

Аллан и Барбара ПИЗ

ХАРИЗМА

ИСКУССТВО УСПЕШНОГО ОБЩЕНИЯ

для
нее

для
него



Аллан Пиз

**Харизма. Искусство
успешного общения**

«ЭКСМО»

2007

Пиз А.

Харизма. Искусство успешного общения / А. Пиз — «Эксмо», 2007

ISBN 978-5-457-23988-3

Практически всегда наш успех в личной жизни и профессиональной деятельности зависит от того, насколько эффективно мы умеем общаться с другими людьми. В своей новой книге всемирно известные специалисты в области психологии общения Аллан и Барбара Пиз четко сформулировали основные правила эффективной коммуникации. Авторы знаменитых бестселлеров «Язык телодвижений» и «Язык взаимоотношений», общий тираж которых превысил 25 миллионов экземпляров, раскрывают главные секреты успешного делового и повседневного общения. Они предлагают специальные вербальные и невербальные техники ведения переговоров, а также простые и действенные коммуникационные стратегии, которые помогут вам быстро установить взаимовыгодный контакт с любым собеседником. Изучите законы успеха – и вы повысите свое благосостояние, сумеете ускорить карьерный рост и добьетесь полного взаимопонимания с близкими людьми!

ISBN 978-5-457-23988-3

© Пиз А., 2007

© Эксмо, 2007

Содержание

Книги Аллана Пиза	6
Об авторах	8
Наш последний бестселлер	9
Благодарность	10
Вступление	11
Три основных принципа человеческой природы	12
1. Ощущение собственной значимости	12
2. Интерес к самому себе	13
3. Действие равно противодействию – закон природы	14
Резюме	15
Раздел А	16
1	16
1. Обращение к человеку по имени	16
2. Использование «Что/Почему»	16
Как принимать комплименты	17
2	18
5 Золотых правил хорошего слушателя	18
3	20
4 Эффективных способа выражения благодарности	20
Конец ознакомительного фрагмента.	21

Аллан Пиз, Барбара Пиз

Харизма. Искусство успешного общения

«Это одна из самых практичных, убедительных и занимательных книг о том, как узнать и понять тех, с кем вы встречаетесь в повседневной жизни. Эта книга даст вам огромное преимущество во всех сферах отношений».

Брайан Трейси

«Воспользуйтесь простыми стратегиями Аллана и Барбары Пиз – и ваше общение станет более успешным!»

Энтони Роббинс

Книги Аллана Пиза



«Харизма. Искусство успешного общения»

В своей книге Аллан и Барбара Пиз сформулировали основные правила эффективной коммуникации. Они предлагают специальные вербальные и невербальные техники ведения переговоров, а также простые и действенные стратегии общения, которые помогут вам быстро установить контакт с любым собеседником.

«Язык жестов в любви»

Авторы в своей новой книге раскрывают главные секреты общения между мужчинами и женщинами. Вы научитесь быть более привлекательными для представителей противоположного пола, распознавать, кому вы симпатичны, назначать свидания и строить крепкие отношения со своей второй половинкой.

«Почему мужчины хотят секса, а женщины любви»

Авторы знаменитого «Языка телодвижений» предлагают свою помощь в решении самых острых коммуникационных проблем, возникающих между близкими людьми. А попутно отвечают на вопрос: почему мужчины и женщины воспринимают любовь по-разному?

«Язык взаимоотношений»

На пороге третьего тысячелетия мы все так же пребываем в неведении о взаимоотношениях полов, как и в начале времен, и поэтому продолжаем добывать крупницы знаний на полях семейных сражений. Аллан и Барбара Пиз научат вас ретироваться с поля боя, а иной раз и избежать самой схватки. Практические советы, которые легко выполнить, помогут вам не только наладить теплые и доверительные отношения в семье, но и сделают вашу жизнь гармоничнее и счастливее.

Об авторах

Аллан Пиз – один из крупнейших специалистов в области языка телодвижений. Его книга «Язык взаимоотношений», написанная в соавторстве с женой Барбарой, была переведена на 50 языков, а ее общий тираж превысил 12 миллионов экземпляров.

Аллан выступает с лекциями по всему миру. Он является автором восьми бестселлеров, ведет собственную телевизионную передачу, зрительская аудитория которой превышает сто миллионов человек.

Барбара Пиз возглавляет фирму «Pease International». Фирма выпускает книги и видео-записи, проводит специальные курсы и семинары для бизнесменов и государственных служащих во всем мире. В соавторстве с Алланом Барбара написала несколько книг. Аллан и Барбара Пиз ведут специальную колонку, посвященную взаимоотношениям между людьми, которую читают более двадцати миллионов человек.

«Почему мужчины ничего не понимают... а женщинам вечно нужны новые туфли!»

Наш последний бестселлер

Почему мужчины мало что смыслят в романтике, любви и личных отношениях? Почему они так боятся обязательств? Почему они вечно лгут женщинам и думают, что могут обвести их вокруг пальца? А почему женщины постоянно пытаются переделать мужчин? Почему они готовы снова и снова говорить об одном и том же? И почему новая пара туфель радует женщину больше, чем отличный секс?

Различия между полами, непонимание и конфликты, которые присутствуют в нашей жизни и в XXI веке, начались еще тогда, когда Адам впервые увидел Еву.

Позвольте Аллану и Барбаре Пиз, известным специалистам в области человеческих отношений, общения и языка телодвижений, помочь вам сделать отношения с противоположным полом гармоничными и счастливыми.

Аллан и Барбара Пиз

Благодарность

Мы бесконечно признательны тем, кто прямо или косвенно помог нам в работе над этой книгой, неважно – знают они об этом или нет:

Рэю и Рут Пиз, доктору Денису Уайтли, Тревору Долби, Малкольму Эдвардсу, Рону и Тоби Хэйл, Деб Мертенс, Джиму Кэткарту, Стиву Райту, Триш Годдард, Керри-Энн Кеннерли, Берту Ньютону, Леону Бинеру, Рону Такки, Джерри и Кэти Брэдбир, Кэти Контолеон, Тревору Велту, Кевину Фрейзеру, Аллану Гарнеру, Брайану Трейси, Джерри Хэттону, Джону Хэпворту, Глену Фрейзеру, Дэвиду Смиту, Салли и Джеффу Бурк, Дори Симмондс, Десиме Маколи, Яну и Джо Эбботт, Норманну и Гленде Леонард.

Вступление

Мы восхищаемся теми, кто, попадая в незнакомую обстановку, сразу же чувствует себя, как рыба в воде. Часто говорят, что такие люди обладают харизмой. Кто-то удивляется, как им это удается, большинство же предполагает, что харизма – это врожденный талант. Но в действительности харизма – это усвоенный навык успешных людей. Подобно любому навыку, этому искусству можно научиться, отточить его и довести до совершенства. Для этого нужно лишь обладать необходимой информацией и проявить настойчивость в обучении.

Наша книга познакомит вас с приемами, которые позволят оказывать влияние на окружающих. Применяя эти приемы на практике, не удивляйтесь, если вас будут спрашивать: «Где вы научились так хорошо общаться с людьми?» Даже если собеседник не задаст вам этого вопроса, он обязательно подумает об этом, как когда-то думали вы сами.

Эта книга позволит вам добиться успеха во всех сферах жизни. Мы построили ее так, чтобы вы могли открыть ее на любой странице и сразу же начать изучать определенный прием. Мы даем описание приема, приводим примеры, а затем подводим итог. Точно так же, как в этом вступлении.

Аллан и Барбара Пиз

Три основных принципа человеческой природы

1. Ощущение собственной значимости

Величайшая потребность человеческой природы – ощущать свою значимость, получать признание со стороны других людей и быть оцененным по достоинству.

Томас Дьюи

Потребность ощущать собственную значимость в человеке превосходит любую другую физиологическую потребность. Возьмем, к примеру, голод. Насытившись, человек уже не ощущает голода. Потребность ощущать собственную значимость гораздо сильнее, чем потребность в любви, потому что, обретя любовь, мы удовлетворяем ее. Она выше потребности в безопасности, потому что, почувствовав себя в безопасности, человек перестает об этом думать.

Потребность чувствовать собственную значимость – самая сильная и постоянная потребность человека, та черта характера, которая отличает нас от животных. Именно она заставляет нас носить одежду с фирменными ярлыками, покупать дорогие машины, вешать табличку со своим именем и фамилией на входную дверь, отправлять детей в лучшие университеты. Именно она заставляет подростков вступать в уличные банды. Жажда ощущения собственной значимости делает некоторых людей преступниками и убийцами.

Социологические исследования показали, что основная причина, по которой женщина разрывает длительные отношения с мужчиной, – вовсе не жестокость или грубость партнера. Нет, большинство женщин сказали, что не чувствовали себя в этих отношениях равноправными. Стремление к признанию, ощущению собственной значимости невероятно сильно в любом человеке. И чем более значимым чувствует себя рядом с вами другой человек, тем более позитивно он к вам относится.

2. Интерес к самому себе

Людей гораздо больше интересуют они сами, чем вы, человек посторонний. Поэтому во время общения очень важно говорить не о себе, а о собеседнике.

Вы должны говорить:

- об их чувствах;
- об их семье;
- об их друзьях;
- об их статусе;
- об их потребностях;
- об их точке зрения;
- об их имуществе.

И НИКОГДА О СЕБЕ И О СВОЕМ – если только вас об этом не спросят.

Другими словами, люди в основном интересуются только самими собой и тем, что общение с вами может дать им. Чтобы эффективно общаться с окружающими, вы должны постоянно помнить это правило. Интерес к самому себе – вот основа человеческих отношений. Если собеседник не спрашивает вас о вашей жизни и вашей точке зрения, это означает, что ему просто неинтересно. Не принимайте этого на свой счет.

Некоторых такой подход глубоко огорчает и разочаровывает. Они начинают считать окружающих эгоистами и самовлюбленными болванами. Ведь широко распространено мнение о том, что мы должны все отдавать, ничего не ожидая взамен. Большинство людей, которые отдают абсолютно бескорыстно, очень скоро понимают, что все «то, что ты отдашь, вернется к тебе сторицей». В действительности, любой наш поступок диктуется собственными интересами. Даже благотворительное пожертвование. Приятно почувствовать себя щедрым, делая такое пожертвование. И в результате вы все равно получаете отдачу, даже если ваш поступок был совершен анонимно. Мать Тереза отдала свою жизнь служению нуждающимся в помощи и ощутила себя реализовавшейся личностью. Своими поступками она приблизилась к Господу. И все подобные поступки абсолютно позитивны. В них нет ничего негативного.

Люди, которые ожидают, что собеседники будут руководствоваться чем-то иным, а не собственным интересом, постоянно разочаровываются и обижаются на окружающих.

Не удивляйтесь и не извиняйтесь – такова жизнь. Действия в собственных интересах диктуются инстинктом самосохранения, который вселила в нас сама природа. Этот инстинкт был свойственен первобытному человеку, средневековому рыцарю и нам с вами. Это основа сохранения человеческого вида. Понимание того, что все люди действуют исключительно в собственных интересах, – ключ к успешному общению с окружающими.

В течение месяца ежедневно старайтесь дать людям ощутить свою значимость через признание и высокую оценку, и такое поведение станет для вас естественным и привычным. Вы сохраните этот бесценный навык навсегда.

3. Действие равно противодействию – закон природы

В человеке живет бессознательная потребность отдать дарителя чем-то равным по ценности. Если человеку понравилось то, что вы ему дали, он захочет отблагодарить вас чем-то, что придется вам по душе. Например, получив открытку от человека, которому вы не посылали открыток, вам захочется откликнуться на его знак внимания.

Когда вы оказываете человеку услугу, он сразу же начинает искать возможность отблагодарить вас. Если вы сказали комплимент, то не только вызвали этим в собеседнике симпатию, но еще и услышали много приятного в свой адрес. Но если вы будете безразличным или отстраненным, собеседник сочтет вас недружелюбным и поведет себя точно так же. Если вы будете мрачны и суровы, вас сочтут грубым и высокомерным и отнесутся к вам столь же неблагоприятно. Оскорбление влечет за собой ответное оскорбление. Позитивный же настрой настраивает собеседника на тот же лад. Любая грубость вернется к вам бумерангом. Это закон природы, и он никогда не дает сбой.

Чтобы завоевать симпатию, вы должны сделать так, чтобы рядом с вами собеседник чувствовал себя значительнее вас. Если вы будете демонстрировать свое превосходство, собеседник обидится или начнет ревновать. Подобная тактика не позволит вам установить с этим человеком позитивные отношения.

Каждый раз, когда в ресторане вам подают вкусное блюдо, когда вас хорошо обслуживают в магазине, когда в кафе с вашего стола уносят грязные тарелки, улыбнитесь и поблагодарите человека за оказанную вам услугу.

Поняв и приняв три основных принципа, вы сумеете значительно увеличить свое влияние на окружающих.

Резюме

1. Величайшая потребность человеческой природы – ощущать собственную значимость и быть оцененным по достоинству.

- Чем более значимым почувствует себя ваш собеседник, тем более позитивно и благожелательно он станет к вам относиться.

2. Более всего любого человека интересует он сам.

- Старайтесь дать людям то, чего они хотят, и высказать то, что они думают.

3. Действие равно противодействию – закон природы.

- Все то, что вы отдаете, вернется к вам сторицей.

Раздел А

Как дать человеку ощущение значимости

1

Как делать искренние комплименты

Исследования показывают, что после сделанного вами комплимента собеседники начинают считать вас симпатичным, понимающим и привлекательным человеком. Говорите же комплименты своему партнеру, коллегам, подчиненным, боссу, первому встречному, покупателям и клиентам, почтальону, садовнику, собственным детям. Всем! В каждом человеке можно увидеть что-то хорошее и сказать об этом, даже если вам самому этот комплимент кажется незначительным. Если вы постоянно будете стараться, чтобы окружающие чувствовали себя рядом с вами особенными, мы гарантируем, что очень скоро ваш мир кардинальным образом изменится.

Самый распространенный способ выражения восхищения – это Прямой Позитивный Комплимент. Такие комплименты говорятся откровенно и прямо. Скажите, что вам нравится в поведении, внешности или собственности другого человека.

Например:

Поведение: **Вы – хороший тренер.**

Внешность: **У вас отличная прическа.**

Собственность: **Мне нравится ваш сад.**

Из трех приведенных выше комплиментов самое большое действие окажет тот, что связан с поведением человека. Такие комплименты особенно эффективны в сочетании с двумя следующими приемами.

1. Обращение к человеку по имени

Когда вы называете человека по имени, в нем пробуждается повышенный интерес к разговору. Он начинает более внимательно слушать все то, что следует за его именем. Каждый раз, когда вам нужно придать своим словам особую важность, предваряйте свои слова обращением к собеседнику по имени. Уверяем вас, после этого его внимание значительно повысится, и он гораздо лучше запомнит все то, что вы говорили.

2. Использование «Что/Почему»

Большинство комплиментов не достигает цели, потому что вы говорите о том, что вам понравилось, но не объясняете почему. Эффективность комплимента зависит от вашей искренности. Когда вы говорите только о том, что вам понравилось, ваши слова выглядят грубой лестью и не оказывают должного действия. Всегда объясняйте, почему вам понравилось то-то и то-то.

Например:

Поведение: **«Аллан, вы отличный тренер, потому что уделяете время каждому из своих учеников».**

Внешность: «Сью, у вас прекрасная прическа. Она отлично оттеняет ваши глаза».

Собственность: «Джон, у вас замечательный сад. Он очень гармонично сочетается с вашим домом».

Привыкнув называть собеседника по имени, начинайте говорить людям, что вам нравится и почему. Собеседники надолго запомнят вас и ваши слова. Никогда не говорите комплиментов, если на самом деле думаете иначе. Это грубая лесть, которую легко выявить. Лесть – это умение сказать человеку именно то, что он сам о себе думает.

Комплименты третьему лицу

Подобные комплименты говорят человеку не напрямую, а с расчетом на участие посредника. Вы можете сделать такой комплимент, рассчитывая на то, что ваш собеседник передаст сказанное вами тому, кому он адресован. Такой комплимент можно передать через друга или местную сплетницу, то есть того, кто обязательно донесет ваши слова до нужного человека. Похвала, высказанная на людях, оказывает гораздо большее действие, чем комплимент, сказанный наедине.

Переданные комплименты

В таком комплименте следует упомянуть о том, что кто-то другой высказал похвалу в адрес вашего собеседника, а вы передаете эти слова и присоединяетесь к ним.

Например:

«Боб, недавно Джон сказал, что ты – лучший игрок в клубе, потому что никто не может тебя обыграть. В чем твой секрет?»

Деловой человек во время телефонного разговора может сказать:

«Мистер Джонсон, я слышал, что вы – лучший бухгалтер в городе, потому что всегда добиваетесь результатов. Это правда?»

Такие комплименты снимают напряженность и всегда поднимают настроение.

Как принимать комплименты

Если вам сделали комплимент:

- 1. Примите его.**
- 2. Поблагодарите за добрые слова.**
- 3. Докажите свою искренность.**

Например:

Кайли: «У тебя отличная машина, Анна».

Анна: «Спасибо, Кайли. Сегодня утром я вымыла ее и натерла полиролью. Рада, что ты это заметила. Я ценю твое отношение».

Умение принимать комплименты показывает собеседнику, что вы обладаете высокой самооценкой. Отсутствие реакции на комплимент говорит о неприятии собеседника, что не повышает ваши шансы на успех.

Возьмите в привычку каждый день говорить комплименты о поведении, внешности или имуществе хотя бы трем людям. Проанализируйте их реакцию. Вы очень быстро поймете, что гораздо полезнее делать комплименты, чем получать их.

2

Как научиться эффективно слушать

Все мы знаем людей, умеющих отлично говорить. Но вот общаться почему-то предпочитаем с теми, кто умеет хорошо слушать. Хороший собеседник – это человек, который с интересом и вниманием слушает то, что ему говорят.

Человек, умеющий хорошо слушать, производит гораздо более благоприятное впечатление, чем тот, кто умеет хорошо говорить. Сорок процентов людей, которые обращаются к врачу, делают это для того, чтобы их кто-нибудь выслушал, а не потому, что их привела в кабинет болезнь.

По большей части, раздраженные покупатели, неудовлетворенные сотрудники и расстроенные друзья хотят, чтобы кто-нибудь просто выслушал их.

Чтобы быть хорошим собеседником, вы должны научиться внимательно слушать.

Думаем мы в три раза быстрее, чем воспринимаем речь, поэтому большинству людей так трудно эффективно слушать собеседника. В деловой обстановке для вас главное – продать себя, затем продать свою идею, товар, услугу или предложение. Этот этап называется «стадией слушания». Ваша задача – сначала преподнести себя, а затем задать актуальные вопросы о своих перспективах и потребностях собеседника. Это позволит вам выявить их сокровенные желания и так называемые «горячие кнопки».

5 Золотых правил хорошего слушателя

1. Используйте принцип «активного слушания»

Активное слушание – это отличный способ побудить собеседника к продолжению разговора. В результате вы гораздо лучше поймете все то, что вам говорят.

Чтобы воспользоваться приемом «активного слушания», перефразируйте сказанное собеседником и повторите его слова, начав с местоимения «ты» или «вы».

Например:

Марк: В нашей компании работает более тысячи человек, поэтому продвинуться в ней нелегко.

Мелисса: Ты выглядишь подавленным. (активное слушание)

Марк: Ну, конечно. Я иду на собеседование по поводу повышения, но, похоже, не получу эту должность.

Мелисса: Тебе кажется, что ты попал в беличье колесо? (активное слушание)

Марк: Вот именно. Если они не считают, что я подхожу для этой работы, то пусть скажут мне прямо!

Мелисса: Ты хочешь, чтобы окружающие были честны с тобой.

Марк: Точно! И не только... (и так далее).

Если вы не уверены в том, что точно поняли собеседника, в конце спросите: «Я прав?»

Например:

Мелисса: Ты хочешь, чтобы окружающие были честны с тобой. Я права?

Активное слушание позволяет собеседнику говорить откровенно, поскольку вы не подвергаете его точку зрения критике и не подавляете его собственным мнением. А кроме того, вам не придется думать, что сказать.

2. Подбадривайте собеседника

Во время разговора подбадривайте собеседника с помощью вопросов, отдельных слов, фраз и междометий.

Например:

Понимаю...

Угу...

Правда?

Расскажите мне подробнее...

Подобный прием увеличивает продолжительность речи собеседника в три раза. Соответственно, увеличится и объем полученной вами информации.

3. Сохраняйте визуальный контакт с собеседником

Встречаясь с собеседником взглядом, удерживайте его ровно столько, сколько это делает он сам. Зеркальность – отличное средство установления взаимопонимания.

4. Наклоняйтесь к собеседнику

Если человек нам скучен или просто не нравится, мы стараемся отдалиться от него. Наклоняйтесь к собеседнику – тем самым вы продемонстрируете свою заинтересованность.

5. Не прерывайте собеседника

Не поддавайтесь соблазну сменить надоевшую или скучную для вас тему. Дайте собеседнику закончить.

3

Как правильно выражать благодарность

Некоторые считают, что правильно благодарить очень просто, но на самом деле это один из самых эффективных приемов установления позитивных отношений. Ищите любую возможность, чтобы поблагодарить собеседника.

4 Эффективных способа выражения благодарности

1. Высказывайте свою благодарность ясно и недвусмысленно.

Говоря откровенно, не давайте собеседнику оснований усомниться в вашей благодарности. Будьте рады тому, что имеете возможность поблагодарить человека. Когда благодарность высказывается на людях, ее эффективность значительно повышается.

2. Смотрите на собеседника и прикасайтесь к нему.

Визуальный контакт усиливает искренность ваших слов. Легкое прикосновение к локтю собеседника усилит эффект, и он надолго запомнит это.

3. Называйте собеседника по имени.

Ваша благодарность должна быть личной. «Спасибо, Сьюзен» останется в памяти вашей собеседницы гораздо дольше, чем простое «Спасибо».

4. Посылайте письменные благодарности.

При любой возможности отправляйте письменные благодарности. Значимость такого приема трудно переоценить. Следующей по эффективности можно считать благодарность, высказанную лично или по телефону. Любая благодарность лучше, чем ничего.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.