

ДЕЙЛ ДАУНДЕС

КАК ГОВОРИТЬ С КЕМ УГОДНО И О ЧЕМ УГОДНО

ПСИХОЛОГИЯ
УСПЕШНОГО
ОБЩЕНИЯ

ТЕХНОЛОГИИ
ЭФФЕКТИВНЫХ
КОММУНИКАЦИЙ

92

ПРИЕМА
ИЗ АРСЕНАЛА
УСПЕШНЫХ
ЛЮДЕЙ

Восхищались ли вы когда-нибудь теми удачливыми людьми, у которых есть всё, о чем только можно мечтать? Они уверенно выступают на деловых встречах и непринужденно болтают на вечеринках, у них самая интересная работа, самые красивые спутники жизни, самые крутые друзья. Однако многие из таких людей ничуть не умнее вас, и выглядят они ничуть не лучше. Секрет их успеха сводится к одному: **успешные люди более искусно общаются с окружающими.**

Эта книга рассказывает о приемах эффективного общения из арсенала успешных людей, чтобы и вы смогли достичь совершенства в игре, которая называется жизнью, и получить в ней то, чего хотите. **Вы узнаете:**

- * Как завязывать разговор (и отношения) с незнакомыми людьми, которых вы хотите сделать частью своей жизни.
- * Как общаться с сотрудниками, коллегами и деловыми партнерами, чтобы неизменно добиваться своих целей.
- * Как прослыть своим человеком в любой компании и поддерживать разговор на любую тему.
- * Особенности общения по телефону и специальные приемы, которые надо использовать в телефонных разговорах.

“*Дейл Карнеги и другие эксперты по психологии общения говорят нам, что́ делать, но не говорят, как это делать. В современном мире уже не достаточно просто улыбаться и говорить искренние комплименты. Сегодня люди видят хитрость и коварство в вашей улыбке и скрытые намерения в вашем комплименте. Со времен Дейла Карнеги мир изменился, и теперь нам нужна новая формула успеха.*”

Лейл Лаундес

ISBN 978-5-98124-788-0



16+

Внимание,
возрастные
ограничения!

www.dkniga.ru

ДОБРАЯ КНИГА



книги для высокоэффективной жизни™

Лейл Лаундес

КАК ГОВОРИТЬ
С КЕМ УГОДНО
И О ЧЕМ УГОДНО

Психология успешного общения

Технологии

эффективных коммуникаций



ТРЕТЬЕ ИЗДАНИЕ,
ИСПРАВЛЕННОЕ И ПЕРЕРАБОТАННОЕ

ДОБРАЯ  КНИГА®

*Умение общаться и оказывать влияние
на людей может изменить вашу жизнь,
и Лейл расскажет вам, как этому научиться.
Это поистине замечательно!*

Брайан Трейси,
эксперт в области продаж,
мотивации и психологии успеха



*Лейл Лаундес вновь возвращает нам
утраченное ныне искусство общения.*

Харви Маккей,
американский предприниматель,
автор бестселлера «Как плавать среди акул»



*Лейл научит вас обращаться к окружающим
от всего сердца и энергично общаться
с ними — так, чтобы немедленно
получить нужные результаты.*

Марк Виктор Хансен,
соавтор серии книг-бестселлеров
«Куриный бульон для души»

УДК 111.159.9, ББК 88.37, Л 28

Как говорить с кем угодно и о чем угодно. Психология успешного общения. Технологии эффективных коммуникаций. 3-е издание, исправленное и переработанное. / Лейл Лаундес. Пер. с англ. — М.: Издательство «Добрая книга», 2021. — 448 с.

ISBN 978-5-98124-788-0

Отпечатано в России.

16+ Знак информационной продукции согласно
Федеральному закону № 436-ФЗ от 29.12.2010 г.

Эта книга напечатана на высококачественной офсетной бумаге Lux Cream производства шведско-финского концерна Stora Enso. Благодаря нежному кремовому оттенку этой бумаги текст на ней выглядит менее контрастным, тем самым снижается нагрузка на зрение, и ваши глаза меньше утомляются в процессе чтения.



Издательство «Добрая книга»®

Электронный адрес для переписки: mail@dkniga.ru

Веб-сайт издательства: www.dkniga.ru

Все права защищены. Любое копирование, воспроизведение, хранение в базах данных или информационных системах, передача, размещение в сети Интернет или в корпоративных сетях, в любой форме и любыми средствами, электронными, механическими, посредством фотокопирования, записи или иными, включая запись на магнитный носитель, любой части этой книги запрещено без письменного разрешения издательства.

За нарушение авторских прав законодательством Российской Федерации предусмотрена выплата компенсации в размере до 5 миллионов рублей (ст. 1301 Гражданского кодекса Российской Федерации) и наказание в виде лишения свободы на срок до 6 лет (ст. 146 Уголовного кодекса Российской Федерации).

© Лейл Лаундес, 2000.

© ООО «Издательство «Добрая книга», 2007–2021 — издание на русском языке, перевод на русский язык, оформление.

Словосочетание «Добрая книга» и логотип издательства являются зарегистрированными товарными знаками ООО «Издательство «Добрая книга».

Оглавление

Предисловие. Люди, у которых есть всё11

Часть 1

**У вас есть всего 10 секунд, чтобы показать,
что вы что-то из себя представляете**

**Ваша удивительная, непостижимая,
уникальная сущность 22**

1. Струющаяся улыбка 27

2. «Липкий взгляд» 33

3. Неотступный пристальный взгляд 41

4. «Стальные челюсти» 45

5. Приласкайте ребенка, живущего в душе
каждого взрослого. 49

6. Здравствуй, старый друг. 56

7. Ограничьте проявления беспокойства 62

8. Здравый смысл лошади, которая умела считать. 68

9. Представьте себя на сцене прежде,
чем выйдете на нее 73

Часть 2

Что мне сказать после того, как я сказал «Привет»?

Светская беседа как визитная карточка	78
10. Совпадение настроения	83
11. Вдохновенный зануда	88
12. Всегда носите <i>Нечто</i>	94
13. Кто это?	97
14. Как правильно развесить уши	99
15. Никогда не давайте односложных ответов	101
16. Как вкусно приготовить и правильно подать информацию о вашей профессии	108
17. Оживите процедуру знакомства	111
18. Ищем ключевые слова	114
19. В луче прожектора	118
20. Подражаем попугаям	121
21. Bravo! Бис!	126
22. Подчеркнуть позитивное	132
23. Свежие новости... Не выходите без них из дома . .	135

Часть 3

Учимся общаться как крутые мальчики и девочки

Добро пожаловать в человеческие джунгли	140
24. «А чем вы занимаетесь?» — НИКОГДА!	142
25. Краткое резюме	146
26. Ваш личный словарный запас	153
27. Не спешите с преждевременным «И я тоже!»	159
28. Вы-сказывайтесь!	163
29. Особенная улыбка	169
30. Избегайте избитых фраз и словесных клише	174
31. Секрет хорошо подвешенного языка	176
32. Называйте вещи своими именами	183
33. Исключите поддразнивания	185
34. Внимание на принимающего	187

35. Заигранная пластинка	190
36. «Большие шишки» не сюсюкают и не распускают нюни	192
37. Никаких голых благодарностей	197

Часть 4

Как прослыть своим человеком в любой компании

О чем это все они говорят?	202
38. Шоковая терапия	205
39. Подучите профессиональный жаргон	211
40. Давите на больные места	216
41. Почитайте их газетенки	221
42. Выясните их нравы	226
43. Обман ради выгоды	231

Часть 5

Ба, да ведь мы так похожи!

Мы похожи, как две капли воды	240
44. Учитесь обезьянничать	242
45. Эхо	246
46. Яркие образы	253
47. Задействуйте знаки сопереживания	257
48. Правильные телесно ориентированные знаки сопереживания	259
49. Преждевременное «мы»	264
50. Общие воспоминания	268

Часть 6

Сила похвалы, слабость лести

Хвала похвале	274
51. Триумф сарафанного радио	277
52. Похвалы почтового голубя	280
53. Намек на великолепие	283
54. Нечаянная лесть	285

55. Убойный комплимент	288
56. Легкое поглаживание	292
57. Молниеносное «О-о-о!»	295
58. Бумеранг	298
59. Игра в эпитафии	302

Часть 7

Дозвонитесь до их сердец

Как произвести сенсацию в следующем шоу	308
60. Красноречивые жесты	311
61. Волшебные звуки имени	315
62. Боже мой, это же ты!	317
63. Тайный фильтр	323
64. Приветствуйте супругу	326
65. Какого цвета ваше время?	329
66. Постоянно меняйте исходящие сообщения на автоответчике	333
67. Решающие десять секунд	338
68. Дуракам закон не писан	341
69. «Я слышу, вам звонят по другой линии»	343
70. Повторное воспроизведение	346

Часть 8

Выход в свет: уроки успешных людей или Как оказаться в центре внимания

Шесть контрольных вопросов

для подготовки к вечеринке	354
71. Или жевать, или общаться	360
72. Как совершить эффектный выход на сцену	362
73. Станьте выбирающим, а не выбираемым	365
74. С распростертыми объятьями	369
75. Слежение	372
76. Досье на визитных карточках	377
77. Продажи с помощью визуального контроля	380

Часть 9

Маленькие хитрости больших людей

Самая коварная преграда	388
78. Не замечать промахов, не слышать «ляпов»	391
79. Протяните язык помощи	395
80. Покажите им свою выгоду	398
81. Позвольте им сполна насладиться оказанной вам услугой	402
82. Услуга за... (минуточку! минуточку!) услугу	405
83. Вечеринки устраиваются для дружеских бесед.	407
84. Обеды устраиваются для того, чтобы обедать	411
85. Случайные встречи — для непринужденной болтовни	414
86. Опустошите их баки	417
87. Сопереживайте чувствам собеседника	421
88. Моя оплошность — ваша выгода	425
89. Оставьте аварийный выход	427
90. Не подмажешь — не поедешь	431
91. Возглавьте слушателей	434
92. Незримое табло в небесах	437
Заключение. Ваша судьба	442
Список литературы	446
Об авторе	448

Предисловие

Люди, у которых есть всё

Восхищались ли вы когда-нибудь теми удачливыми людьми, у которых, кажется, есть всё, о чем только можно мечтать? Вы видели, как уверенно они выступают на деловых встречах и непринужденно болтают на вечеринках? У них самая интересная работа, самые красивые спутники или спутницы, самые крутые друзья, самые большие суммы на банковских счетах, и даже адреса их места жительства ассоциируются с фешенебельностью и высоким положением в обществе.

Но постойте! Многие из них ничуть не умнее вас. Они не могут похвастаться блестящим образованием. Нередко они даже выглядят ничуть не лучше вас! Так в чем же дело? (Некоторые подозревают, что они унаследовали это от своих предков. Другие говорят, что эти люди удачно женились или вышли замуж, или им просто везло в жизни. Те, кто считает так, должны глубже задуматься над феноменом успешных людей.) Все сводится к одному: успешные люди более искусно общаются с окружающими их собратьями.

Никто не может взобраться на вершину социальной пирамиды в одиночку. Долгие годы те, у кого теперь есть

всё, о чем только можно мечтать, покоряли сердца и завоевывали умы сотен людей, которые помогли им подняться, шаг за шагом, ступенька за ступенькой, на вершину корпоративной или общественной пирамиды, выбранной ими своей целью.

Поклонники и завистники, слоняющиеся у подножия этих пирамид, часто пристально смотрят вверх и жалуются, что крутые мальчики и девочки, оказавшиеся там, на самом верху, — высокомерные и самовлюбленные личности. И когда эти «звезды» отказывают им в дружбе, любви или бизнесе, они называют их снобами или обвиняют в клановых связях. Некоторые ворчуны утверждают, что пытаться войти в элиту общества — то же самое, что биться головой о стену.

Жалующиеся на всё это «игроки низшей лиги» общества не понимают, что оказались отвергнутыми по собственной вине. Они никогда не узнают, что сорвали дело, возможные отношения или сделку из-за *собственного* неумения общаться. Почему они этого не замечают? Потому что некоторые из тех движений, которые делают успешные люди, настолько тонки и неуловимы, что только другие успешные люди могут опознать и осознать их.

Старые приятели — в те годы, когда большинство топ-менеджеров были, к сожалению, именно старыми в буквальном смысле слова, — делали комплименты друг другу, говоря: «Дружище, да ты не пальцем делан!» Они награждали друг друга этими грубыми знаками внимания с легким оттенком ревности, когда один из старых приятелей видел, что другой совершал некое действие, смысл и значение которого могли заметить и оценить лишь они.

И в самом деле, сегодня старые (и не очень старые) приятели, управляющие государствами, компаниями, звезды шоу-бизнеса «не пальцем деланы». У каждого из них есть

свой арсенал приемов и трюков, своего рода магия, с помощью которой всё, что они делают, приносит им успех.

Что же входит в этот арсенал? Вы обнаружите здесь много разнообразных средств: снадобье, укрепляющее дружбу, колдовские чары для завоевания умов своих собратьев и магию, которая заставляет окружающих влюбляться в них. Там можно найти качества, которые заставляют работодателей нанимать на работу именно этих людей и продвигать их вверх по служебной лестнице, особенности характера, заставляющие их клиентов возвращаться к ним снова и снова, и некие личные активы, благодаря которым покупатели приобретают товар именно у них, а не у их конкурентов. У каждого из нас есть в запасе некоторые из этих приемов и средств — у одних больше, у других меньше. Но именно те, кто обладает ими всеми, и становятся успешными людьми или Победителями. В этой книге вы найдете 92 приема из арсенала успешных людей, которые помогут вам достичь совершенства в игре, называемой жизнью, и получить в ней то, чего вы хотите.

Как были разработаны эти приемы

Много лет назад преподаватель драматического искусства, рассерженный моей плохой игрой в спектакле, закричал:

— Нет! Нет! Твое тело отрицает твои слова! Каждое движение, каждое положение тела, — ревел он, — раскрывает твои мысли! Твое лицо принимает семь тысяч различных выражений, и каждое из них разоблачает тебя, показывая всем и каждому, кто ты и о чем думаешь, в каждое мгновение!

А затем он сказал то, чего я никогда не забуду:

— То, как ты двигаешься, — твоя автобиография в пластике.

Как он был прав! На сцене реальной жизни любое бессознательное движение тела, совершаемое вами, рассказывает каждому, в чьем поле зрения вы оказались, историю вашей жизни. Собаки слышат звуки, недоступные нашему слуху. Летучие мыши видят в темноте то, что недоступно нашему восприятию. Люди совершают движения, которые ускользают от сознания окружающих, но оказывают на них сильнейшее притягивающее или отталкивающее действие. Каждая улыбка, каждый хмурый взгляд, каждый звук, который вы произносите, каждый случайный набор слов, вылетающий из ваших уст, может привлечь к вам окружающих или заставить их бежать от вас прочь.

Мужчины, вспомните, как ваши инстинкты не раз подсказывали вам бросить все и отказаться от подозрительной сделки. Женщины, вспомните, как ваша интуиция заставляла вас принимать или отклонять предложение. Мы могли и не осознавать того, что предчувствовали. Но, подобно слуху собаки и зрению летучей мыши, факторы, формирующие наши подсознательные ощущения, вполне реальны.

Представьте, пожалуйста, двух людей, сидящих в изолированной комнате, опутанной проводами и приборами для регистрации всех сигналов и знаков, текущих между ними. Это более 10 тысяч бит информации в секунду. «Вероятно, понадобится пожизненная работа более половины взрослого населения США, чтобы разобрать те сигналы, которые посылают друг другу два человека в течение одного часа взаимного общения», — так оценивают этот информационный поток эксперты по коммуникациям Пенсильванского университета^{1*}.

* Здесь и далее цифрами даны ссылки на источники, список которых приводится в конце книги. — *Здесь и далее — примечания переводчика или редактора.*

Если при общении двух человеческих существ возникает такое огромное количество тонких воздействий и реакций, можем ли мы вообще говорить о каких-то конкретных приемах и техниках, которые могут сделать каждый наш разговор, каждую нашу фразу ясными, уверенными, заслуживающими доверия и исполненными личного обаяния?

Решившись найти ответ, я прочитала практически все книги, касающиеся современных исследований навыков общения и коммуникаций между людьми, лидерства и физиологии процессов, связанных с коммуникациями. Я просмотрела сотни научных работ, проведенных исследователями всего мира, в которых они пытались понять, какие личные качества помогают человеку стать лидером и завоевать доверие окружающих. Отважные ученые-социологи не оставили камня на камне в своих поисках формулы социального успеха. Так, например, самоуверенные китайские исследователи, предполагая, что популярность и личное обаяние должны быть связаны с режимом питания, зашли так далеко, что стали сопоставлять характер взаимоотношений человека с другими людьми с уровнем катехоламинов* в его моче². Излишне говорить, что их теоретические выкладки очень скоро были сданы в архив.

Большинство исследований просто подтверждали положения классической книги Дейла Карнеги «Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей», вышедшей в свет в 1936 году³. Его бессмертная мудрость заключалась в том, что успеха можно достичь с помощью улыбки, про-

* Катехоламины — физиологически активные вещества, выполняющие роль химических посредников и «управляющих» молекул (медиаторов и нейрогормонов) в межклеточных взаимодействиях у животных и человека, в том числе в их мозге. К катехоламинам относятся, в частности, такие нейромедиаторы, как адреналин, норадреналин (норэпинефрин) и дофамин.

сто проявляя интерес к другим людям, всячески повышая их самооценку и поддерживая в них уверенность в себе. «Ничего удивительного», — думала я. Это было верно восемьдесят лет назад и остается верным и по сей день.

Если Дейл Карнеги и сотни других авторов вслед за ним на протяжении многих десятилетий предлагают нам один и тот же мудрый ответ, почему же тогда всем нам по-прежнему так не хватает верного средства, чтобы завоевывать друзей и оказывать влияние на людей?

Представьте, что некий мудрец сказал вам: «Находясь в Китае, говори по-китайски», но не преподавал ни одного урока китайского языка? Дейл Карнеги и многие специалисты по психологии коммуникаций похожи на такого мудреца. Они говорят нам, *что* делать, но не говорят, *как* это делать. В сложном современном мире недостаточно просто посоветовать: «Улыбайтесь» или «Говорите искренние комплименты». Сегодня циничные деловые люди видят хитрость и коварство в вашей улыбке и скрытые намерения в вашем комплименте. Талантливые и привлекательные люди бывают окружены улыбающимися подхалимами, демонстрирующими притворный интерес и источающими лесть и умиление при каждой возможности. Потенциальные клиенты устали от людей, которые говорят: «Этот костюм прекрасно смотрится на вас», поглаживая при этом клавиши кассового аппарата. Женщины остерегаются поклонников, говорящих: «Ты так красива», как только в поле их зрения оказывается дверь в спальню.

С 1936 года мир очень изменился, и теперь нам нужна новая формула успеха. Чтобы найти ее, я наблюдала за суперзвездами нашего времени. Я исследовала приемы, которые используют профессиональные продавцы, чтобы заключать сделки, ораторы — чтобы убедить своих слушателей, религиозные деятели — чтобы обратить в свою веру

неофитов, актеры — чтобы увлечь зрителей, секс-символы — чтобы соблазнять, спортсмены — чтобы выигрывать соревнования.

Я обнаружила вполне конкретные твердые кирпичики и блоки, из которых состоят те неуловимые личные качества, ведущие таких людей к успеху.

Затем я превратила их в легко усваиваемые и удобные в использовании приемы и техники. Я дала каждому приему название, которое легко запоминается и обязательно придет вам в голову, когда вы окажетесь в проблемной ситуации повседневного общения. Разрабатывая эти приемы, я делилась знанием со слушателями своих лекций и с участниками семинаров, которые я провожу в самых разных уголках Соединенных Штатов. Они, в свою очередь, тоже делились со мной своими идеями. Мои клиенты, среди которых — генеральные директора и топ-менеджеры крупнейших транснациональных корпораций, тоже рассказывали мне о своих наблюдениях.

Всякий раз, когда я оказывалась в компании успешных и популярных лидеров, элиты общества, я анализировала их язык тела и их мимику. Я внимательно наблюдала за их случайными беседами, прислушивалась к музыке и ритму их голосов, анализировала их лексику. Я смотрела, как они общаются со своими близкими, друзьями, с коллегами по работе и со своими противниками. Каждый раз, когда я замечала в их общении с окружающими некоторую долю волшебства, элемент магии, щепотку «приворотного зелья», я просила их выделить этот элемент и вытащить его на яркий свет сознания. Мы вместе анализировали его, и затем я превращала его в прием, которым смогут воспользоваться другие люди.

В этой книге к моим собственным исследованиям добавлены некоторые черты или штрихи из жизни извест-

ных и успешных людей. Некоторые из них кажутся чрезвычайно утонченными, другие — неожиданными. Но все они доступны каждому из нас. Когда вы овладеете ими в совершенстве, каждый — от ваших новых знакомых до членов семьи, друзей и коллег по работе — с радостью откроет свое сердце, свой дом, свою компанию и даже свой бумажник, чтобы дать вам все, что в их силах.

Это — ваша награда. Шествуя по жизни с этими новыми навыками общения, вы будете оглядываться назад и видеть множество счастливых людей, с улыбкой смотрящих вам вслед.

*В нашей жизни есть два типа людей:
те, кто, встречая нас, говорят:
«А вот и я!»,
и те, кто произносит:
«А вот и ты!»*

ЧАСТЬ

1

**У ВАС ЕСТЬ
ВСЕГО 10 СЕКУНД,
ЧТОБЫ ПОКАЗАТЬ,
ЧТО ВЫ ЧТО-ТО
ИЗ СЕБЯ
ПРЕДСТАВЛЯЕТЕ**

Ваша удивительная, непостижимая, уникальная сущность

Тот краткий миг, когда два человеческих существа впервые в жизни смотрят друг на друга, имеет невыразимо важное значение. Ваш первый образ в глазах другого человека подобен блестящей голограмме. Он ослепительным светом врывается в сознание вашего нового знакомого и остается в его или ее памяти навсегда.

Художники иногда способны схватить и запечатлеть эту живую и мимолетную эмоциональную реакцию. Один из таких людей — мой друг Роберт Гроссман, талантливый художник-карикатурист, сотрудничающий с такими известными изданиями, как *Forbs*, *Newsweek*, *Sport Illustrated*, *Rolling Stone*, и другими популярными газетами и журналами. Боб обладает редким даром улавливать не только характерные особенности внешности героев своих шаржей, но и сконцентрироваться на их внутренней сущности, на особенностях их личности. Его эскизы высвечивают облик и душевные склонности тех, кого считают элитой общества. Одного взгляда на его карикатуры достаточно, чтобы увидеть, например, высокомерие Мадонны, надменность Ньюта Гингреча и стерженность Леоны Хелмсли.

Иногда на вечеринках Боб рисует шаржи на кого-нибудь из гостей прямо на бумажных салфетках. Стоя за спиной Боба, зрители, затаив дыхание, наблюдают за тем, как на их глазах материализуется облик и душевная сущность их друзей. Закончив рисунок, Боб откладывает карандаш в сторону и вручает салфетку своему герою. По лицу модели пробегает тень замешательства. Он или она обычно бормочут что-нибудь вежливое, вроде «Ну, э-э, здорово. Но на самом деле я совсем не такой».

Эти слова тонут в восторженных возгласах собравшихся: «Нет, это именно ты!», заглушая любые нерешительные протесты и сомнения. Смущенный герой шаржа вынужден согласиться с тем, что мир воспринимает его именно таким, каким он выглядит на салфетке.

Однажды, когда я была в гостях у Боба в его студии, я спросила, как ему удастся так точно ухватить особенности личности героев своих шаржей. Он ответил:

— Это несложно. Я просто смотрю на них.

— Нет, — возразила я, — как тебе удастся схватить их душевную сущность? Разве ты не изучаешь их стиль жизни, их биографию?

— Да нет, я же говорю тебе, Лейл, я просто смотрю на них.

— Как это?

Он стал объяснять:

— Почти все грани человеческой индивидуальности становятся вполне очевидными, если обращать внимание на внешний вид, позу, осанку, манеру двигаться. Например... — и он подвел меня к архиву, где хранил свои шаржи на американских политических деятелей.

— Смотри, — сказал Боб, указывая на различные части тела президентов США. — Вот ребячество Билла Клинтона, — и он указал на его кривую ухмылку. — Вот неуклю-

жест Джорджа Буша, — он указал на его плечи. — Обаяние Рейгана, — палец Боба остановился на прищуренных улыбающихся глазах бывшего президента. — Изворотливость Никсона — едва заметный наклон его головы.

Немного покопавшись в своем архиве, он вытащил шарж на Франклина Делано Рузвельта и, указав на его высоко поднятый нос, сказал:

— А вот гордость Ф. Д. Р.

Все это ясно читалось на их лицах и в их облике.

Первые впечатления неизгладимы. Почему? В нашем быстро меняющемся и перегруженном информацией мире наш мозг ежесекундно атакует огромное количество разнообразных раздражителей, и мы нередко приходим в замешательство. Нам просто необходимо как можно быстрее формировать и выносить свои суждения о ежеминутно обрушивающихся на нас внешних воздействиях, чтобы не терять ощущение контакта с миром и продолжать делать то, что мы должны делать. Поэтому каждый раз, когда люди встречают вас, они делают в своем сознании своеобразный «моментальный снимок» вашего образа. И этот образ становится для них источником той информации о вас, которой они будут пользоваться в течение длительного времени.

Ваше тело все расскажет о вас еще до того, как вы начнете говорить

Точна ли эта информация? К вашему удивлению — да. Еще до того, как вы раскрыли рот и произнесли первые звуки, ваше существо, ваша сущность уже запечатлелась в мозгу другого человека. Ваш внешний вид и ваша манера двигаться — источник более 80 процентов информации, на основе которой другие люди составляют свое первое впе-

чатление о вас. Для этого не требуется произносить ни единого слова.

Я долго жила и работала в разных странах, среди людей, языка которых я даже не знала. Тем не менее, даже не зная ни единого слова, я постоянно убеждалась, что мои первые впечатления о людях, которых я встречала, были точными. Знакомясь с новыми коллегами, я всегда могла тотчас же определить, насколько дружелюбно они относятся ко мне, насколько уверены в себе и какое положение занимают на своем предприятии или в организации. Просто глядя на то, как они двигаются, я могла почувствовать, кто из них принадлежит к элите общества, а кто — к среднему классу.

Преследуя собственные цели — сбор материалов для этой книги, я спросила Боба:

— Боб, если бы ты хотел изобразить кого-то, кто действительно крут, — то есть человека умного, обладающего сильным характером, лидера по натуре, волевого, приятного во всех отношениях, внимательного к другим людям, заботливого...

— Это просто, — перебил меня Боб. Он точно знал, к чему я веду. — Я рисую его в величественной позе, с хорошей осанкой, с высоко поднятой головой, на лице — уверенная улыбка и прямой открытый взгляд.

Вот обобщенный образ того, кто действительно что-то из себя представляет.

Как выглядеть важной персоной

Моя подруга Карен — весьма уважаемый специалист в мебельном бизнесе. Ее муж — большой человек в телекоммуникационном бизнесе. У них два маленьких сына.

Когда бы Карен ни появлялась на специализированных промышленных выставках или на деловых встречах,

каждый, с кем она имела дело, относился к ней очень почтительно. Она — Очень Важный Человек в своем мире. На совещаниях или переговорах ее коллеги изо всех сил стремятся занять место поближе к ней, чтобы просто перекинуться с Карен парой слов, и сочтут за счастье сфотографироваться с ней рядом для одного из ведущих отраслевых журналов «Мебель для дома» или «Мир мебели».

Но когда Карен сопровождает мужа на деловых встречах, связанных с его работой, она старается держаться в тени. Когда она ведет своих детей в школу, то выглядит обычной мамой. И тем не менее Карен всегда выделяется среди других настолько, что люди, которые ее совсем не знают, тянутся к ней, будучи уверенными, что она — очень интересный человек.

Приемы, собранные в этой части книги, позволят вам довести этот навык до совершенства. Когда вы начнете пользоваться изложенными ниже первыми девятью приемами, вы будете выглядеть особенным человеком в глазах каждого, кого повстречаете на своем пути. Вы будете выглядеть очень важной персоной и выделяться в любой компании или группе людей, куда бы вы ни попали, даже если окажетесь среди незнакомцев.

Давайте начнем с вашей улыбки.

Глава 1

Струющаяся улыбка

Дежурная улыбка? Или особенная улыбка?

Одним из шести обязательных принципов, которые Дейл Карнеги в 1936 году провозгласил в своей книге «Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей», гласил: УЛЫБАЙТЕСЬ! Этот призыв на протяжении десятилетий эхом повторял каждый гуру от психологии общения, хоть раз бравшийся за перо или микрофон. Однако сейчас, на рубеже веков, самое время переосмыслить значение улыбки в отношениях между людьми. Если вы углубитесь в изучение книг и рекомендаций Дейла Карнеги, то обнаружите, что дежурная улыбка образца 1936 года работает далеко не всегда. Особенно в наши дни.

Старомодный мгновенный оскал зубов не имеет цены в современном искушенном в житейской мудрости обществе. Посмотрите на лидеров крупнейших мировых держав, на глав дипломатических делегаций или руководителей транснациональных корпораций. Среди них нет улыбающихся льстецов или подхалимов. Большие Люди в самых разных областях жизни делают свою улыбку настолько могущественной и обворожительной, что, когда она проступает на их лице, вместе с ними улыбается весь мир.

Исследователи давно уже занесли в свои каталоги десятки различных типов улыбок. Улыбки могут варьироваться в диапазоне от натянутой, «резиновой» улыбки пойманного на вранье лжеца, до мягкой, приторной улыбки довольного ребенка. Бывают улыбки теплые и холодные. Бывают улыбки искренние и притворные. (Вы часто видите последние на лицах друзей, которые говорят вам, будто очень рады тому, что вы решили еще ненадолго остаться, и кандидатов в президенты, которые, посещая ваш город перед выборами, говорят, что они «очень взволнованы, оказавшись здесь... ух... ах...» и так далее.) Успешные люди знают, что их улыбка — один из самых сильных инструментов влияния, поэтому они тщательно настраивают этот инструмент, чтобы добиться максимального эффекта.

Как выполнить тонкую настройку своей улыбки

Моя подруга Мисси, с которой мы когда-то вместе учились в институте, недавно унаследовала семейный бизнес — компанию по производству гофрированного картона и упаковочных коробок. Однажды она позвонила мне и сообщила, что приехала в Нью-Йорк в поисках новых клиентов, и пригласила меня на ужин с потенциальными покупателями ее продукции.

Я была рада возможности снова встретить старую подругу, увидеть ее ослепительную улыбку и услышать ее заразительный смех. Мисси была неисправимой хохотушкой, и этот смех был частью ее очарования. Она рассказала мне, что когда год назад ее отец отошел от дел, ей пришлось взять на себя руководство предприятием. Мисси казалась мне слишком легкомысленной, чтобы стать исполнительным директором и заниматься столь сложным делом. Но,

позвольте, а что я сама знала об особенностях упаковочного бизнеса?

Она, я и трое ее потенциальных клиентов встретились в холле ресторана в центре города, и, пока мы вели их к столу, Мисси прошептала мне на ухо:

— Пожалуйста, сегодня вечером зови меня Мелиссой.

— Хорошо, — подмигнула я ей, — немногие президенты компаний носят имя Мисси.

Вскоре после того как официант усадил нас за столик, я начала замечать, что Мелисса очень изменилась с того времени, когда была просто веселой хохотушкой. Она по-прежнему была очаровательной. Она по-прежнему много улыбалась. Но что-то в ней изменилось. Я просто не могла понять, что именно.

Несмотря на то, что Мелисса по-прежнему была очень живой и непосредственной, у меня складывалось впечатление, что она стала более проницательной, а ее слова — взвешенными и искренними. Она общалась с потенциальными клиентами с удивительной теплотой в голосе, и они отвечали ей тем же. Я была поражена, потому что моя подруга добилась тем вечером потрясающего успеха: к концу ужина Мелисса получила трех новых крупных клиентов. После ужина, оказавшись в такси с ней наедине, я сказала:

— Мисси, ты и в самом деле прошла большой путь с тех пор, как взяла в свои руки руководство компанией. Ты настолько изменилась, что стала настоящей «акулой бизнеса».

— Ну что ты, изменилось только одно, — ответила она.

— Что именно?

— Моя улыбка.

— Твоя... что? — недоверчиво переспросила я.

— Моя улыбка, — повторила она, глядя куда-то вдаль. — Знаешь, когда мой отец заболел и понял, что мне скоро придется унаследовать его дело, он усадил меня рядом с собой,

и между нами произошел разговор, изменивший всю мою жизнь. Я никогда не забуду его слова. Отец сказал: «Мисси, милая, помнишь ту старую песенку: «Я люблю тебя, дорогой, но у тебя слишком длинные руки»? И если ты хочешь иметь действительно «длинные руки» в нашем бизнесе, позволь мне изменить несколько слов в этой песенке и сказать так: «Я люблю тебя, дорогая, но ты слишком спешишь улыбаться». Затем он достал пожелтевшую газетную страницу со статьей об одном исследовании, которую сохранил, чтобы показать мне, когда настанет подходящее время. Исследование касалось поведения женщин в бизнесе. Оно показывало, что женщины, которые не торопились улыбаться, воспринимались в корпоративной среде как более надежные партнеры.

Пока Мисси рассказывала, я вспоминала могущественных женщин: Маргарет Тэтчер, Индиру Ганди, Голду Мейер, Мадлен Олбрайт и других подобных им. Воистину, они вовсе не славились широкой «дежурной» улыбкой.

Мисси продолжала:

— В этом исследовании говорилось, что широкая теплая улыбка, несомненно, оставалась ценным качеством. Но только в том случае, когда она появлялась на лице не сразу же при встрече, а немного позже. И появлялась медленно — тогда она внушала больше доверия.

С тех пор, объяснила Мисси, она всегда дарила своим клиентам и сотрудникам теплую улыбку, но не спешила растягивать губы в улыбке, а делала это гораздо медленнее. Так ее улыбка выглядела более искренней и адресованной собеседнику лично.

Вот в чем было дело! Медленная улыбка Мисси придавала ей искренности в глазах собеседников, и ее личность казалась им более богатой и глубокой. И хотя эта задержка длилась менее секунды, те, кому была адресована ее пре-

красная широкая улыбка, чувствовали, что она была особенной и предназначалась именно им.

После этого разговора я решила обратить более пристальное внимание на то, как люди улыбаются. Если вы решили купить обувь, то начинаете смотреть, что носят окружающие вас люди. Если вы решили сменить прическу, вы обращаете внимание на прически других. Так в течение нескольких месяцев я неизменно наблюдала за манерой разных людей улыбаться. Я ловила улыбки людей на улице. Я наблюдала, как улыбаются люди в телепередачах. Я наблюдала, как улыбаются политики, духовенство, бизнесмены и просто известные люди. Результаты? В море сверкающих зубов и растянутых в улыбке губ я обнаружила, что люди, считающиеся эталонами надежности и честности, всегда улыбались не сразу и медленно. Но когда они это делали, их улыбка, казалось, освещала каждую черточку их лиц, наполняя их, словно струящийся изнутри свет. Поэтому я назвала следующий прием «Струящейся улыбкой».

Прием 1

Струящаяся улыбка

Не приветствуйте людей немедленной и неизменной улыбкой, будто каждый, кто появляется в поле вашего зрения, одолжил вам денег. Вместо этого внимательно всмотритесь в лицо другого человека на секунду-другую. Постарайтесь почувствовать и пережить его индивидуальность. Затем подарите ему широкую теплую улыбку, которая наполнит ваше лицо и будет струиться из ваших глаз, охватив волной тепла этого человека. Задержка на доли секунды убедит людей, что ваша струящаяся улыбка искренняя и неподдельная, и предназначена только для них.

А теперь давайте поднимемся немного выше и перейдем к изучению двух самых важных средств общения из всего арсенала, которым вы располагаете, — к вашим глазам.

Книги Лейл Лаундес

Как влюбить в себя любого

*Краткий теоретический курс
и самое полное практическое руководство
по психологии романтической любви*

Как говорить с кем угодно и о чем угодно

*Психология успешного общения
Технологии эффективных коммуникаций*

Друзья и любимые: как их найти и удержать

*Как построить гармоничные отношения с людьми,
которых вы хотите сделать частью своей жизни*

Как влюбить в себя любого 2

*Как завоевать сердце человека, который
кажется вам совершенно недоступными*

С. С. С. (Скрытые сексуальные сигналы)

Прощай, застенчивость!

*Практическое руководство по преодолению робости
и развитию уверенности в себе*

Знакомства и связи

*Как легко и непринужденно знакомиться с кем угодно
и превращать незнакомых людей в друзей и партнеров*

Как влюбить в себя любого 3. Биохимия любви

*Как разжечь малейшую искру симпатии
во всепоглощающий пожар страсти и поддерживать
огонь любви на протяжении всей жизни*



Подробная информация
обо всех книгах Лейл Лаундес
на веб-сайте издательства «Добрая книга»
www.dkniga.ru



Об авторе

Лейл Лаундес — всемирно известный эксперт в области психологии общения, коммуникаций и психологии межличностных взаимоотношений, популярный бизнес-тренер и лектор, член Американской ассоциации сексологов, терапевтов и преподавателей сексологии, основательница и руководитель компании Applause, оказывающей консультационные услуги и устраивающей бизнес-тренинги и семинары по развитию навыков общения. Среди клиентов

Лейл Лаундес — ведущие компании и организации с мировым именем, в том числе нефтяная компания Shell Oil, банковская корпорация HSBC, компании Walt Disney, Kodak, Folgers Coffee, Mattel Toys, авиакомпания United Airlines, американская гуманитарная организация «Корпус мира» и даже правительство Бермудских островов.

До того, как начать профессионально заниматься психологией коммуникаций, Лейл Лаундес работала школьным учителем, стюардессой, директором морских круизов, ведущей популярного ток-шоу и даже исполняла главные роли в театральных шоу на Бродвее. Она была основательницей и директором «Проекта» (The Project), некоммерческой организации со штаб-квартирой в Нью-Йорке, занимавшейся исследованиями психологии межличностных взаимоотношений.

Лейл Лаундес — постоянный гость популярных телепередач на четырех крупнейших американских телеканалах; ее статьи публикуются в специализированных научных изданиях и в популярных газетах и журналах, в том числе в Time Magazine, Wall Street Journal, New York Times, Cosmopolitan, «Психология сегодня» и «Пентхаус». Книги Лейл Лаундес переведены на 26 языков мира. 