

ХАРИЗМА.

Искусство успешного
общения

//////

**ЯЗЫК
ТЕЛОДВИЖЕНИЙ
НА РАБОТЕ**

**world
bestseller**

АЛЛАН & БАРБАРА ПИЗ

Аллан и Барбара Пиз. Лучшие книги

Аллан Пиз

**Харизма. Искусство
успешного общения. Язык
телодвижений на работе**

«ЭКСМО»

2006, 2012

УДК 159.925.8
ББК 88.53

Пиз А.

Харизма. Искусство успешного общения. Язык телодвижений на работе / А. Пиз — «Эксмо», 2006, 2012 — (Аллан и Барбара Пиз. Лучшие книги)

ISBN 978-5-04-099212-6

Повышение заработной платы, продвижение по карьерной лестнице, признание от коллег напрямую зависят от того, как вы подаете себя на работе. В эту книгу вошли сразу два бестселлера Аллана и Барбары Пиз, посвященные взаимодействиям людей в офисе. Они учат эффективной стратегии поведения в корпоративной среде, правильному языку телодвижений для достижения целей и завоеванию авторитета у окружающих.

УДК 159.925.8
ББК 88.53

ISBN 978-5-04-099212-6

© Пиз А., 2006, 2012
© Эксмо, 2006, 2012

Содержание

Харизма	7
Вступление	7
Три основных принципа человеческой природы	8
1. Ощущение собственной значимости	8
2. Интерес к самому себе	8
3. Действие равно противодействию – закон природы	9
Резюме	9
Часть I	11
Глава 1	11
1. Обращение к человеку по имени	11
2. Использование «что/почему»	11
Как принимать комплименты	12
Глава 2	13
5 золотых правил хорошего слушателя	13
Глава 3	14
4 эффективных способа выражения благодарности	14
Глава 4	15
Шаг 1: повторите имя собеседника	15
Шаг 2: привяжите имя собеседника к предмету	15
Шаг 3: создайте смешную ситуацию	16
Резюме	16
Часть II	17
Глава 5	17
1. Сохраняйте интерес к собеседнику, поощряйте разговоры о нем и его интересах	17
2. Избавьтесь от слов «я», «мне», «мой». Замените их словами «вы», «ваш», «вам»	17
3. Задавайте такие вопросы, чтобы собеседник получил возможность поговорить о себе	17
Глава 6	17
1. Закрытые вопросы	18
2. Открытые вопросы	18
Глава 7	19
1. Разговор о ситуации	19
2. Разговор о собеседнике	19
3. Разговор о самом себе	20
Глава 8	20
Используйте «мостики»	20
Глава 9	21
Глава 10	21
Резюме	22
Глава 11	22
Глава 12	23
1. Как соглашаться с точкой зрения собеседника	23
2. Как соглашаться с правом собеседника на собственное мнение	23

Глава 13	24
1. С уважением относитесь к себе и к собственным поступкам	24
2. Проявляйте энтузиазм	25
3. Никогда никого и ничего не критикуйте	25
Глава 14	25
1. Найдите причину, по которой он должен с вами согласиться	25
2. Задавайте такие вопросы, ответом на которые может быть только «да»	25
3. Кивайте	26
4. Предлагайте собеседнику выбор между двумя «да»	26
Глава 15	26
1. Говорите с мужчиной только об одном предмете	26
2. Дайте мужчине возможность высказаться	26
3. Слушайте мужчину с непроницаемым лицом	26
4. Дайте мужчине факты и информацию	27
5. Используйте прямую речь	27
Глава 16	27
1. УЧАСТВУЙТЕ В РАЗГОВОРЕ	27
2. Слушая, меняйте выражение лица	27
3. Ваш разговор должен быть наполнен личными деталями и эмоциями	27
4. Используйте косвенную речь	27
Глава 17	28
Глава 18	30
Глава 19	30
Глава 20	31
Резюме	32
Конец ознакомительного фрагмента.	33

Аллан и Барбара Пиз

Харизма. Искусство успешного общения. Язык телодвижений на работе

Allan Pease and Barbara Pease

EASY PEASEY Copyright © Allan Pease; Barbara Pease, 2006

BODY LANGUAGE IN THE WORKPLACE – Copyright © Allan Pease; Barbara Pease,
2012

© Новикова Т. О., перевод на русский язык, 2019

© ООО «Издательство «Эксмо», 2019

* * *

ЭТА КНИГА ПОМОЖЕТ НАЙТИ ОТВЕТЫ НА СЛЕДУЮЩИЕ ВОПРОСЫ:

Как успешно проходить собеседования на работу? – см. часть I

Почему так важно правильно выражать благодарность? – см. часть I

Как заставить собеседника слушать? – см. часть II

Какие фразы выдают нечестного на руку человека? – см. часть II

Зачем нужны вспомогательные средства при проведении презентации? – см. часть III

Как правильно делать комплименты окружающим? – см. часть I

Почему глобализация может помешать успешному бизнесу? – см. часть III

Харизма

Искусство успешного общения

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 удастся? 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 знакомит 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 отдарить 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 желательно 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.

Часть I

Как дать человеку ощущение значимости

Глава 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 твоё 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.

Глава 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 продвигаться 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.

Глава 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.

Благодаря человека, следует быть искренним. Собеседник должен это почувствовать. Если вы будете нечестны, это сразу станет понятно по сигналам языка телодвижений. Пусть выражение благодарности станет для вас привычным. Ищите любую возможность, чтобы благодарить людей за то, что не является абсолютно очевидным.

Глава 4

Как запоминать имена собеседников

Для каждого человека сладчайшей музыкой на земле является его имя. Имя определяет личность человека. Исследования показывают, что информацию, которую предваряло имя человека, он запоминает гораздо лучше и помнит намного дольше.

Большинство из нас не запоминает имен собеседников при первой встрече. Это происходит потому, что мы сосредоточены на том, чтобы произвести хорошее впечатление. В результате мы просто не слышим имя собеседника. Нельзя сказать, что мы забываем имена – мы просто их не слышим.

Предлагаем простую технику запоминания имен.

Шаг 1: повторите имя собеседника

Когда вам представляют нового человека, дважды повторите его имя, чтобы убедиться, что вы услышали его правильно. Это даст вам возможность запомнить новое имя. Если вас представляют, скажем, Сьюзен, можете сказать что-то вроде: «Сьюзен... Рад встрече, Сьюзен». Если имя собеседника звучит необычно, попросите повторить его. Это даст вам дополнительную возможность еще раз услышать имя и запомнить его.

Шаг 2: привяжите имя собеседника к предмету

Запомнить имя человека нелегко потому, что оно не связано с материальным предметом, который легко представить. Чтобы запомнить имя собеседника, постарайтесь мысленным взором увидеть предмет, который напоминает вам это имя. Например, Кэт можно связать с кошкой, Дональда – с диснеевским утенком, Мартина – с мартини, Билла – с биллем, Гранта – с гранитом, Анджелу – с ангелом, Салли – с салатом, а Барбару – с варваром.

Шаг 3: создайте смешную ситуацию

А теперь попробуйте иронически гиперболизировать какую-то черту лица собеседника. Например, если у Барбары крупный нос, представьте себе Конана с огромным носом, как у Пинокио. Если у Кэт три дырочки от сережек в ушах, представьте кошку, вцепившуюся лапой ей в ухо. Секрет в том, чтобы сделать ситуацию максимально смешной и неправдоподобной. Чем забавнее будет сцена, тем легче ее будет вспомнить.

Попробуйте составить собственный список имен и связанных с ними образов. Попробуйте использовать этот прием, и очень скоро окружающие начнут считать вас гением.

Никогда не рассказывайте о том, как вам удалось достичь столь замечательных результатов, иначе вы очень скоро лишитесь друзей.

Резюме

Прием 1. Как делать искренние комплименты

- Комплименты должны касаться поведения, внешности или имущества человека.
- Скажите, что вам нравится, а затем объясните, почему.
- Начинайте комплимент с имени собеседника.
- Если вы получили комплимент, примите его, поблагодарите собеседника и объясните, почему вы ему благодарны.

Прием 2. Как научиться эффективно слушать

- Используйте прием «активного слушания». Перефразируйте слова собеседника и повторите их, начиная с «вы» или «ты».
- Не прерывайте собеседника.
- Не меняйте тему разговора первым.
- Дайте собеседнику высказаться.
- Используйте слова и фразы, стимулирующие разговор.

Прием 3. Как правильно выражать благодарность

- Ваша благодарность должна быть четкой и недвусмысленной.
- Сохраняйте визуальный контакт, прикасайтесь к собеседнику, когда будете его благодарить.
- Называйте собеседника по имени.
- Посылайте письменные благодарности.

Прием 4. Как запоминать имена собеседников

- Повторите имя собеседника.
- Привяжите имя к какому-нибудь предмету.
- Представьте себе этот предмет в смешной ситуации, свяжите его с наиболее характерной чертой представленного вам человека.

Часть II

Как стать отличным собеседником

Глава 5

Как разговаривать с людьми (и при этом быть интересным)

Те, кого считают интересными собеседниками, как правило, говорят о том, что их партнерам интереснее всего – то есть о них самих. Сделать это можно тремя способами.

1. Сохраняйте интерес к собеседнику, поощряйте разговоры о нем и его интересах

Человеку гораздо интереснее прыщ на собственном носу, чем количество больных СПИДом в Африке. Если вы проявите заинтересованность в собеседнике, то за четыре недели у вас появится больше друзей, чем вы сумели завести за те десять лет, что провели в попытках заинтересовать окружающих собственной персоной.

2. Избавьтесь от слов «я», «мне», «мой». Замените их словами «вы», «ваш», «вам»

Не говорите:

«**Я** знаю, как интересен этот план, потому что многие клиенты говорили **мне**, что **мои** советы помогли им достичь того, чего они хотели».

Вместо этого скажите так:

«Когда **вы** реализуете этот план, результаты, которых **вы** достигнете, поразят **вас**. Этот план пойдет на пользу **вам** и **вашей** семье. **Вы** никогда не предполагали, что такое возможно».

3. Задавайте такие вопросы, чтобы собеседник получил возможность поговорить о себе

Как **вы** отдохнули?

Как **вы** начали свою карьеру?

Ваш сын освоился в новой школе?

Кто, по **вашему** мнению, победит на следующих выборах?

Что **вы** думаете о... (о чем угодно)?

Главное, что вы должны запомнить: люди не интересуются ни вами, ни мной. Их интересуют только они сами. Если это вас огорчает, постарайтесь преодолеть свои чувства. В этом правда жизни, и ее нужно понять и принять.

Глава 6

Как правильно задавать вопросы

Большинство бесед бывает трудно начать и продолжить не из-за поднятой темы, а из-за того, что собеседники неправильно ставят вопросы.

Вот два типа вопросов, используемых в повседневной жизни.

1. Закрытые вопросы

Закрытые вопросы подразумевают однозначный и краткий ответ, после которого разговор заканчивается.

Например:

Вопрос: Когда вы начали работать бухгалтером?

Ответ: Восемь лет назад.

Вопрос: Вам понравился фильм?

Ответ: Да.

Вопрос: Кто, по вашему мнению, победит на выборах?

Ответ: Либералы.

Закрытые вопросы превращают беседу в допрос.

2. Открытые вопросы

Открытые вопросы требуют объяснений, высказывания собственной точки зрения. Они помогают установить взаимопонимание с собеседником, так как показывают вашу заинтересованность в получении подробного ответа. Людей, задающих открытые вопросы, считают интересными и искренними, динамичными и внимательными.

Четыре лучших открытых вопроса начинаются со слов:

Как...?

Расскажите мне о...

Что вы думаете о...?

Почему...?

Вот те же самые вопросы, но заданные в открытой форме:

Вопрос: Как вы начали свою работу бухгалтером?

Ответ: В школе меня всегда интересовала математика. Я любил...

Вопрос: Расскажите, какой эпизод фильма понравился вам больше всего.

Ответ: Мне понравилась сцена, в которой Дракула входит и спрашивает...

Вопрос: Что вы думаете о шансах кандидата от либералов?

Ответ: Я никогда не голосовал за либералов, но считал, что сегодняшние дебаты сыграют важную роль, потому что...

Постарайтесь задавать только открытые вопросы. Если у вас случайно проскользнул закрытый вопрос, сразу же дополните его открытым.

Например:

Вопрос: Когда вы переехали в Честервилл? (закрытый)

Ответ: Примерно 10 лет назад.

Вопрос: Чем вас привлек этот город? (открытый)

Ответ: Когда мы только сюда переехали, городок был маленьким и тихим, но я сразу понял его потенциал. И действительно, пять лет назад здесь началась...

Глава 7

Как начать разговор

Примерно 90 % впечатления о себе вы создаете за первые четыре минуты общения. Поэтому так важно правильно начинать разговор в любой ситуации. У вас есть три темы для начала разговора:

- ситуация;
- собеседник;
- вы сами.

Начать разговор можно тремя способами:

- задать вопрос;
- высказать свою точку зрения;
- констатировать факт.

1. Разговор о ситуации

Говорить о ситуации, в которой оказались и вы, и ваш собеседник, – это самый простой способ начать беседу. Просто оглянитесь вокруг и задайте открытый вопрос, связанный с происходящим. Это можно сделать где угодно.

Например:

На рынке: Я заметила, вы купили цукини. Я никогда не умела их готовить. Что вы с ними делаете?

В художественной галерее: Как вам кажется, что хотел художник выразить этой картиной?

На совещании: Как вы оказались на этом совещании?

В очереди в ресторане: Как вы думаете, почему это место пользуется такой популярностью?

В супермаркете: Как, по-вашему, лучше всего использовать этот порошок?

Открывая деловую презентацию: Как вы начали заниматься этим бизнесом?

2. Разговор о собеседнике

Люди любят говорить о самих себе и с удовольствием отвечают на вопросы, связанные с их жизнью.

На вечеринке: На лацкане вашего пиджака интересный значок. Что он означает?

На поле для гольфа: У вас отличный свинг. Как вы этому научились?

На совещании: Я заметил, вы голосовали за переустройство парка. Почему вы думаете, что наш парк нужно изменить?

На пляже: Вижу, вы принадлежите к клубу спасателей. А как можно вступить в его члены?

3. Разговор о самом себе

Правило здесь очень простое: до тех пор, пока собеседник не спросил вас о вас самих, о вашей семье, ваших делах или роде занятий, вы не представляете для него интереса. Начиная разговор, никогда не говорите о себе, пока вас об этом не спросят.

Глава 8 Как поддерживать разговор

Используйте «мостики»

Людей, дающих лаконичные ответы на открытые вопросы, нелегко разговорить. Чтобы поддержать разговор, используйте «мостики». «Мостик» – это укороченный вариант открытого вопроса. «Мостики» – идеальное средство для поддержания разговора с не самыми разговорчивыми собеседниками.

«Мостиками» могут служить следующие фразы:

То есть?
Например?
И значит...
Таким образом?
И тогда вы...?
Что означает...?

Используя «мостик», умолкайте и ждите ответа.

Например:

Джон: Как вы оказались в этом районе?

Мартин: Здешний климат показался мне более подходящим.

Джон: Более подходящим, чем где?..

Мартин: Чем в большом городе.

Джон: Вы хотите сказать?..

Мартин: Я хочу сказать, что здешний воздух пошел на пользу и мне, и моей семье. Однажды я прочел статью о том, как пагубно загрязненный воздух влияет на здоровье человека, и решил переехать в маленький городок, подальше от шума и суеты, и...

В этом примере Джон использовал два «мостика». Он сумел поддержать разговор, но при этом не выглядел следователем, допрашивающим подозреваемого. А кроме того, много говорить ему не пришлось.

Для эффективного использования «мостиков» вы должны применять два физических приема:

1. Наклоняйтесь вперед и раскрывайте ладонь, произнося «мостик».
2. Отклоняйтесь назад и умолкайте после использования «мостика».

Наклон вперед и раскрытая ладонь показывают, что вы открыты и доброжелательны. Во время паузы собеседник понимает, что настает его очередь говорить, так как вы умолкли в ожидании его ответа.

Используя «мостик», сразу же умолкайте! Не поддавайтесь соблазну заполнить перлами мудрости наступившую тишину, которая иногда кажется просто бесконечной. Раскрытая ладонь передает контроль над разговором собеседнику. Поэтому именно он должен ска-

зать следующую фразу. Передавая контроль, откиньтесь назад, положите руку на подбородок и склоните голову, выражая внимание. Такая поза подтолкнет собеседника к продолжению разговора.

Использовать «мостики» легко и эффективно. Они делают разговор более продуктивным. С их помощью вы получаете возможность контролировать ситуацию. В сочетании со словами и фразами, подбадривающими собеседника, «мостики» являются самым динамичным средством поддержания разговора.

Глава 9

Как заинтересовать собеседника

Кто умеет заводить друзей где угодно и кого любят окружающие? Ответ очень прост – это собака. Как только пес завидит вас, он начинает радостно вилять хвостом. В его глазах вы – абсолютное совершенство, и пес заинтересован вами, и только вами. Он никогда не скажет о вас ничего плохого. Он считает вас великим певцом. И чем позже вы возвращаетесь, тем радостнее он вас встречает.

Собака дарит вам абсолютную любовь. У нее нет скрытых мотивов, она не требует компенсации. Она не хочет продать вам страховой полис.

Единственный способ заинтересовать собеседника – говорить о том, что интересно ему, а не вам. Большинство людей интересуется только собственными желаниями и потребностями. Им совершенно неинтересно то, чего хотите вы.

Отправляясь на рыбалку, нет смысла использовать в качестве наживки то, что нравится вам – например, бифштекс, гамбургер или шоколадку. Насадите на крючок то, что любит рыба – червяка или креветку. Это и есть единственный способ влияния на других людей. Говорите только о том, чего хотят они.

Большинство людей не умеет заинтересовать собеседников. Все очень просто – они говорят о себе и о собственных потребностях, что оставляет собеседников равнодушными.

Привлечь внимание других людей можно лишь одним способом – обсуждая то, чего хотят они, и показывая им способ добиться поставленной цели.

Глава 10

Как заставить людей позитивно относиться к себе

С каким выражением лица вы общаетесь с окружающими, с таким же и они смотрят на вас. Исследования показывают, что позитивная реакция на улыбку заложена в человеческом мозгу самой природой. Улыбка говорит окружающим: «Я рад видеть вас. Мне хорошо рядом с вами. Вы – хороший человек». Вот почему тех, кто постоянно улыбается, любят все. Если не верите, вспомните какого-нибудь младенца.

Профессор Рут Кэмпбелл из Лондонского университетского колледжа обнаружила в мозгу «зеркальный нейрон». Этот нейрон управляет той частью мозга, которая отвечает за распознавание лиц и выражений, а также запускает в действие зеркальную реакцию. Другими словами, сознательно или бессознательно, мы автоматически копируем выражение лица собеседника.

У человека улыбка служит той же цели, что и у остальных приматов. Улыбка показывает другому человеку, что вы ему не угрожаете и просите воспринимать вас на личном уровне. Такая реакция заложена в нашем мозгу самой природой.

Вот почему улыбка должна стать для вас привычной, стать неотъемлемой частью лексикона языка телодвижений. Даже если вы не хотите улыбаться, вы должны это делать, потому

что улыбка самым прямым образом влияет на других людей и определяет их реакцию на ваши слова.

Нахмуренные брови, сердитое или недовольное выражение лица во время разговора показывает, что вам не нравится либо собеседник, либо то, что он говорит. Если вы привыкли хмуриться во время разговора, постарайтесь избавиться от этой вредной привычки.

Резюме

Если вы улыбаетесь собеседнику, он почти наверняка начнет улыбаться вам. Улыбка вызовет позитивные чувства в вас обоих. Это закон причинно-следственной связи. Исследования показывают, что улыбка делает разговоры более оживленными и более продолжительными. Результат таких разговоров оказывается более позитивным, а ваши отношения с собеседником существенно улучшаются. Так что улыбайтесь постоянно и смейтесь почаще. Постарайтесь сделать улыбку привычной для себя.

Исследования также показывают, что улыбка и смех укрепляют иммунную систему человека, помогают бороться с болезнями, оказывают положительное воздействие на организм, способствуют процессу мышления, помогают заводить друзей и продлевают жизнь.

Юмор лечит.

Так улыбайтесь!

Глава 11

Как проявить симпатию к собеседнику

Большинство людей хочет, чтобы окружающие относились к ним с симпатией, понимали их потребности и чувства. Предлагаем вашему вниманию способ, который поможет вам пробудить в окружающих позитивное отношение к себе. Вместо того чтобы возражать человеку, который жалуется на что-то или рассказывает о своих несчастьях, скажите что-нибудь вроде:

«Я понимаю твои ЧУВСТВА. Я знал человека, который попал точно в такую же ситуацию, как ты, и он испытывал те же ЧУВСТВА. Но он ПОНЯЛ, что (предложите свое решение проблемы) принесет хороший результат».

Если вам говорят:

«Я не могу вести дела с вашей организацией, потому что слышал о том, что вы не выполняете своих обязательств».

Вы можете ответить так:

«Я понимаю ваши ЧУВСТВА. Один из наших самых давних и лучших клиентов СЧИТАЛ точно так же. Но он ОБНАРУЖИЛ, что, присылая свой заказ утром, он полностью гарантирует себе получение товара в тот же день».

Если Сью говорит:

«Не думаю, что я люблю тебя, Джастин».

Джастин может ответить так:

«Я понимаю твои ЧУВСТВА, Сью. Джессика когда-то точно так же ОТНОСИЛАСЬ к Полу. Но когда они подробно обсудили ситуацию, она ОБНАРУЖИЛА, что в глубине души Пол – любящий и внимательный мужчина».

В обоих случаях вы не спорите с собеседником и не пытаетесь навязать ему свою точку зрения. Вы практически соглашаетесь с ним. Подвергшись атаке, не следует обороняться. Про-

сто подтвердите, что вы понимаете чувства своего собеседника и считаете их вполне обоснованными.

Глава 12

Как научиться соглашаться со всеми (даже с теми, кто вас критикует)

Умение соглашаться – это одна из самых важных и полезных привычек, какой только может обладать человек. Люди любят тех, кто с ними соглашается, и недолюбливают тех, кто с ними спорит. Чтобы научиться соглашаться со всеми, даже с теми, кто вас критикует, вы должны понять одно. Соглашаться можно со всем: либо с точкой зрения собеседника, либо с тем, что собеседник имеет право на собственное мнение.

1. Как соглашаться с точкой зрения собеседника

Наилучшее средство, которое тут же обезоруживает противника, – это ваше полное согласие с тем, что он сказал. А после этого можно вновь отстаивать собственную позицию.

Например:

Мать: Если ты сегодня пойдешь на танцы, то не сможешь утром вовремя подняться и опоздаешь на работу.

Дочь: Ты совершенно права! Но я люблю танцы и дожидаться не могу, когда наконец окажусь на дискотеке!

Дочь соглашается с тем, что критика со стороны матери совершенно обоснованна. Но в то же время девушка не уступает и своих позиций.

Сью: Не думаю, что сейчас подходящее время бросать работу, Адам. Ты занимаешь хорошее положение в компании. Даже если дела пойдут неважно, ты сохранишь это место. Ведение собственного бизнеса – дело рискованное!

Адам: Ты абсолютно права, Сью. У меня нет никаких гарантий, но я уверен, что со всем справлюсь, и хочу использовать эту возможность.

Адам подтверждает истинность слов Сью. Он не спорит с ней, не пытается навязать ей свою точку зрения. Но в то же время он остается на прежних позициях, не проявляя при этом ни малейшей агрессивности.

2. Как соглашаться с правом собеседника на собственное мнение

Очень часто мы бываем не согласны с точкой зрения собеседника. Но в то же время мы всегда можем согласиться с тем, что собеседник вправе иметь собственное мнение, каким бы нелепым оно нам ни казалось.

Например:

Дэвид: Если ты потратишь все свои деньги на одежду, Моника, ты кончишь в долговой яме!

Моника: Я понимаю твою точку зрения, Дэйв, но мне просто нравится, что в моем шкафу так много разных нарядов!

Лианна: Как ты мог купить «Мазду», Глен? Ты же знаешь, что «Тойота» гораздо лучше!

Глен: Я понимаю тебя, Лианна. Ты права: «Тойота» – замечательная машина. Но мне понравилась «Мазда»!

Глен и Моника признают за своим собеседником право на собственное мнение. Глен даже согласен с тем, что Лианна права. Но ни один из них не уступает собственной позиции, при этом не вызывая у собеседника чувства неправоты. Даже если вы абсолютно не согласны с точкой зрения собеседника, вы всегда можете согласиться с правом на ее существование, в то же время оставаясь на собственной позиции. Ваша цель в том, чтобы собеседник почувствовал себя правым, даже если вы не согласитесь с ним.

Вот пять способов прослыть хорошим собеседником:

1. Поставьте своей целью соглашаться со всеми своими собеседниками. Научитесь соглашаться, научитесь вести себя так, чтобы ваши собеседники всегда чувствовали себя правыми.
2. Соглашайтесь с точкой зрения собеседника. Собеседник должен чувствовать, что вы согласны с его словами. Кивните и скажите: «Да, вы правы» или «Я с вами согласен».
3. Соглашайтесь с правом собеседника на собственное мнение. Даже если вам кажется, что собеседник несет полную чушь, признайте его право на свою точку зрения. В то же время вы вполне можете не менять собственной позиции.
4. Признавайте собственную неправоту. Окружающие любят тех, кто признает свою неправоту. Однако большинство людей предпочитает бороться до последнего, используя все доступные средства. Если вы не правы, просто скажите: «Полагаю, я ошибался...», «Я явно был не прав...» или что-то в этом роде.
5. Никогда не спорьте. Победить в споре практически невозможно, даже если вы правы. Спор – верное средство потерять друзей. Кроме того, своим поведением вы дадите спорщику повод к тому, к чему он и стремился, – к ссоре.

Глава 13

Как пробудить симпатию к себе

Первое впечатление о человеке на 90 % создается в первые четыре минуты общения. Мы оцениваем собеседников преимущественно по сигналам языка телодвижений. После этого мы слушаем тон речи и воспринимаем ее содержание, а затем определяем, насколько собеседник нас уважает и насколько мы ему интересны.

Чтобы вызвать восхищение и уважение со стороны собеседника с первой же минуты разговора, воспользуйтесь тремя нашими советами.

1. С уважением относитесь к себе и к собственным поступкам

О своей жизни говорите исключительно позитивно. Объясните, чем вам нравится ваша жизненная ситуация. Никогда не принижайте себя. Не говорите: «Я просто клерк», «я всего лишь домохозяйка» и т. п. Вместо этого скажите: «Я работаю в крупнейшем банке страны и помогаю людям осознать разумность задуманных ими инвестиций». Или: «У меня двое прекрасных детей и замечательный муж».

Если вы не можете относиться к себе позитивно, вряд ли кто-нибудь другой проникнется к вам симпатией.

2. Проявляйте энтузиазм

Говорите о жизни с позитивной точки зрения. Ждите от нее только лучшего. Это поможет вам вызвать в собеседнике не только симпатию, но еще и энтузиазм. Всегда улыбайтесь, такая привычка создает положительный имидж и вызывает у окружающих желание ответить тем же.

3. Никогда никого и ничего не критикуйте

Когда вы высказываетесь критически, окружающие истолковывают ваше поведение как низкую самооценку, отсутствие понимания и уверенности в себе. Если кто-то в вашем присутствии упоминает вашего конкурента, подчеркните его достоинства. Если не можете сказать о нем ничего хорошего, лучше промолчите. Не пытайтесь возвыситься, унижая других.

Глава 14

Как склонить собеседника к согласию

Вот четыре способа заставить собеседника согласиться с вашим предложением.

1. Найдите причину, по которой он должен с вами согласиться

Все наши поступки и выбранный нами образ действия продиктованы определенными причинами. Иногда поступок продиктован несколькими причинами, но из них всегда одна главная. Вот ее-то вы и должны выявить. Спросив человека, что в жизни для него главное, и внимательно выслушав ответ, вы поймете, почему он совершает те или иные поступки. Никогда не стройте собственных предположений о мотивах поведения окружающих, потому что вы можете ошибиться, и тогда вам не удастся склонить собеседников к согласию. Не высказывайте собственных мотивов, если только они не совпадают с мотивами собеседника. Выяснив, чего хочет собеседник, покажите, как можно реализовать эти желания с помощью ваших предложений. Людей гораздо больше убеждает то, что они поняли сами, чем то, что им внушают. Позвольте собеседнику самому решить собственные проблемы. Для этого вам нужно всего лишь правильно задать вопросы и незаметно подвести собеседника к желательному для вас решению. Когда вы будете объяснять свое предложение, используйте те же самые слова, которые использовал собеседник, рассказывая вам о своих приоритетах.

2. Задавайте такие вопросы, ответом на которые может быть только «да»

Начинайте разговор вопросами, ответами на которые может быть только «да». Избегайте вопросов, на которые можно ответить «нет».

Вот несколько вопросов, удобных для начала разговора:

Вы хотите заработать деньги?

Вы хотите, чтобы ваша семья была счастлива?

Вам хочется проводить больше времени с детьми?

Утвердительные ответы настраивают собеседника позитивным образом. Ему становится трудно ответить «нет» на другие ваши вопросы. Оказывая влияние на других людей, помните, что ваша цель – доказать их правоту, даже если вы не согласны с их точкой зрения.

3. Кивайте

Будучи настроенным позитивно, человек кивает. Исследования показывают, что можно настроить себя позитивно, сознательно кивая без всякой причины. Кивайте, услышав утвердительный ответ. Кивайте, слушая собеседника. Обратите внимание на то, в какие моменты собеседник начинает кивать вам в ответ. Это означает, что настрой собеседника в отношении ваших предложений станет более позитивным.

4. Предлагайте собеседнику выбор между двумя «да»

Когда вы предлагаете собеседнику только один вариант ответа, ему приходится выбирать между «да» и «нет». И, как правило, человек склоняется к «нет», потому что такой ответ кажется ему более безопасным. Попробуйте предложить собеседнику два устраивающих вас варианта действий.

Например:

Нам лучше встретиться в три часа или тебе удобнее в четыре?
Нравится ли вам зеленый цвет? Или голубой будет лучше?
Предпочитаете ли вы расплатиться кредитной картой или наличные для вас удобнее?
Когда нам лучше начать – в среду или в четверг?

Глава 15

Как заставить мужчину слушать

Исследования показывают, что мужчины в общении друг с другом используют ряд правил. Если вы женщина, вам следует знать эти правила и соблюдать их в общении с мужчинами.

Вот основные правила мужской речи, сформулированные на основе данных, полученных в результате сканирования мозга и исследования мозгового кровообращения мужчины.

1. Говорите с мужчиной только об одном предмете

Мужской мозг устроен своеобразно. Он словно разделен на маленькие комнатки, и в каждой комнатке решается определенная задача. Все комнатки изолированы друг от друга. Не предлагайте мужчинам несколько тем одновременно. Отделите ваши идеи и мысли одну от другой. Обсуждайте одновременно только один предмет.

2. Дайте мужчине возможность высказаться

Мужской мозг способен обеспечить либо речь, либо слушание. Большинство мужчин не могут говорить и одновременно думать. Вот почему мужчина стремится высказаться до конца. Не перебивайте мужчину, дайте ему закончить свою мысль.

3. Слушайте мужчину с непроницаемым лицом

Мужчины считают, что смена выражений лица во время общения является сигналом психологических или эмоциональных проблем. Слушая мужчину, сохраняйте серьезное выражение лица и используйте мелкие сигналы, показывающие, что вы слушаете его внимательно («понимаю...», «да-да...»). Это подтолкнет мужчину к большей открытости и откровенности.

4. Дайте мужчине факты и информацию

Мужской мозг рассчитан на пространственные задачи. Мужчин интересуют отношения между вещами. Покажите ему решение проблемы, дайте факты и доказательства. Не подключайте эмоции. Докажите свою правоту.

5. Используйте прямую речь

Мужчины говорят более короткими предложениями, чем женщины. В их речи содержится больше фактов, данных, информации и решений. Не пользуйтесь намеками или косвенной речью. Прямо скажите, чего вы хотите, и добейтесь согласия.

Глава 16

Как заставить женщину слушать

Исследования показывают, что женщины в общении друг с другом используют ряд правил. Если вы мужчина, постарайтесь усвоить эти правила и соблюдать их в общении с женщинами.

Вот основные правила женской речи, сформулированные на основе данных, полученных в результате сканирования мозга и исследования мозгового кровообращения женщины.

1. УЧАСТВУЙТЕ В РАЗГОВОРЕ

Не ждите своей очереди высказаться. Женский мозг устроен так, что женщина может и говорить, и слушать одновременно. Вот почему женщины часто разговаривают по телефону, одновременно смотря телевизор. Они просто это МОГУТ.

Если вы будете ждать своей очереди, чтобы высказаться, то успеете состариться. Если вы не станете активно участвовать в разговоре, женщина решит, что вы не испытываете к ней интереса или не согласны с тем, что она говорит.

2. Слушая, меняйте выражение лица

Выражение лица женщины выдает ее эмоции. Слушая женщину, зеркально повторяйте выражения ее лица и жесты. Это поможет вам установить взаимопонимание. Но никогда не поступайте так в разговоре с женщиной!

3. Ваш разговор должен быть наполнен личными деталями и эмоциями

Женский мозг устроен так, чтобы распознавать эмоции других людей и оценивать отношения между людьми. Поделитесь с женщиной информацией о себе, о своей семье, выскажите личное отношение к обсуждаемым вопросам.

4. Используйте косвенную речь

Женщины говорят более длинными предложениями, чем мужчины. Они могут одновременно говорить о нескольких темах, а также о своих чувствах и эмоциях, связанных с этими темами. Никогда не переходите сразу к сути разговора, не предлагайте быстрого решения про-

блемы. Не надейтесь, что прямота поможет вам быстро «завершить сделку». Будьте дружелюбны, расслаблены. Не забывайте почаще соглашаться с женщиной.

Глава 17

17 самых бесполезных фраз, которые нужно исключить из своей речи

Ниже приведен список самых бесполезных и даже вредных слов и выражений, которые, к сожалению, слишком часто используются в речи. Вам кажется, что фразы вполне невинны, но в действительности они выдают ваши эмоции, чувства и предубеждения. Постарайтесь исключить их из своего лексикона, поскольку они снижают степень доверия к вам со стороны собеседников.

Ваши слова	Что слышат собеседники
Нечто вроде... Такого рода...	Вы не уверены или просто не знаете того, о чем говорите
Вы понимаете, что я имею в виду...	Вы не уверены в том, что говорите
Жена/муж/партнер	Лишение партнера личностных характеристик
Честно говоря... Поверьте... Верно... Положа руку на сердце... Если откровенно...	Нечестные и неискренние люди, которые лгут или преувеличивают, очень часто начинают свою речь с подобных вводных предложений
Разумеется...	Вы стараетесь принудить собеседника к согласию
Следует... Вы должны...	Вы пытаетесь достичь согласия, играя на чувстве вины или долга
Не поймите меня превратно...	Вы собираетесь сказать нечто негативное или сделать критическое замечание
По моему скромному мнению...	Вы собираетесь сделать эгоистическое замечание
Я не хотел бы...	Это именно то, чего вы в действительности хотите. Например, после вводного предложения «Не хочу показаться грубым» обычно следует реальная грубость
Я постараюсь...	Но не рассчитываю на успех
Я сделаю все, что в моих силах...	А сил у меня немного
Со всем уважением...	Я и не собирался уважать вас

Остерегайтесь этих бесполезных слов и фраз. Постарайтесь полностью исключить их из своей речи.

Глава 18

12 самых полезных для общения слов

Исследования, проведенные в Университете Калифорнии, выявили самые эффективные и убедительные слова и выражения, которые как можно чаще следует использовать в своей речи. И что же это за слова?

«Открытие, гарантия, любовь, доказано, результаты, сэкономить, легко, здоровье, деньги, новый, безопасность, вы».

Результаты, которые вы получите после использования этих, как доказано, эффективных слов, гарантируют вам обретение настоящей любви, укрепление здоровья. Эти слова сэкономят вам деньги. Они абсолютно безопасны, а использовать их очень легко.

Постарайтесь как можно чаще использовать эти слова в повседневной речи. Сделайте их использование для себя привычным.

Глава 19

Как превратить негативные выражения в позитивные

Вы почти всегда можете превратить неприятную для собеседника критику в конструктивную похвалу. Вместо того, чтобы критиковать окружающих за неудачу, вы можете похвалить их за совершенную попытку или за незначительные достижения.

Давайте рассмотрим несколько примеров.

**Вместо того,
чтобы говорить...**

Скажите...

Очень плохо,
что ты не получила
повышения.

Барбара, это замечательно,
что ты высказала начальнику
свои пожелания, несмотря
на то, что результатов этот
разговор не принес. Как ты
думаешь, что следовало бы
сделать, чтобы он изменил
свое мнение?

Написанный вами роман
просто ужасен.

Валери, мне понравилась
та глава, в которой Берта
заставляют либо жениться,
либо садиться в тюрьму.
Когда я читал роман, эта
сцена буквально стояла
у меня перед глазами. Откуда
ты взяла эту идею?

Вы сдавали этот экзамен
пять раз. В чем, в конце
концов, была проблема?

А вы настойчивы, Билл.
Не каждый мог бы поступить
так же. Как собираетесь
отметить свой успех?

Ты снова упала. Полагаю,
теперь придется ждать
несколько месяцев,
прежде чем приступить
к тренировкам.

Поздравляю, Сью. Сегодня
твои результаты лучше, чем
вчера.

Глава 20

Как справиться со страхом и беспокойством

Исследования показывают, что из того, чего мы опасаемся в жизни,

87 % событий вообще не происходит,
7% случается,
6% поддаются контролю.

Это означает, что большая часть из того, чего мы опасаемся, вообще не происходит. А из случившегося почти все поддается нашему контролю. Следовательно, ваши страхи по большей части беспочвенны.

Причина страха очень проста: ложные доказательства кажутся человеку реальными. Страх – это физическая реакция на мысли о нежелательных для вас событиях и их последствиях. Большинство человеческих страхов так никогда и не реализуется.

Все это чистейшей воды игра воображения.

Старайтесь отогнать тревогу, ведь совершенно не факт, что то, что вас пугает, должно произойти в вашей жизни. Думайте только о том, к чему вы стремитесь, вне зависимости от ситуации. Знаете народную поговорку: «Кто чего боится, то с тем и случится»? Думайте о хорошем, и ваша жизнь станет счастливой.

Резюме

Прием 5. Как разговаривать с людьми

- Более всего людей интересуют они сами.
- Забудьте о словах «я», «мне», «мой». Исключите их из своей речи. Замените их словами «вы» и «ваш».

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.