
- отвечает вопросом на вопрос.

КАК ЖЕ ВЫЯВИТЬ ЛОЖЬ НЕПОСРЕДСТВЕННО В ДЕЛОВОМ РАЗГОВОРЕ?

- 1) задавайте прямые вопросы, глядя прямо в глаза собеседнику, и следите за его реакцией;
- 2) смотрите на партнера в упор, с явным выражением сомнения в достоверности его утверждений;
- 3) используйте речевые, мимические и прочие приемы, направленные на активизацию реакций собеседника;
- 4) ведите разговор с нарушением интимной зоны собеседника, подходите к нему сзади, сбоку и спереди;
- 5) посадите вашего собеседника спиной к открытому пространству (двери, проходу, окну);
- 6) ладони поверните вниз, к полу;
- 7) используйте вопросы-ярлыки («не так ли?»), прием «выбор без выбора» («сейчас или позже?»);
- 8) уловив ложь, спросите доброжелательно: «Повторите, пожалуйста, что вы сказали!».

«Даже если меч понадобится один раз в жизни, носить его нужно всегда» – так говорят деловые люди Японии. Сегодня добиться успеха в переговорах в жесткой среде бизнеса можно, только владея комплексом приемов и установок грамотного делового общения. Среди них и умение (искусство) работать с обманом – профайлинг.