

# Брайан Трейси Рон Арден Сила обаяния



FineReader 11

«Сила обаяния: Как завоевывать сердца и добиваться успеха»: Альпина Бизнес Букс;  
Москва; 2009  
ISBN 978-5-9614-0981-9

## Аннотация

*Успех и в бизнесе, и в личной жизни напрямую зависит от умения общаться с окружающими. Секрет успеха заключается в использовании надежных методов взаимодействия с людьми. Из этой книги вы узнаете, как исключительно обаятельные люди добиваются успеха в общении с покупателями и клиентами, а также достигают глубокого взаимопонимания в отношениях с друзьями и близкими. Кроме того, авторы рассказывают, как нужно вести себя, чтобы неизменно пользоваться успехом у противоположного пола. Обаяние и умение быть приятным собеседником откроют перед вами поистине безграничные возможности.*

*Книга адресована широкому кругу читателей.*

## СИЛА ОБАЯНИЯ

### Как завоевывать сердца и добиваться успеха

**Брайан ТРЕЙСИ Рон АРДЕН**

*Перевод с английского 3-е издание*

Москва

2009

УДК 159.9316.77 ББК 85.5^0.524 Т66

Переводчик Н. Смирнова Редактор Н. Нарциссова

**Трейси Б.**

Т66 Сила обаяния: Как завоевывать сердца и добиваться успеха / Брайан Трейси, Рон Арден ; Пер. с англ. — 3-е изд. — М.: Альпина Бизнес Букс, 2009. — 251 с.

ISBN 978-5-9614-0981-9

Успех и в бизнесе, и в личной жизни напрямую зависит от умения общаться с окружающими. Секрет успеха заключается в использовании надежных методов взаимодействия с людьми. Из этой книги вы узнаете, как исключительно обаятельные люди добиваются успеха в общении с покупателями и клиентами, а также достигают глубокого взаимопонимания в отношениях с друзьями и близкими. Кроме того, авторы рассказывают, как нужно вести себя, чтобы неизменно пользоваться успехом у противоположного пола. Обаяние и умение быть приятным собеседником откроют перед вами поистине безграничные возможности.

Книга адресована широкому кругу читателей.

УДК 159.9316.77 ББК 85.5;60.524

*Все права защищены. Никакая часть этой книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами без письменного разрешения владельца авторских прав.*

© Brian Tracy, 2006

Издано AMACOM, подразделением American Management Association, International, New York. All rights Reserved

© Издание на русском языке, перевод, оформление. ООО «Альпина Бизнес Букс», 2007  
ISBN 978-5-9614-0981-9 (рус.) ISBN 0-8144-7357-1 (англ.)

*Чтобы достичь успеха, нужно быть обаятельным. Обаяние проявляется во всем и ни в чем одновременно — в исходящей от вас энергии, во взгляде, походке, телосложении, звуке голоса, изящной жестикуляции. Совсе не обязательно быть признанным красавцем или красавицей, главное — обладать личным обаянием.*

**Сара Бернар**

## ВСТУПЛЕНИЕ

Успех и в бизнесе, и в личной жизни на 85% зависит от умения эффективно общаться с окружающими. «Социальное познание», или способность взаимодействовать, общаться с окружающими и оказывать на них влияние, относится к одной из самых ценных и уважаемых форм познания, которую можно развивать и совершенствовать.

Практикуя различные коммуникативные методики и техники, с успехом применяемые многими влиятельными людьми нашего времени, можно научиться быть приятным, дружелюбным и очаровательным собеседником.

Люди, достигшие невероятных высот в общении, вовсе не владеют какими-то особыми тайнами. Весь их секрет заключается в использовании надежных методов взаимодействия с окружающими, с помощью которых они и располагают к себе людей. В результате те более охотно идут на контакт и вступают в деловые и личные взаимоотношения с ними, покупают у них различную продукцию, а также думают о них в позитивном ключе.

Ваше обаяние, умение быть исключительно приятным собеседником распахнут перед вами гораздо больше дверей, чем любые другие качества. Чем больше вы нравитесь людям и чем более приятные воспоминания оставляете о себе, тем чаще они хотят проводить время в вашем обществе.

Мы произнесли сотни речей, в которых без усталости повторяли: «Самый ценный в мире товар — это не золото и бриллианты, это — обаяние». Те же самые слова мы говорили и тысячам людей, обучавшихся у нас. Нет ничего важнее вашей репутации и того, как о вас отзываются и думают в ваше отсутствие. По сути, это результат того впечатления, которое вам удалось произвести на людей во время общения с ними.

Узнав о силе личного обаяния и применяя на практике те техники, о которых пойдет речь ниже, вы сможете значительно эффективнее взаимодействовать с окружающими,

начиная с родственников и заканчивая случайными знакомыми, и будете получать еще больше радости от общения с ними.

Вы станете более удачливым, сумеете заработать больше денег, быстрее подниметесь на более высокую ступень карьерной лестницы, заключите больше сделок, проведете больше успешных переговоров и станете более убедительным и влиятельным собеседником.



### **ЧТО ТАКОЕ ОБАЯНИЕ?**

*Когда Джон Кеннеди улыбался, то очаровывал даже птиц на деревьях.*

**Сеймур Сент-Джон**

Послушайте, как описывает действие обаяния тот, кто никак не ожидал стать его жертвой и даже противился этому:

«...Он мгновенно фокусировался на каждом, кто попадался ему на глаза. Он излучал тепло и, казалось, всем своим видом выражал свое расположение к вам, и при этом ему словно было неважно, нравится ли он вам или нет. Я могу только догадываться о том, насколько эта его способность является врожденной, а насколько — приобретенной. Скажу лишь, что в мгновение ока был совершенно очарован человеком, взглядов которого никогда не разделял, и даже не мог предположить, что он мне когда-либо понравится».

Эти слова принадлежат профессиональному лектору Марку Сенборну. Так он описал свое знакомство с президентом Биллом Клинтонном.

Говоря об обаянии, мы не смотрим на то, как человек ведет себя за столом, как выглядит, насколько модно одет, — мы обращаемся к тому, что лежит гораздо глубже. Ведь истинное обаяние кроется не только в привлекательной внешности. Некоторые люди наделены уникальной способностью устанавливать необычайно глубокий эмоциональный контакт со своими собеседниками, так что окружающие чувствуют себя в их присутствии совершенно по-особенному. Обаяние обладает огромной притягательной силой, и мы тянемся к тем, от кого оно исходит, порой даже не замечая этого.

### **ВРОЖДЕННОЕ ИЛИ ПРИОБРЕТЕННОЕ?**

Возможно, сейчас вы говорите себе: «Но ведь обаяние дается человеку от природы, и если мне с этим не повезло, то получается, что я заранее обречен на неудачу!» Когда-то мы тоже так думали, но годы исследований и экспериментов, посвященных искусству общения, а также наша преподавательская деятельность в этом направлении дали нам немало подтверждений обратного.

Несомненно, некоторые люди обаятельны от природы, и это дает им огромное преимущество. Однако в то же время обаяние не заложено в нас генетически. Это результат применения специальных навыков, о которых многие из нас почти ничего не знают. Таким образом, обаянию можно научиться.

Прочитав эту книгу, вы узнаете о том, как стать по-настоящему харизматичной личностью и как оказывать на людей поистине магнетическое воздействие.

**Уроки обаяния:**

**как завоевывать сердца окружающих**

С этого момента думайте об обаянии как о личностном качестве и умении, которое можно развить и усовершенствовать, делая то, что свойственно обаятельным людям, и стараясь во всем походить на них.



## **ОБАЯНИЕ В ДЕЙСТВИИ**

*Обаяние — способность притягивать к себе окружающих.*

### **Словарное определение**

В качестве доказательства силы обаяния Рон Арден приводит историю из своей жизни:

— Это было где-то в семидесятых годах. Один из наших друзей, живущих в Лос-Анджелесе, пригласил меня и мою супругу Ники на прием в честь Ивана Берольда и его супруги Марианны, только что вернувшихся из Южной Африки. В свое время я играл в театре в Южной Африке и довольно хорошо знал Ивана — красавца-мужчину и прекрасного актера.

Итак, в субботу днем мы прибыли на место и смешались с остальными гостями. Люди толпились в основном рядом с баром и, разумеется, вокруг Ивана и Марианны. Тепло поприветствовав друг друга, мы вчетвером направились к столу с закусками.

Через некоторое время я заметил, что Ники и Иван беседуют друг с другом. Моя любимая уравновешенная жена, казалось, была просто околдована им. Я подумал: «Что, скажите на милость, здесь происходит? Она ведет себя, как девчонка-подросток». Почувствовав укол ревности, я поспешил присоединиться к ним.

## **СИЛА ПРИТЯГАТЕЛЬНОСТИ**

Чуть позже я спросил Ники: «Что в нем такого особенного, что ты смотрела на него как замороженная?» Она немного подумала и ответила: «Когда он что-то говорит тебе, кажется, что вас связывают невидимые нити и на данный момент в целом мире для него не существует никого, кроме тебя. А слушает он так, будто каждое слово, которое ты произносишь, невероятно важно и требует его пристального внимания».

Поразмыслив, я понял, что на самом деле она совершенно права. Он был таким всегда, сколько я его помню. Он просто излучал обаяние. Именно поэтому Иван пользовался таким успехом у женщин и вызывал доверие у мужчин.

## **ОТ ПРОСТОГО ИНТЕРЕСА -К НЕСЛОЖНЫМ ПРАВИЛАМ**

Этот случай произошел больше двадцати лет тому назад, но я помню все так, будто это было вчера. По словам моей жены, именно с того дня я впервые по-настоящему заинтересовался феноменом обаяния.

Шло время, и мне становилось все интереснее. Я начал изучать особенности поведения обаятельных людей. Многих из них я спрашивал, что они чувствуют, оказывая воздействие

на окружающих, и обнаружил удивительную вещь: этим людям очень приятно доставлять удовольствие другим.

Затем на основе всего того, что узнал, я разработал набор легко запоминающихся правил и техник, которые было несложно практиковать.

Вместе с Брайаном Трейси мы довольно успешно обучали людей применению этих навыков в общении с коллегами, деловыми партнерами, друзьями, родственниками и т. д. Теперь и у вас появилась прекрасная возможность узнать о том, как воздействовать на окружающих. Как только вы овладеете искусством обаяния, у вас в руках окажется один из важнейших инструментов достижения успеха — умение делать так, чтобы в вашем обществе люди чувствовали себя превосходно.

### **Уроки обаяния:**

#### **как завоевывать сердца окружающих**

Представьте самого обаятельного человека из всех, кого вы знаете. Подумайте о том, как он обычно ведет себя. Попробуйте понять, что он делает, чтобы быть обаятельным. Проследите за тем, какой эффект это производит на окружающих, и возьмите это за основу, которая позволит вам в будущем стать таким же, как ваш идеал, — обаятельным, убедительным и невероятно привлекательным.



### **НА ЧТО СПОСОБНО ОБАЯНИЕ**

*Обаяние зачаровывает.*

*Как цветы раскрываются и тянутся навстречу теплу и солнечному свету, так и мы раскрываемся и тянемся навстречу обаянию.*

*Обаяние действует как сильнейший магнит, помимо нашей воли притягивающий нас к его источнику.*

#### **Токоза, мудрая женщина, жившая в XX в.**

Обаятельных людей, как правило, внимательно выслушивают. Более того, им обычно дают больше шансов — фактически им предоставляют такие возможности, о которых другие могут только мечтать. Им прощают то, за что критикуют и наказывают «обычных» людей. Им доверяют такое, о чем никогда не расскажут остальным. Окружающие извиняются за них, изо всех сил стараются им угодить и в спорных ситуациях всегда отдают им предпочтение. Давайте посмотрим правде в глаза: возможно, среди вашего окружения есть кто-то, кто источает необычайную притягательную силу и кому вы не можете ни в чем отказать. Если это так, то знайте, что вы стали «жертвой» исключительного обаяния этого человека.

### **ЧУВСТВОВАТЬ СЕБЯ «НА МИЛЛИОН ДОЛЛАРОВ»**

Время от времени на нашем пути встречаются люди, которые просто завораживают нас своим обаянием. При разговоре с ними кажется, что им очень приятно с вами общаться. Они

ценят ваше мнение. Их внимание приковано исключительно к вам. Когда они беседуют с вами, для них как будто не существует никого другого вне зависимости от того, кто вас окружает. В их обществе у вас появляется чувство собственной исключительности и значимости, вам кажется, что вы самый интересный человек в мире. Вы откладываете критику на потом и просто наслаждаетесь их обществом. Вы помните то восхитительное чувство, которое испытывали во время беседы с ними? Готов поспорить, вы чувствовали себя «на миллион долларов».

Задумайтесь над тем, какой поистине безграничной *властью* обладает человек, способный вызывать подобные чувства у окружающих. Этому умению учатся политические деятели, его совершенствуют успешные бизнесмены, им постоянно пользуются известные артисты и шоумены. Пользу из обаяния способен извлечь каждый, кто так или иначе имеет дело с людьми, а уж тот, кто хочет добиться успеха, должен непременно развивать в себе это качество.

### **ВСЕГДА И ВЕЗДЕ?**

Что, если бы вы обладали умением вызывать такое удивительное чувство у окружающих в любое время и в любом месте? Как вы думаете, помог бы этот дар вашей личной жизни и карьере? Поверьте, он оказался бы просто бесценным. Если вы наделены уникальной способностью вызывать у собеседников чувство собственной исключительности, то награда не заставит себя ждать.

### **Уроки обаяния:**

#### **как завоевывать сердца окружающих**

Решите для себя, что с этого дня вы будете развивать силу своего обаяния, и практикуйте соответствующие навыки в общении с окружающими. Приняв такое решение, вы поймете, что нужно делать для того, чтобы ваши собеседники чувствовали себя «на миллион долларов».

Оцените свой текущий «показатель обаяния». Поставьте себе определенный балл в пределах от одного до десяти, соответствующий вашему уровню обаяния (исходя из того, что десять означает «отлично»). Затем попросите одного из своих знакомых оценить вас по этой же шкале. То значение, которое он (или она) укажет, и будет *реальной* оценкой вашего обаяния.

Теперь вы действительно готовы перевоплотиться в невероятно обаятельного человека.



### **КАК ЗАВОЕВЫВАТЬ СЕРДЦА ЛЮДЕЙ**

*Людей не волнует, как много вы знаете, пока они не узнают, насколько вас волнуют они сами.*

#### **Лу Хольц**

Психологи считают, что ядро личности составляет самооценка (самоуважение), т. е. то, «насколько человек любит самого себя». Самооценка складывается из того, насколько ценным и значимым вы себя ощущаете в каждый отдельно взятый момент времени.

Люди — существа эмоциональные. Они принимают решения на основе эмоций, а уже потом подыскивают им логические объяснения. На людей очень сильно влияют чувства, которые они испытывают, и то, как ведут себя по отношению к ним окружающие. С самого рождения человек вынужден быть сверхчувствительным к действиям и поведению своих родителей. Таким образом он учится взаимодействовать с другими людьми и готовится к будущей жизни в обществе.

Почти все ваши действия в отношении окружающих призваны либо поддержать вашу самооценку, ваше внутреннее чувство благополучия, либо защитить ее от негативного воздействия других людей или обстоятельств.

## СЕКРЕТ ОБАЯНИЯ

Одно из самых сокровенных желаний каждого человека — быть ценным и незаменимым. Таким образом, секрет обаяния прост: *все, что от вас требуется, — это сделать так, чтобы ваш собеседник почувствовал собственную значимость.*

### Пять шагов к обаянию

Чем более значимым чувствует себя человек в вашем присутствии, тем более обаятельным вы ему кажетесь. К счастью, мы хорошо знаем, как вызвать в собеседнике восхитительное чувство довольства собой. Пять ключей к этому — приятие, признательность, одобрение, восхищение и внимание.

**1. Приятие.** Самый большой подарок, который вы можете сделать окружающим, — это относиться к ним с позиции «безусловного уважения». Другими словами, вы должны принимать и уважать их такими, какие они есть, со всеми их достоинствами и недостатками. Вы никогда не должны критиковать их и выискивать ошибки и промахи в их действиях. Вы должны полностью принимать все, что с ними связано, как если бы они были чудом природы. Это первый шаг к тому, чтобы быть обаятельным.

Как же выражается полное приятие? Очень просто. Улыбкой! Когда вы встречаете людей искренней радостной улыбкой, их самооценка резко повышается. Они чувствуют себя счастливыми. Они ощущают себя ценными и значимыми. И им очень нравится тот, кто дает им возможность испытать эти приятные чувства. Как следствие, они решают, что вы очаровательны, еще до того, как вы успеете открыть рот.

**2. Признательность.** Когда вы цените то, что делают другие, вне зависимости от масштабов их деяний, их самооценка возрастает. Они чувствуют себя более ценными и значимыми. Возрастает их самоуважение и уверенность в своих силах, в лучшую сторону меняется представление о себе.

Как же вызвать в окружающих подобные чувства? Очень просто. Возьмите за привычку благодарить людей за все, что они делают. Говорите «спасибо» по любому, даже незначительному поводу. Благодарите своего секретаря за выполненную работу. Благодарите супругу (супруга) за оказанную помощь. Благодарите детей всякий раз, когда они делают что-то хорошее, чем вы можете гордиться.

Вас ждет двойное вознаграждение: когда вы улыбаетесь другому человеку или благодарите его, растет не только его чувство собственной значимости, но и *ваше*. Фактически каждый раз, когда вы говорите или делаете что-то, что рождает в других чувство довольства собой, повышается и ваша самооценка. А чем лучше вы относитесь к себе, тем больше вам нравятся окружающие и тем искреннее вы заботитесь о них. Чем больше вы нравитесь самому себе, тем меньше задумываетесь о том, какое впечатление производите на других, и тем более обаятельным становитесь.

**3. Одобрение.** О нем говорят, что «дети вымаливают его плачем, а мужчины за него умирают». В течение всей своей жизни люди подсознательно стремятся получить одобрение своих действий и достижений. Похвалы никогда не бывает достаточно. Эта потребность постоянна и неизменна, так же как потребность в еде и отдыхе. Поэтому людям, которые не упускают возможности выразить свое одобрение и высказать похвалу, рады всегда и везде.

Вероятно, наиболее точное определение одобрения — «похвала». Это настолько важный момент, что мы обязательно вернемся к нему чуть позже. Помните одно: когда вы хвалите других за то, что они сделали, их самооценка стремительно возрастает. Они чрезвычайно гордятся собой. А вы им кажетесь еще более интересным, проницательным, приятным и обаятельным человеком.

4. *Восхищение.* Как говорил Авраам Линкольн, «все любят комплименты». Когда вы искренне восхищаетесь какой-либо чертой, имуществом или достижениями человека, он испытывает довольство собой. Он чувствует, что его поняли и оценили, ощущает себя важным и значимым. Он нравится себе все больше и больше, и вы тоже нравитесь ему все больше и больше.

Делайте людям комплименты по поводу того, как они одеты. Восхищайтесь такими чертами характера, как пунктуальность или настойчивость. Поздравляйте людей, когда они завоевывают награды или достигают поставленных целей. Делайте комплименты по любому поводу. Всегда ищите, за что можно похвалить человека, и всякий раз, как вам это удастся, ваш собеседник обязательно оценит это и решит, что вы очень приятный человек.

5. *Внимание.* Возможно, это самый важный «ключ», поэтому мы посвятим ему несколько последующих глав. С его помощью можно значительно поднять самооценку собеседника и мгновенно очаровать его. Если вы внимательны к людям, то чем более ценными и важными они себя чувствуют, тем больше вы им нравитесь.

Таковы пять основных инструментов построения самооценки. Если с помощью постоянной практики вы доведете их до совершенства, то станете одним из самых обаятельных и влиятельных людей в своем социальном и профессиональном кругу.

#### **Уроки обаяния:**

##### **как завоевывать сердца окружающих**

Когда вы в следующий раз встретите важного человека или одного из своих коллег, выполните такое упражнение: представьте, что в юности у вас был любимый друг, с которым вы делили все свои радости и горести. Однако прошли года, и вы потеряли друг друга. Вы даже не представляете, куда мог пропасть ваш друг.

Однажды, идя по улице или выполняя какое-то поручение, вы внезапно видите его! Вы потрясены, вас переполняют чувства и воспоминания! Ваше лицо сияет, и все, что вы можете произнести, — это: «Неужели это ты?!»

Здорово! Вы просто счастливы вновь встретить этого человека. Вы одновременно чувствуете невероятное возбуждение, радость, благодарность и волнение.

Теперь, когда вы в следующий раз увидите важных и дорогих для себя людей, особенно своих любимых и друзей, воссоздайте это чувство и ведите себя так, словно вы встретились с ними после невероятно долгой разлуки, словно вы восклицаете: «Неужели это ты?!» Ведите себя по отношению к этим людям так, словно один их вид делает вас счастливым. Улыбайтесь и излучайте удовольствие. Уделяйте им максимум внимания. Обращайтесь с ними так, как будто на данный момент для вас во всем мире не существует более важных людей. В результате ваши собеседники, кем бы они ни были, решат, что вы исключительно обаятельный человек.



# 5

## ИСКУССТВО СЛУШАТЬ

*Сосредоточенное внимание — высшая форма лести.*

*Дейл Карнеги*

Умение внимательно слушать собеседника во время делового или дружеского разговора очень вам пригодится, так же как и другие навыки, которые вы разовьете. Одно из основных качеств лидера — это способность собирать информацию, задавая вопросы и внимательно выслушивая ответы на них.

Дэниел Гоулман, автор концепции эмоционального интеллекта, пришел к выводу, что умение общаться с людьми на эмоциональном уровне, ваш EQ (коэффициент эмпатии), не менее важен для достижения успеха, чем ваш IQ (коэффициент интеллекта). Гоулман выделяет эмпатию как самую важную сторону EQ. Под эмпатией подразумевается способность чутко и внимательно относиться к словам собеседников, желание понять, что они действительно имеют в виду.

Говард Гарднер, профессор психологии Гарвардского университета, в свою очередь, определил это качество как «социальный интеллект», который, как мы уже говорили в начале этой книги, является наиболее ценной и уважаемой формой интеллекта в нашем обществе. К счастью, развить его можно, просто став хорошим слушателем.

## ЧЕТЫРЕ КЛЮЧА К ЭФФЕКТИВНОМУ СЛУШАНИЮ

Во всех книгах, статьях и курсах обучения, посвященных этому предмету, говорится, что эффективное слушание включает в себя четыре основных компонента. Если вы сумеете овладеть ими в совершенстве, то «показатель вашего обаяния» стремительно возрастет.

**1. Слушайте внимательно.** Слушайте, не прерывая. Слушайте в полной тишине, так, словно для вас на данный момент не существует ничего более важного, чем слова вашего собеседника.

Если кто-то хочет пообщаться с вами, особенно дома, постарайтесь сразу же отложить все свои дела и уделите этому человеку максимум внимания.

Выключите телевизор, закройте книгу, сверните газету и полностью сосредоточьтесь на том, о чем говорит ваш собеседник. Поверьте, такое поведение мгновенно распознается и очень высоко ценится, а вы обретаете невероятную эмоциональную власть в разговоре.

Слушайте так, будто слова собеседника поражают вас до глубины души, представьте, что ваши глаза — это два маленьких солнца, согревающих лицо говорящего теплыми лучами.

Когда человек видит, что его внимательно слушают, он реагирует на это на биохимическом уровне. В его мозгу вырабатываются эндорфины, естественные «гормоны счастья», порождающие у него чувство довольства собой. Его самооценка резко повышается, и он начинает нравиться себе все больше и больше. Кроме того, внимательно слушая

собеседника, вы завоевываете его доверие и расположение.

2. *Выдерживайте небольшую паузу перед ответом.* Вместо того чтобы вступать в разговор сразу же, как только ваш собеседник закрывает рот, подождите три—пять секунд. Послушайте тишину. Просто расслабьтесь.

Во время паузы происходят три замечательные вещи. Во-первых, ваш собеседник получает возможность продолжить свою мысль, если он остановился лишь для того, чтобы перевести дух и подобрать подходящие слова. Иначе говоря, вы его не перебиваете. Во-вторых, делая паузу, вы даете человеку понять, что его слова очень важны для вас, и вы тщательно их обдумываете. В результате говорящий чувствует себя более значимым, а вас считает более привлекательным и интеллигентным человеком. И в-третьих, вы действительно *слышите* собеседника, улавливаете не только его слова, но и тот глубокий смысл, который он в них вкладывает. Проведите такой эксперимент и убедитесь в этом сами.

3. *Задавайте поясняющие вопросы.* Никогда не полагайтесь на то, что вы точно поняли, что ваш собеседник имел в виду. Вместо этого помогите ему развить его последнее высказывание, задавая такие вопросы, как «Что вы имеете в виду?» или «Что вы хотите этим сказать?».

Одно из важнейших правил общения заключается в следующем: *тот, кто задает вопросы, управляет беседой.*

Тот, кто отвечает, находится под контролем того, кто спрашивает. Когда человек отвечает на вопрос, его внимание почти на все 100% сконцентрировано на том, о чем он говорит. В этот момент он просто не может думать ни о чем другом. Таким образом, он находится под полным контролем того, кто задает вопросы.

Ключевой момент здесь заключается в том, чтобы задавать вопросы вдумчиво. Тогда вы действительно сможете очаровать своего собеседника. Все те, кто достиг невероятных высот в общении, знают об этом приеме и регулярно им пользуются.

4. *«Верните» мысль собеседника — перескажите ее своими словами.* Это серьезная проверка, подтверждающая, что вы действительно внимательно слушали говорящего, следовали за ходом его мысли, а не просто делали вид, что участвуете в разговоре, как это нередко бывает.

После того как ваш собеседник выскажет свою мысль, сделайте паузу и уточните: «То есть вы сделали так, затем произошло то-то, а потом вы решили сделать это, верно?»

Только после того, как ваш собеседник подтвердит, что именно это он и говорил, можно продолжить разговор, задав очередной вопрос или прокомментировав его слова.

## **ПОЧЕМУ ЖЕНЩИНЫ -ПРЕВОСХОДНЫЕ СЛУШАТЕЛЬНИЦЫ**

Надо сказать, что женщины от природы наделены даром слушать. Когда женщина общается, то, согласно данным исследований Mediamark Research Inc., у нее задействованы все семь мозговых центров. В то время как у мужчин всего два.

Мужчины, как правило, слушают женщин вполуха, особенно если при этом работает телевизор. Это происходит потому, что мужчины могут воспринимать только один сигнал. Они не в состоянии одновременно смотреть телевизор и слушать другого человека, с чем женщины справляются без особого труда.

Самый тяжкий грех, который только может совершить мужчина по отношению к женщине, — это не слушать ее, когда она говорит. Я уверен, что каждому мужчине хоть раз довелось услышать такое обвинение, высказанное зло и с раздражением: «Да ты же меня совсем не слушаешь!» В большинстве случаев мужчина в такой ситуации быстро отвечает: «Что ты, дорогая, внимательно слушаю». И в ту же секунду он попадаетеся. Она скрещивает руки на груди и произносит роковые слова: «Отлично. Ну и о чем я только что говорила?» И только если он уверенно отвечает на этот вопрос, она убеждается в том, что он действительно ее слушал.

Раз вы хотите стать по-настоящему обаятельным человеком, вам придется развивать

свое умение слушать, особенно если вы мужчина. Совершенствование этого ключевого навыка поначалу потребует от вас самоконтроля и определенных усилий, но уже через некоторое время вы заметите, что слушаете собеседника легко и естественно.

### **РЕАГИРУЙТЕ НА СЛОВА СОБЕСЕДНИКА**

Эффективное слушание подразумевает, что вы определенным образом *реагируете* на слова говорящего. То есть вы действуете не по принципу «выслушай меня, и я расскажу тебе историю», а постоянно убеждаете своего собеседника в том, что внимательно относитесь к его словам.

**Рон:**

**как очаровывать людей, внимательно слушая их**

Я отлично помню такой случай: однажды я наблюдал за своей знакомой, хозяйкой вечеринки, в то время как та оживленно беседовала с неизвестным мне человеком. Когда он отошел, она подошла ко мне и спросила: «Ты знаешь Роджера Пита, того удивительного человека, с которым я только что разговаривала?» Я ответил, что нет. «Он один из самых обаятельных людей, с которыми мне довелось встречаться, и просто потрясающий собеседник — умный, последовательный и очень интересный. Ты непременно должен с ним познакомиться!»

Про себя я улыбнулся. «Потрясающий собеседник, умный, последовательный и очень интересный» — так она сказала о нем. Однако, пока я наблюдал за ними, он, казалось, произнес не больше двух слов — но, насколько я мог судить, он был великолепным слушателем. И таким образом совершенно очаровал хозяйку вечеринки.

**Уроки обаяния:**

**как завоевывать сердца окружающих**

Применяйте на практике все эти эффективные техники — внимательно слушайте, делайте паузы, задавайте серьезные вопросы и перефразируйте своего собеседника, каждый раз используя одну из них. Для начала попробуйте внимательно выслушивать своих родных и коллег. Старайтесь не прерывать собеседников. Ловите каждое слово, произнесенное ими.

Пробуйте с помощью вышеописанных техник управлять беседой и направлять ее в нужное русло. Вы с удивлением обнаружите, что, задавая вопросы и внимательно выслушивая ответы на них, можно уже через несколько минут выйти на такой уровень общения, какого вы не достигли бы и через несколько недель, если бы по большей части говорили сами.

# 6

### **КАК ОЧАРОВАТЬ ЖЕНЩИНУ**

*«Если Бог и создал что-то получше девушек, — подумал Доув, — то Он наверняка оставил это себе».*

**Нелсон Олгрен.**

**«Прогулка по беспутному кварталу»**

Мужчины и женщины отличаются друг от друга не только внешне. Обаяние делает вас

более привлекательным и чутким в глазах женщин. Они обожают обаятельных мужчин. И готовы находиться рядом с ними постоянно.

Если вы хотите очаровывать женщин, то должны знать о том, как они думают и чувствуют. А также, если вы хотите понравиться им, должны говорить и делать то, что воздействует на их эмоции. Самооценка большинства женщин зависит от качества их взаимоотношений со значимыми для них людьми. По сравнению с мужчинами они более чувствительны к внешним факторам, к поведению окружающих и к тому, как те их воспринимают.

## **ЧЕГО ХОТЯТ ЖЕНЩИНЫ**

Больше всего на свете женщины (по крайней мере, большинство из них) хотят любви, внимания и уважения. Они оценивают окружающих исходя из того, насколько те внимательны и заботливы по отношению к ним, а также по тому, насколько они надежны и компетентны. Во время беседы они могут заглянуть в душу говорящего, минуя его внешность.

Очаровать женщину можно, только будучи полностью, на 100 процентов, плененным ею как личностью и каждым произнесенным ею словом. Вспомните, как влюбленные молодые люди неотрывно смотрят друг на друга; также и вы должны быть полностью околдованы женщиной, с которой разговариваете, если хотите очаровать ее.

### **МЕНЬШЕ ГОВОРИТЕ, БОЛЬШЕ СЛУШАЙТЕ**

Одна комедийная актриса как-то сказала: «Я очень люблю ходить к своему психиатру. Там я могу целый час непрерывно говорить о себе, как мужчина на первом свидании». И это чистая правда.

Поэтому, когда в следующий раз вы будете беседовать с женщиной, которая вам небезразлична, подавите свое огромное желание говорить о себе так, будто то, что с вами сегодня произошло, стало самым удивительным событием на Земле с тех пор, как по ней ступала нога Иисуса. Вместо это расспросите ее о ней самой, о том, как прошел ее день, о ее жизни и о том, что ее волнует, а затем внимательно и не прерывая выслушайте все, что она скажет. Тогда она решит, что вы просто очаровательны.

### **Брайан:**

#### **об умении слушать и задавать вопросы**

Несколько лет назад, еще будучи холостяком, я пригласил на ужин одну симпатичную девушку. Во время ужина я постоянно расспрашивал ее о ней самой. Так получилось, что в какой-то момент она рассказала мне грустную историю, которая когда-то произошла с ней.

Я был так тронут болью, которую она не сумела скрыть, рассказывая, что даже вздрогнул. «Мне так жаль, что это с тобой случилось», — сказал я. И я действительно чувствовал то, что говорил. Потом мы посидели некоторое время молча; я держал ее за руку, ничего не говоря, чтобы она могла просто успокоиться.

Этот случай стал началом серьезных отношений. Мое искреннее сочувствие, внимание к ней и пережитое ею несчастье крепко связали нас.

### **ВПЕЧАТЛЯТЬ ИЛИ БЫТЬ ВПЕЧАТЛЕННЫМ?**

Находясь рядом с женщиной, которую вы хотите очаровать, вместо того чтобы говорить о себе и пытаться произвести впечатление, лучше постарайтесь сделать так, чтобы самому оказаться под впечатлением от нее. Задавайте ей вопросы, интересуйтесь ее надеждами и тревогами, ее прошлым, ее целями и желаниями. Говорите с ней и слушайте ее так, будто она самый удивительный и обворожительный человек из всех, с кем вам доводилось встречаться.

Чем больше вы будете впечатлены ею, ее идеями и мнениями, ее характером и личностью, тем больше понравится ей сами. Она обязательно сочтет вас исключительно обаятельным.

### **Уроки обаяния:**

### **как завоевывать сердца окружающих**

Выберите любую женщину среди своих родственниц или коллег и вообразите, что перед вами самый интересный и обворожительный человек из всех, с кем вам довелось в своей жизни встречаться. Ведите себя невероятно учтиво и уважительно по отношению к ней. В разговоре ловите каждое ее слово. Задавайте ей вопросы и внимательно выслушивайте ответы. Посмотрите, как долго она сможет говорить, если вы не будете прерывать ее или постоянно заводить разговор о себе.

Когда в следующий раз вы встретитесь с женщиной, которая вам нравится, примените те же навыки *приятя, понимания и одобрения*. Расспросите ее о работе и личной жизни и найдите в ее словах что-нибудь впечатляющее или даже удивительное. Магия такого поведения заключается в том, что чем больше вы будете практиковать его, тем более интересной и очаровательной вам будет казаться эта женщина. А она начнет считать вас невероятно обаятельным человеком.



### **КАК ОЧАРОВАТЬ МУЖЧИНУ**

*Есть три типа мужчин — любители мудрости, любители почестей и любители наград.*

#### **Платон**

Женщины несколько настороженно относятся к мужчинам, которые пытаются быть слишком очаровательными, — они знают, что за таким поведением могут стоять скрытые мотивы. Мужчины же более доверчивы и быстрее поддаются под действие чужого обаяния, становясь невероятно податливыми и уступчивыми.

Высокую самооценку у мужчин порождают их достижения, статус и уважение со стороны значимых для них людей. Испокон веку мужчины стремятся добиться успеха и полностью обеспечить себя и свою семью всем необходимым. Это стремление составляет ядро их личности и представления о себе. Некоторые мужчины просто не могут остановиться на достигнутом. Вне зависимости от своих достижений они продолжают чувствовать себя незащищенными; они испытывают настоятельную потребность добиться большего.

Мужчины страдают от того, что психологи называют «боязнью утратить статус». Во многих из них живет глубокий невысказанный страх того, что в одну секунду они могут лишиться всего, чего достигли с таким трудом. Поэтому они вынуждены добиваться все большего и большего, невзирая на прошлые достижения.

Ключ к тому, чтобы очаровать мужчину, лежит на поверхности. Просто задавайте ему вопросы и хвалите его за успехи и *достижения*. Хвалите работу, отдавайте должное его умениям. Восхищайтесь тем, что он делает, и тем, что уже сделал. И он будет пленен вами.

#### **Брайан:**

##### **о силе похвалы**

Моему сыну Майклу было тогда около пяти лет. Как-то он вернулся из школы

Монтессори с выражением неподдельного счастья на лице. Я спросил его: «Как дела в школе, сынок?» Он одарил меня сияющей улыбкой и ответил: «Учительница сказала, что она по-настоящему мною гордится». Затем он повторил, как если бы это было чрезвычайно важно для него: «Она по-настоящему мною гордится!»

Я сразу же понял, что учительнице удалось задеть чувствительную струнку в душе Майкла и что я могу делать то же самое. С того дня всегда, когда мои дети совершали какой-нибудь достойный поступок, я искренне говорил им: «Я по-настоящему горжусь вами». И каждый раз, произнеся эти слова, я видел, как растет их самооценка и чувство собственной значимости.

Как профессиональный лектор я ежегодно встречаюсь с тысячами людей. И всегда, когда кто-нибудь рассказывает мне о своих успехах и достижениях, я говорю что-то вроде: «Вы должны по праву гордиться этим». На людей, особенно на мужчин, сильно действует, когда уважаемый ими человек говорит им, что они могут по праву гордиться своими успехами. Это вдохновляет их, а заодно заставляет считать вас обаятельным человеком.

### **ЧЕГО ХОТЯТ МУЖЧИНЫ**

Мужчины «тают», когда вы цените их способность добиваться успеха и обеспечивать семью. Когда женщина одаривает мужчину улыбкой, он счастлив, его самооценка растет и он чувствует себя в безопасности. Любое выражение похвалы, одобрения или восхищения его достижениями согревает его сердце и заставляет воспринимать собеседника как невероятно отзывчивого человека.

Когда женщина, применяя все навыки эффективного слушания, о которых узнала из этой книги, щедро одаривает мужчину своим вниманием в то время, как он рассказывает ей о своей работе и карьерных планах, он считает ее обворожительной.

Наверняка вы не раз видели такие пары: совершенно обычная, неброская с виду женщина идет под руку с красивым, успешным мужчиной. Возможно, вы даже думали: «Интересно, что он в ней нашел?»

А то, что «она нашла в нем»! Когда женщина смотрит в глаза мужчины и видит перед собой исключительного человека, он находит ее неотразимой. И тут же полностью подпадает под ее обаяние.

### **Уроки обаяния:**

#### **как завоевывать сердца окружающих**

Выберите любого мужчину из своего окружения и задайте ему простой вопрос: «Как дела на работе?» Когда он будет отвечать вам, подайтесь вперед и демонстрируйте пристальное внимание, как если бы его рассказ был невероятно увлекательным. Когда он замедлит темп речи или на мгновение замолкнет, чтобы проверить, действительно ли вам интересно слушать, задайте один из следующих вопросов: «И что случилось потом?» или «И что ты потом сделал (сказал)?» Вы увидите, что он сразу же возобновит свой рассказ, а у вас появится больше возможностей проявить умение слушать и продемонстрировать восхищение его успехами.

# 8

## **ОБАЯНИЕ «ВОВНЕ» И «ИЗВНЕ»**

*Фундаментальное правило Века славы: неважно, что вы собой представляете, важно лишь то, что думают о вас окружающие.*

**Ланс Морроу**

Теперь, когда вы узнали, как можно завоевывать сердца окружающих и влиять на них на эмоциональном уровне, давайте рассмотрим, почему обаяние работает так, что чем больше вы практикуете техники, описанные в этой книге, тем больших успехов добиваетесь.

В театральной среде существует два основных подхода к игре актеров: американский, который иначе называют «вовне» (inside out), и европейский, или — по-другому — «извне» (outside in). По американской методике актеры начинают работу над созданием будущего персонажа с точки зрения психологии. Они ищут внутри себя определенные личностные качества, свойственные их герою. Отыскав необходимые черты, актер начинает от исходной точки, от центра слой за слоем выстраивать образ и манеру поведения человека, роль которого в данный момент играет. (Один недостаток этого подхода: актеры вынуждены тратить очень много времени на то, чтобы убедить себя, при этом не имея гарантий того, что убедят и других.)

В области самосовершенствования можно найти немало эквивалентов подходу «вовне»: нам нужно заглянуть внутрь себя, отыскать там причины своего поведения и понять, почему мы говорим и действуем так, а не иначе.

Существует мнение, что если мы начнем мыслить по-другому, то и действовать будем иначе. Иногда это работает, иногда нет.

## **ЕВРОПЕЙСКИЙ ПОДХОД**

При создании образа по европейской методике актер начинает с проработки внешнего поведения своего героя. Вначале он продумывает, как его персонаж будет двигаться, разговаривать и вести себя. Затем актер идет дальше и слой за слоем раскрывает психологические черты своего персонажа, обуславливающие особенности его поведения.

Такой механизм тоже используется в области самосовершенствования. Изменяя внешние модели поведения, мы можем влиять на чувства окружающих и на свои внутренние ощущения. Например, если вы будете *вести себя* так, будто очень счастливы или взволнованы, возможно, вам удастся убедить и других в том, что вы счастливы или взволнованы; при этом вы получите дополнительный бонус, поскольку на самом деле *почувствуете* себя счастливым или взволнованным.

«Сила обаяния» — пример книги в стиле «извне». На ее страницах мы говорим о том, как можно изменить внешнее поведение с помощью определенных навыков, которые дадут вам контроль над вашим собственным образом, предназначенным для окружающих. Мы позволяем вашим внутренним движущим силам самим позаботиться о себе.

## **СКОНЦЕНТРИРУЙТЕСЬ НА ПОВЕДЕНИИ**

История Мириам подтверждает различие между подходами «вовне» и «извне» в рамках

повседневной жизни. Это факт: если вы знаете, почему поступаете так, а не иначе, это еще не говорит о том, что вы знаете, как изменить свое поведение. Если вы действительно хотите измениться, меньше думайте о причинах своих действий и вместо этого сконцентрируйтесь на том, как вы это делаете. Как правило, нам легче и быстрее измениться «снаружи», чем «изнутри».

**Рон:**

#### **о неожиданной перемене**

Однажды старый друг нашей семьи, назовем ее Мириам, зашла к нам извиниться за свою вспышку, случившуюся несколько дней назад во время ужина. Резкие перепады ее настроения уже давно стали притчей во языцех. Она упомянула, что вот уже семь лет ходит к одному и тому же психиатру.

— Семь лет, — эхом отозвалась моя жена Ники. — Редко кто так долго посещает одного и того же психиатра.

— Скажи, по прошествии стольких лет ты не думаешь, что тратишь деньги даром? — спросил я, чем заслужил ледяной взгляд жены.

— Ну, — Мириам на мгновение задумалась, — и да и нет. Я понимаю, почему веду себя так, а не иначе, но до сих пор не в силах контролировать свое поведение. Так что я не знаю, стоило ли все это моего времени и денег.

Она выглядела совершенно подавленной и разбитой. Ники спросила:

— А ты когда-нибудь думала о том, чтобы перейти к другому психиатру? Мы знаем одного психолога, который специализируется на поведенческих проблемах. Может, ты встретишься с ним? Не исключено, что он сумеет тебе помочь.

Мириам помолчала, а затем ответила:

— Могу, — тут она вздохнула. — Мне уже нечего терять.

Какое-то время после этого разговора мы ее не видели и не слышали. Но однажды вечером раздался звонок. Я снял трубку.

— Привет, Рон. Это Мириам.

— Привет, Мириам. Как дела?

— Все замечательно, — ответила она.

— Как насчет психолога? — спросил я. — Ты ему звонила?

— Да, — сказала она. — Я хожу к нему несколько недель и уже чувствую разницу. Что интересно, его не очень волнуют мотивы моего поведения; его больше заботит, как сделать так, чтобы я вела себя по-другому.

Спустя пару месяцев мы встретились с Мириам на званом обеде, и перемена, произошедшая с ней, была поразительной. Теперь она просто не замечала того, из-за чего раньше могла опрокинуть стол или вступить с кем-то в рукопашную. С ней было приятно общаться!

Когда мы отметили произошедшую в ней перемену, она рассказала нам:

— Я не только могу контролировать себя вне зависимости от того, что происходит у меня внутри, но и перестала чувствовать прежнее волнение или возбуждение. Теперь я знаю, что, изменяя поведение, я уменьшаю и свою тревогу.

## **ГЛАВНОЕ - ПОВЕДЕНИЕ**

Вернитесь к примеру из начала первой главы и задумайтесь над тем, действительно ли Билл Клинтон был искренне заинтересован в Марке Сенборне или излучаемое им тепло и расположение были результатом отработанного поведения? И имеет ли это значение? Вне зависимости от того, что происходит у вас в душе, окончательный приговор вам выносят, основываясь на вашем *поведении*. Если вы ведете себя так, будто испытываете ненависть, вы ненавидите; если вы ведете себя так, будто любите, вы любите; если вы ведете себя так, будто заботитесь, вы заботитесь.

Реакция окружающих зависит от вашего поведения, они воспринимают вас, исходя из



ваших действий, и неважно, каковы при этом ваши внутренние намерения.



### **СИЛА ВНИМАНИЯ**

*Нам нравится общаться не с теми собеседниками, чьи речи нам приятны, а с теми, кто находит приятными наши собственные высказывания.*

#### **Фалк Гревилль**

Наверняка нижеприведенный диалог покажется знакомым почти любому читателю. Как правило, подобные сцены случаются за завтраком или ужином. Звучит диалог приблизительно так:

Она: «Ты меня совсем не слушаешь!»

Он: «Слушаю!»

Она: «Нет, не слушаешь!»

Он: «Я же говорю, что слушаю!»

Она: «А я говорю, что нет!»

Он: «Да слушаю я тебя. Я могу повторить каждое твое слово!»

Она: «А мне наплевать на это. Ты меня не слушаешь!»

На самом деле она пытается сказать ему, что, даже если он и может воспроизвести сказанное ею на 100 процентов, она никогда не поверит в то, что он уделяет ей максимум внимания.

### **ПРИСТАЛЬНОЕ ВНИМАНИЕ**

Если вы хотите быть обаятельным, то должны проявлять исключительное внимание к своему собеседнику, особенно когда слушаете его. Но запоминание того, о чем говорит ваш собеседник (а не просто лектор), — это лишь часть процесса слушания. Если вы всем своим видом демонстрируете: «Мне совершенно неинтересно то, о чем вы говорите», т. е. если вы никак не реагируете на слова говорящего, вас нельзя назвать хорошим слушателем. Раз вы никак не проявляете внимания к человеку, с которым разговариваете, значит... вы попросту не слушаете его!

В основе любых взаимоотношений, дружеских или деловых, лежит множество факторов, но одно из важнейших качеств, которое мы ценим в других, — это умение быть чутким слушателем. Чем лучше вы умеете слушать, тем более тепло относятся к вам окружающие. Но каким образом мы определяем, что собеседник внимателен к нашим словам?

Люди, прекрасно владеющие искусством слушать, делают вот что: они подают своим собеседникам сигналы того, что внимательно слушают их. Всем своим видом и языком тела они как бы говорят: «Я полностью сосредоточен на ваших словах; каждое произнесенное вами слово невероятно важно для меня».

Те, кто посылает подобные сигналы, считаются «внимательными слушателями». Тех

же, кто этого не делает, относят к «невнимательным слушателям».

## ПОДТВЕРЖДЕНИЕ И ЗАВЕРЕНИЕ

Мы называем подобные сигналы «подтверждениями и заверениями». Внимательные слушатели пользуются ими, чтобы *дать понять* другому человеку, что они заметили его присутствие, и *заверить* его в том, что они его слушают. Внимательные слушатели используют так называемый мгновенный фокус, который и заставляет окружающих чувствовать себя особенными и значимыми. Чем больше подобных сигналов вы будете демонстрировать, тем более привлекательными вы будете в глазах окружающих.

### **Уроки обаяния:**

#### **как завоевывать сердца окружающих**

Когда вы в следующий раз вступите в разговор с кем-нибудь, постарайтесь дать понять своему собеседнику, что полностью поглощены общением и внимательно вслушиваетесь в то, о чем он говорит. Смотрите прямо в глаза этому человеку и концентрируйтесь на его словах. Ведите себя так, будто видите его в последний раз. Учитесь подавать своему собеседнику сигналы того, что вы очень внимательно его слушаете.

# 10

### **СИГНАЛ ПЕРВЫЙ: ВИЗУАЛЬНЫЙ КОНТАКТ**

*Одна унция диалога значит больше, чем фунт монолога.*

*Автор неизвестен*

По каким признакам вы догадываетесь, что вас слушают? Самый первый и важный сигнал — это визуальный контакт. Если собеседник не смотрит на вас, значит, он вас не слушает.

Сколько раз вы думали, а может, даже и говорили, особенно своим детям: «Будь добр, смотри на меня, когда я с тобой разговариваю!» Вы знаете, как это неприятно, когда человек, с которым вы разговариваете, на вас не смотрит, и насколько комфортнее становится, когда он это делает?

#### **Рекомендуемый эксперимент от Брайана**

Один небольшой эксперимент может наглядно продемонстрировать, насколько важен визуальный контакт при разговоре. Вначале смотрите прямо в глаза человеку, с которым беседуете или который вам что-то рассказывает. Затем медленно переведите взгляд на что-нибудь, находящееся вдалеке.

Ваш собеседник отреагирует практически мгновенно, как если бы вы выдернули ковер у него из-под ног. Как только вы перестанете смотреть на него, он тут же замолчит, даже не договорив начатого предложения. И так происходит всегда.

**Рон:**

**о том, что бывает, если вы не смотрите на собеседника**

В начале своей актерской карьеры я занимался с инструктором по фехтованию (это

входило в курс обучения) Стенли Коганом. Это был спокойный, скромный человек и прекрасный преподаватель. Однако когда он надевал свою учительскую шляпу, то превращался в чудовище. Горе тому, кто осмеливался отвести взгляд, когда он поправлял его либо демонстрировал защиту или выпад. Стальными пальцами он резко брал вас за подбородок и сжимал его так, что, казалось, слышался хруст трескающихся костей. Он медленно разворачивал вас к себе и мягко говорил: «Пожалуйста, смотрите на меня, когда я говорю с вами!» Уверяю вас, после пары таких «напоминаний» я больше никогда не отводил взгляд.

### **СМОТРИТЕ ПРЯМО НА ГОВОРЯЩЕГО**

Установите визуальный контакт. Люди понимают, что вы их слушаете, в первую очередь по вашему взгляду. Чем более внимательно вы смотрите на своего собеседника, тем более вовлеченным в разговор кажетесь.

Нужно ли смотреть в глаза собеседнику непрерывно? В то время, когда вы слушаете, не бойтесь «переглядеть» на говорящего — внимания никогда не бывает много. В идеале вы должны смотреть ему в глаза постоянно. Если вы слишком часто и надолго отводите взгляд, то вызываете в собеседнике негативную реакцию. Он начинает думать: «Со мной скучно, я ему не нравлюсь» или «Ей совершенно неинтересно то, о чем я говорю».

Если вы почти не смотрите на собеседника, у него не рождается ни одной приятной мысли. Поэтому, чтобы вас считали обаятельным человеком, слушая кого-то, смотрите прямо на него.

#### **Уроки обаяния:**

##### **как завоевывать сердца окружающих**

Когда в следующий раз вы будете с кем-нибудь беседовать, постарайтесь оставаться «здесь и сейчас». Это необходимо, если вы хотите считаться обаятельным человеком. Вне зависимости от того, проводите ли вы с собеседником одну минуту или целый час, контролируйте себя, чтобы оставаться полностью сосредоточенным на текущем моменте. Если мысленно вы будете где-то в другом месте, вам не удастся произвести впечатление на собеседника.

Возьмите за правило, слушая человека, смотреть ему прямо в глаза. Во время следующего делового или дружеского разговора постарайтесь именно так и делать. Глядите не на переносицу, не на лоб и не за левое ухо, а именно в глаза. Сфокусируйте внимание. Постарайтесь не отвлекаться. Не поддавайтесь искушению блуждать взглядом по комнате в поисках более важной или желанной компании. Не смотрите на бар или стол с закусками. Все ваше внимание должно безраздельно принадлежать вашему собеседнику.

Практикуйте технику прямого визуального контакта и дома, в кругу семьи. Как только вы обнаружите, что вам без особого труда удастся уделять внимание окружающим, то можете переходить просто от хорошего контакта к совершенному — это обязательное качество исключительно обаятельного человека. Теперь самое время перейти к главе 11 и поговорить о «перемещении взгляда».



## **СИГНАЛ ВТОРОЙ: ГЛАЗНАЯ АКТИВНОСТЬ**

*У нас для того два уха и один рот, чтобы мы больше слушали и меньше говорили.*

**Зенон Афинский**

Если вы хотите установить совершенный визуальный контакт во время слушания, вам потребуется дополнительный навык, который сделает ваше внимание к собеседнику более естественным, и вы сумеете продемонстрировать глубину своей заинтересованности в говорящем и в его словах. Более того, он поможет избежать нежелательного эффекта, когда пристальный взгляд отпугивает человека. Этот навык заключается в перемещении взгляда.

Что такое перемещение взгляда? Это когда в процессе слушания вы переводите взгляд с одного глаза собеседника на другой. Если вы хотите увидеть это в действии, то в следующий раз, когда по телевизору будут показывать любовную сцену, где молоденькая девушка неотрывно смотрит в глаза своему возлюбленному, выключите звук. Проследите за тем, как в то время, когда она смотрит ему в глаза, ее взгляд перебегает от одного его глаза к другому. Он, в свою очередь, делает то же самое. Более того, она образует треугольник «перемещений», переводя взгляд с его глаз на губы и обратно, тем самым делая визуальный контакт невероятно глубоким и чувственным. Взаимные движения глаз влюбленных говорят им о том, насколько их мысли и чувства заняты друг другом.

## **ИСКРЕННЕЕ И ПРИТВОРНОЕ СЛУШАНИЕ**

Вполне вероятно, что вы на собственном опыте сталкивались с такой ситуацией: ваш собеседник смотрел на вас и, скорее всего, установил стопроцентный визуальный контакт, но при этом вы знали, что «хоть свет и горел, но в доме никого не было». Просто этот человек лишь делал вид, что слушает вас. Но фактически не слушал. В его глазах застыло то пустое, отсутствующее выражение, которое мгновенно подтвердило вашу догадку: на самом деле его нисколько не интересовали ни вы сами, ни ваши слова.

Что сделало его взгляд безжизненным? Нехватка глазной *активности*. Казалось, он уставился в одну точку и застыл, при этом как бы смотря на вас. И чем дольше он сидел напротив вас, тем более некомфортно вы себя чувствовали.

## **ПЕРЕМЕЩАЙТЕ ВЗГЛЯД**

Если вы хотите, чтобы ваши собеседники видели, что вы действительно их слушаете, обязательно перемещайте взгляд, как будто смотрите телевизор. Чем активнее вы будете делать это, тем очевиднее станет ваша увлеченность беседой. Чем реже вы перемещаете взгляд, тем менее вовлеченными кажетесь, а если ваш взгляд и вовсе застывает на месте, создается ощущение, что вы совершенно «выключены» из разговора.

Примером застывшего взгляда и «отсутствия какого-либо присутствия» может послужить кандидат в президенты и крайне утомительный политик Росс Перо. Когда бы он ни появлялся на телевидении, говоря или слушая, он крайне редко двигал глазами. Казалось, он никогда не мигал. Он просто пристально смотрел прямо перед собой. Такое явное отсутствие глазной активности указывало на то, что он совершенно не интересовался мнением собеседников; он никак не оценивал значимость и ценность всего того, что говорилось другими. Для себя он все уже давно решил и был сосредоточен лишь на том, что собирался сказать дальше.

**Уроки обаяния:**

**как завоевывать сердца окружающих**

После того как вы овладеете искусством устанавливать длительный визуальный контакт, займитесь изучением и освоением (в домашних условиях) техники перемещения взгляда. В следующий раз во время разговора с кем-нибудь попробуйте время от времени «бегать» взглядом между глазами собеседника. Только не перестарайтесь. Вы же не хотите, чтобы все окружающие подумали, что у вас нервный тик! Регулярно упражняйтесь таким

образом, уже через некоторое время вы обнаружите, что вам не нужно прикладывать никаких усилий, чтобы перемещать взгляд — это получается само собой.

Если вы не знаете, с какой частотой лучше всего перемещать взгляд, наблюдайте за тем, кого считаете очень хорошим и внимательным слушателем. На работе или по телевизору посмотрите на людей, увлеченных беседой. То, как они смотрят друг на друга, подскажет вам, как действовать в схожей ситуации.

Перемещение взгляда является одним из основных сигналов, который сообщает говорящему о том, что его слушают с огромным интересом. Теперь давайте обратимся к другому способу проявления обаяния.



### **СИГНАЛ ТРЕТИЙ: СКЛОНИТЕ ГОЛОВУ**

*При разговоре уверенность в себе значит больше, чем остроумие.*

#### ***Ларошфуко***

Движения вашего тела многое говорят окружающим. Об этой «хитрости» знают даже собаки. Если у вас есть собака, то вы наверняка порой почувствуете, что она прислушивается к вам и даже понимает вас. Именно поэтому говорят, что собака — лучший друг человека. На самом деле нам есть чему поучиться у этих животных.

#### **Рон:**

#### **о том, как выглядеть заинтересованным**

Много лет назад моя жена Ники, ничего мне не сказав, принесла домой маленького щенка. Принимая это решение, она вовсе не хотела продемонстрировать, что ее совершенно не интересует мое мнение, — она просто влюбилась в эту собаку! Когда вечером я пришел домой, там меня уже ждал пятнистый щенок — далматинец. Любопытный! Я присел на колени, чтобы познакомиться с ним, а точнее, с ней, как раз в тот момент, когда она подпрыгнула, тоже желая поздороваться со мной. В результате мы довольно больно столкнулись лбами. Моя губа была рассечена. Однако, несмотря на то, что нашу первую встречу нельзя было назвать приятной, вскоре Пеппе стала нашей общей любимицей.

Мы часто разговаривали с ней так, словно она могла понять смысл наших слов. И пока мы говорили, Пеппе постоянно наклоняла голову то так, то эдак. Она смотрела на окружающий мир с таким выражением, словно прекрасно понимала каждое произнесенное слово. Здравый смысл подсказывает нам, что это невозможно, но она действительно выглядела так, будто знала, о чем мы говорим!

Если вы сделаете то же самое и чуть склоните голову набок, слушая другого человека, то будете выглядеть более внимательным и заинтересованным. Как будто вы более четко фокусируетесь на говорящем. Когда вы пользуетесь этой техникой в то время, как ваша собеседница говорит о том, что кажется ей необычайно важным, то выглядите так, будто полностью поглощены ее рассказом. Она найдет этот едва заметное движение просто очаровательным.

#### **Уроки обаяния:**

### **как завоевывать сердца окружающих**

В следующий раз, когда кто-нибудь будет вам что-то рассказывать, особенно если это важно для говорящего, попробуйте чуть склонить голову вправо или влево. Можно даже вначале немного потренироваться перед зеркалом, чтобы посмотреть, как это будет выглядеть.

Существует еще одно правило: склоняйте голову, когда слушаете, и держите ее прямо, когда говорите.

Начните практиковать одновременно все три техники, с которыми мы вас познакомили: каждый раз при разговоре устанавливайте визуальный контакт с собеседником, перемещайте взгляд с одного глаза говорящего на другой и склоняйте голову направо или налево, слушая кого-либо.

Все это части единой системы сигналов, которой широко пользуются те, кто достиг высот в мастерстве общения. Это едва заметные, но очень мощные показатели степени вашей заинтересованности и увлеченности беседой.

# 13

### **СИГНАЛ ЧЕТВЕРТЫЙ: КИВАНИЕ ГОЛОВОЙ**

*Самая приятная беседа — это та, во время которой не проявляется ни соперничества, ни тщеславия, а есть просто тихий и спокойный обмен чувствами.*

**Сэмюэль Джонсон**

Кивание головой — это еще одна искусная техника слушания, благодаря которой вы производите впечатление обаятельного человека. Одни люди кивают инстинктивно, другие вообще этого не делают. Но если понаблюдать за говорящими, можно заметить, что кивание головой очень действенный способ произвести впечатление на собеседника. Если слушатель не делает этого, он выглядит менее обаятельным в глазах говорящего.

**Рон:**

#### **о пополнении своего арсенала техник слушания кивками**

Однажды журналистка с телевидения брала у меня интервью в моем доме. Вместе с ней пришел и оператор, который тщательно исследовал мой кабинет, выбирая, как лучше всего разместить освещение. Между тем мы с ней немного побеседовали, и она дала мне понять, какого рода вопросы будет задавать. Затем началось само интервью.

Пока мы разговаривали, я заметил, что оператор постоянно направлял камеру на меня и никогда — на нее. Я подумал: «Если так будет продолжаться и дальше, то на экране будет постоянно маячить моя говорящая голова, а на заднем фоне — ее голос». Мне это совершенно не понравилось.

Когда мы закончили, она повернулась к оператору, чтобы тот записал самые разные проявления ее реакций. Я с удивлением наблюдал за этим процессом, а затем спросил: «Почему вы записываете реакции отдельно?» Она ответила: «Я хотела взять у вас интервью на вашем рабочем месте, но не смогла получить две камеры, так чтобы одна снимала вас, а другая — меня. Но теперь, во время выпуска, мы сможем соединить мои снимки с основной

записью».

Должно быть, я выглядел озадаченным, поскольку она продолжила: «Если я не могу получить записи обеих наших реакций одновременно, мне не остается ничего другого, как только записать их порознь». Она улыбнулась и добавила: «Мы называем это “хитростями”».

Я удивился: «Хитрости? А все это не будет выглядеть искусственным?»

Она рассмеялась и сказала: «Нет, по крайней мере, если все сделано качественно. Могу заверить вас, что зрители не обратят на это ни малейшего внимания».

Признаюсь: я сам смотрел это интервью и должен сказать, что был сильно удивлен тем, насколько достоверно выглядели «хитрости».

### **ТРИ ВИДА КИВКОВ**

Когда вы киваете головой, то подаете знак, что внимательно слушаете, а также показываете, что вы при этом думаете и чувствуете. Фактически существует три вида кивков: медленные, более быстрые и очень быстрые. Каждый из них имеет собственное значение и цель. Большинство людей «опознает» их.

Первый — это очень медленный кивок головой, который говорит: *«Я следую за вашими мыслями и думаю над тем, о чем вы говорите»*. Медленный кивок не всегда означает согласие.

Второй, более быстрый кивок головой, означает: *«Вы правы, я согласен»*.

И третий, еще более быстрый кивок головой, словно бы говорит: *«Я согласен, и меня очень интересуют ваши слова»*.

Испробуйте на своих друзьях, как действуют все три разновидности кивков, и наблюдайте за реакцией собеседников.

### **Уроки обаяния:**

#### **как завоевывать сердца окружающих**

Кивая головой, вы сигнализируете окружающим, что настроены по отношению к ним тепло и дружелюбно и готовы уделить им внимание. Это один из важных компонентов обаяния. Постарайтесь развить в себе привычку кивать головой во время беседы, подтверждая, что вы слушаете. Когда вы забываете кивать и слушаете неподвижно, большинство говорящих испытывает дискомфорт и замешательство.



### **СИГНАЛ ПЯТЫЙ: ЯЗЫК ТЕЛА**

*Во время беседы помните, что вы заинтересованы в том, о чем говорите, больше, чем кто-либо другой.*

#### **Эндрю Рун**

Когда вы сидите, положение вашего тела говорит о том, насколько вам интересен говорящий и его слова. Склоняясь к собеседнику, вы этим движением сообщаете ему: «Вы, как магнит, притягиваете меня к себе». Если же вы откидываетесь назад, это может означать, что вы устали и можете придумать сотню вещей, которые бы предпочли делать вместо того, чтобы общаться с этим человеком.

## ВСЕ ИМЕЕТ ЗНАЧЕНИЕ

Попробуйте во время разговора разворачиваться всем телом к собеседнику. Если вы сидите, положив ногу на ногу, сделайте так, чтобы верхняя нога и колено были обращены *в его сторону*. Следите за тем, чтобы не скрещивать руки на груди, жестикулируйте, делайте акцент на своих словах с помощью рук. Таким образом вы будете казаться окружающим более открытым и восприимчивым человеком.

Когда вы стоите, очень важно соблюдать дистанцию между собой и собеседником. Чтобы решить, какое расстояние оптимально, понаблюдайте за своей реакцией, когда кто-то подходит к вам слишком близко или, наоборот, удаляется. Затем примените полученные знания на практике. Если человек делает попытку приблизиться к вам, значит, вы отошли слишком далеко; если старается сделать шаг назад, значит, вы нарушили его личное пространство, вторглись в его зону комфорта.

### КРУГИ ОБЩЕНИЯ

Представьте, что вы стоите в центре трех концентрических окружностей. Радиус первого круга (расстояние от вас до другого человека) равен приблизительно двум футам. Это личное или интимное пространство, предназначенное для возлюбленных и родных. Если вы нарушаете границы этого пространства во время делового разговора или обычного социального контакта, то заставляете собеседника испытывать дискомфорт. Он, скорее всего, подумает, что, нависая над ним, вы пытаетесь запугать его.

Радиус второго круга составляет от двух до шести футов. Это расстояние предназначено для деловых и социальных контактов. Если вы хотите нравиться людям, старайтесь сохранять именно эту дистанцию, не уходя слишком далеко, но и не вторгаясь в пределы личного пространства.

Радиус третьего круга равен восьми-десяти футам. Это круг защитного расстояния или круг безопасности, устанавливаемый между вами и незнакомыми людьми. Любое внезапное движение незнакомца, совершенное ближе, чем за восемь футов от вас, мгновенно вызывает тревогу.

### ГОВОРИТЕ ЯЗЫКОМ ТЕЛА

Неважно, стоите вы или сидите, но когда вы хотите показать собеседнику, что очень заинтересованы его словами, просто наклонитесь или придвиньтесь чуть ближе. Только не вторгайтесь в его зону комфорта.

#### **Рон:**

#### **об установлении зоны комфорта**

Дикие животные тщательно охраняют свою зону комфорта от чужаков. Во время путешествия по Намибии мы с женой посетили лежбище тюленей. Все побережье было буквально усеяно тюленями; они были повсюду, насколько хватало глаз. Идти среди этой массы было очень необычно и интересно (особенно если не обращать внимания на ужасный запах). По мере того как мы проходили вперед, они отодвигались назад. Мы останавливались, и они останавливались. Мы делали пару шагов, и они делали пару «шагов». У них была своя зона комфорта, которую они стремились сохранить неприкосновенной. То же самое можно сказать и в отношении людей: подходя слишком близко к человеку, мы порождаем у него ощущение вторжения, даже угрозы. Мы отдаляемся и разрушаем близость.

В одном очень смешном эпизоде из «Seinfeld», Джерри называет последнего возлюбленного Элайны «близкоговорящим» («close talker»). Разговаривая, он подходит так близко к собеседнику, что тот вынужден отгибаться назад, чтобы избежать столкновения. Такие люди слишком усердствуют, и с ними стараются не общаться, считая их агрессивными и бестактными.

#### **Уроки обаяния:**

#### **как завоевывать сердца окружающих**

Общаясь с человеком, повернитесь к нему и уделяйте ему максимум внимания. Если вы



сидите, наклонитесь к говорящему, словно боитесь упустить хотя бы одно его слово. Слушая его, смотрите поочередно на его рот и глаза или перемещайте свой взгляд от одного его глаза к другому. Если вы сидите, закинув ногу на ногу, проследите за тем, чтобы ваша верхняя нога и колено были обращены в сторону вашего собеседника.

Если вы стоите, старайтесь сохранять комфортную дистанцию между собой и другим человеком. Смотрите прямо в лицо собеседнику, стойте на расстоянии двух-четырех футов от него и слегка перемещайте свой вес на пальцы ног. Ваш собеседник не заметит этого движения, но почувствует, что вы полностью поглощены его словами. Время от времени напоминайте себе: «Энергию вперед!»

Если собеседник говорит о чем-то очень важном, наклонитесь чуть больше. Если рассказывает о чем-то забавном, расслабьтесь и присядьте или слегка откиньтесь назад. Затем снова придвиньтесь, подчеркивая заинтересованность.

С помощью этих техник вы можете сделать так, что окружающие будут чувствовать себя в вашем обществе превосходно и полюбят вас за это.

# 15

## **СИГНАЛ ШЕСТОЙ: НЕЖЕЛАТЕЛЬНЫЕ ТЕЛОДВИЖЕНИЯ**

*Дружба — это постоянное и сильное стремление двоих людей увеличивать благополучие и счастье друг друга.*

**Юстас Баджелл**

Наряду с позитивными телодвижениями, значительно повышающими ваш «показатель обаяния», существуют и такие жесты и позы, которые, напротив, отталкивают окружающих. Многие из тех, кого считают плохими слушателями, довольно часто используют именно их. Вполне возможно, что и вы, сами того не замечая, подаете подобные нежелательные сигналы. Если это так, то постарайтесь отныне избегать их.

«Плохие слушатели» допускают такую ошибку — поворачивая голову к своему собеседнику, они в то же время всем телом разворачиваются в другую сторону. На самом деле это сигнализирует о том, что вам совершенно неинтересно, о чем говорит другой человек, и вы просто притворяетесь, что внимательно его слушаете.

«Плохие слушатели» кладут ногу на ногу так, что верхняя нога и колено оказываются обращенными в другую сторону от говорящих и таким образом как бы блокируют поступающие сообщения.

Еще один негативный сигнал, сводящий на нет все ваши усилия понравиться собеседнику, заключается в том, что вы сползаете со стула, словно желая незаметно ускользнуть. Один из лучших способов избавиться от этой нежелательной привычки — сидеть на стуле прямо, стараясь не прислоняться к спинке.

Другая ошибка, которую часто допускают в процессе разговора, заключается в скрещивании рук на груди во время слушания. Говорящий воспринимает этот жест как желание слушателя отгородиться от его слов. Старайтесь избегать этого и следите за тем, чтобы ваши руки оставались свободными и открытыми, тем самым вы демонстрируете

честность, искренность и неподдельный интерес.

Наблюдайте за поведением других. Если вы заметили два-три подобных сигнала, значит, ваш собеседник на бессознательном уровне сообщает вам о том, что либо ему совсем неинтересно то, о чем вы рассказываете, либо эта тема вызывает у него негативные эмоции. В сфере личных и особенно родственных отношений такие сигналы говорят о том, что ваш собеседник чем-то озабочен и не сможет уделить вам должного внимания до тех пор, пока проблема не разрешится.

Несколько лет назад профессор Калифорнийского университета в Лос-Анджелесе доктор Альберт Меграбян проводил интересные исследования процесса коммуникации и пришел к выводу, что во время беседы один на один 55% информации передается языком тела, 38% — интонацией голоса и, таким образом, на долю слов остается лишь около 7% информации. Люди удивительно быстро распознают язык тела и на его основе составляют свое, пусть даже не всегда верное, представление об окружающих. Поэтому во время разговора всегда нужно следить за своими жестами и телодвижениями.

Оказывается, по сравнению с мужчинами, женщины более восприимчивы к языку тела. Исследования доказали, что женщина, войдя в комнату, где находится пятьдесят пар, в течение десяти минут может оценить состояние взаимоотношений в каждой из них.

**Рон:**

#### **о контроле над языком тела**

Однажды я консультировал по вопросам имиджа некоего адвоката по имени Брюс. Ко мне его направил его же собственный адвокат. Брюс участвовал в крупном судебном разбирательстве, обвиняя своих новых работодателей в том, что они намеренно исказили информацию о себе. Его показания должен был записывать на видео весьма агрессивный настроенный адвокат защиты. Чтобы посмотреть, как это будет выглядеть, его собственный адвокат разыграл с ним сценку допроса и сделал ее запись. Ему было достаточно одного взгляда на экран, чтобы позвонить мне.

Я решил сделать собственную видеозапись. С этой целью его адвокат вручил мне список вопросов, с которыми Брюс мог бы столкнуться во время допроса. Когда он открыл дверь, я включил камеру. Затем я сыграл роль адвоката противной стороны и подверг его перекрестному допросу. Без каких-либо объяснений я задал ему ряд вопросов, желая посмотреть, как он будет выглядеть в глазах присяжных. Затем мы вместе посмотрели сделанную запись. Он был шокирован.

Брюс был крупным, полным человеком; на нем был дорогой, но слишком тесный костюм. На экране мы увидели развалившегося на стуле мужчину с выпирающим животом. Он был настолько обтянут рубашкой, что казалось, от нее вот-вот отлетят все пуговицы. Он сидел почти неподвижно, едва ли не сползая со стула. Даже во время нашего разговора он как бы ускользал от камеры.

Я повторно прокрутил запись и сказал ему: «Давайте будем объективными; если бы вы были одним из присяжных и совершенно не знали этого человека, какое бы впечатление он на вас произвел?»

Брюс был совсем не глуп и постарался дать себе честную оценку. «Кажется, он страдает от избыточного веса и слишком самоуверен. Ему вряд ли удалось бы произвести хорошее впечатление». Он еще поразглядывал человека на экране и добавил: «На самом деле он бы произвел довольно плохое впечатление».

Затем Брюс посмотрел на меня и спросил: «А если бы вы были одним из присяжных, то какое бы впечатление он произвел на вас?»

Без малейших колебаний я ответил: «Разъевшийся, высокомерный адвокат, сколотивший приличное состояние, ему нет дела ни до кого, кроме себя. Все они одинаковы, но я ему покажу!»

В действительности Брюс мог вовсе не соответствовать ни одному из этих описаний, но всем своим видом и поведением он производил на окружающих именно такое впечатление. И именно так подумали бы о нем присяжные. Нужно было что-то делать.

Брюс старательно работал над техниками самопрезентации. Он сбросил несколько килограммов (благодаря чему перестало казаться, что еще немного, и на его одежде оторвутся все пуговицы), стал сидеть прямо, смягчил интонации и даже время от времени стал наклоняться вперед, как если бы страстно желал ответить на задаваемые вопросы. Я был очень рад его превращению из «жирного, раскормленного кота» в «благородного великана». Он выиграл этот процесс.

Иногда люди скрещивают руки на груди или сползают со стула, просто потому что им так удобнее. Я знаю, что тоже этим страдаю. Находясь в окружении других людей, вы должны осознавать, какие сигналы могут произвести плохое впечатление, и мгновенно изменять их. Когда вам нужно установить контакт, когда вы хотите быть обаятельным и убедительным, обязательно контролируйте свои жесты и телодвижения так, чтобы быть уверенным в том, что посылаете верные сигналы.

#### **Уроки обаяния:**

##### **как завоевывать сердца окружающих**

На работе и дома следите за тем, что говорит ваше тело. Всем своим видом, позами, в которых вы сидите или стоите, посылайте позитивные сигналы теплоты, внимания и заинтересованности.

Старайтесь распознавать язык тела окружающих и то, какие сигналы они вам посылают. Выключите звук телевизора и попытайтесь угадать, о чем в данный момент думают и говорят актеры.

# 16

#### **СИГНАЛ СЕДЬМОЙ: ЗВУКОВОЕ ОБОДРЕНИЕ**

*Дружба удваивает радости и делит горести напополам. Потому что нет такого человека, который, поделившись своими радостями с другом, еще более не возрадовался бы; и нет такого человека, который, поделившись своими печалью с другом, не стал бы печалиться меньше.*

##### **Фрэнсис Бэкон**

Обратите внимание на то, что хорошие, «активные» слушатели, как правило, всегда издают определенные звуки вроде «угу», «ах», «м-м-м» и т. п. Это то, что мы называем звуковым ободрением. Оно помогает нам четко выявить внимательных слушателей. Подобные сигналы легко распознаются и чрезвычайно ценятся говорящими. И еще они повышают ваш показатель обаяния.

#### **Уроки обаяния:**

##### **как завоевывать сердца окружающих**

Издавайте ободряющие звуки каждый раз, когда слушаете другого человека. Доверьтесь своей интуиции, и пусть она подскажет вам, когда именно произнести их.

Сочетайте звуковые ободрения с хорошим визуальным контактом и кивками головой. Все вместе эти сигналы продемонстрируют говорящему, что вы внимательно его слушаете и думаете над его словами. Если вы чувствуете, что ваш собеседник начал говорить более

пылко или взволнованно, пусть и ваше звуковое ободрение станет громче, чтобы полностью отражать всю степень вашей заинтересованности.

# 17

## **СИГНАЛ ВОСЬМОЙ: СЛОВЕСНОЕ ОБОДРЕНИЕ**

*Друг — это тот, с кем можно быть полностью откровенным.*

*При нем можно даже думать вслух.*

**Ральф Уолдо Эмерсон**

Если вы хотите быть обаятельным человеком, не забывайте о звуковых ободрениях. Но если подкрепить их еще и словесным ободрением, то эффект удвоится. Все вместе — визуальный контакт, перемещение взгляда, наклоны туловища, кивки и наклоны головы, а также звуковые ободрения — производит огромное впечатление на окружающих, но если к этому набору добавить словесные комментарии, то вы станете исключительно приятным в общении человеком.

К первому типу словесных ободрений относятся *неопределенные* слова и фразы. Они называются так, поскольку совсем не обязательно выражают ваше согласие со словами говорящего. Такие слова и фразы, как «Понятно», «Правда?» или «Хорошо, если так», убеждают людей в том, что вы их слушаете и следите за ходом их мыслей, но при этом остаетесь на нейтральной позиции. Неопределенные слова и фразы употребляются в качестве вежливых ободрений во время общей или случайной беседы. Они заполняют паузы в светских разговорах на вечеринках с коктейлем и других подобных мероприятиях.

Когда вы хотите выразить свое согласие или поддержать какое-то высказывание, то произносите что-то вроде: «Да, несомненно», «Абсолютно с вами согласен», «Вы попали в точку» и т. д. В этом случае вы становитесь чьим-либо союзником в текущей беседе — т. е. принимаете одну из сторон. Однако, перед тем как давать комментарии, демонстрирующие ваше согласие, подумайте над тем, действительно ли вы хотите это сделать.

Большое значение в разговоре имеет тон голоса. Случалось ли вам когда-нибудь разозлить собеседника, а потом оправдываться, говоря, что вы «всего лишь сказали то-то и то-то». Как правило, в таких случаях человек реагирует мгновенно, ответив: «Важно не то, что вы сказали; важно — каким тоном!»

### **Уроки обаяния:**

#### **как завоевывать сердца окружающих**

Наполните свои ежедневные беседы звуковыми и словесными ободрениями, особенно при разговорах по телефону. Когда вы не хотите показаться слишком вовлеченным или желаете сохранить нейтралитет по поводу обсуждаемого вопроса, произносите различные звуки. Но если вы хотите оказать собеседнику поддержку и выразить свое согласие, включите в свой репертуар больше словесных ободрений и соответствующих фраз.

# 18

## **ПРАКТИКУЙТЕСЬ С ПОМОЩЬЮ ДРУЗЕЙ**

*Относитесь к своим друзьям, как к картинам, иставляйте их в наиболее выгодном свете.*

**Дженни Черчилль**

Вы наверняка слышали такую поговорку: «Совершенство приходит с практикой» («Навык мастера ставит»). Более того, к совершенству ведет даже *несовершенная* практика. Если вы собираетесь отточить какой-либо навык, особенно в сфере общения, то должны быть готовы к тому, что поначалу будете совершать ошибки и временами испытывать неловкость и некоторые затруднения. Основное правило таково: если что-то действительно заслуживает ваших усилий, то поначалу это можно и нужно делать, даже если получается не очень хорошо.

Если вы твердо решили стать обаятельнее, освоив навыки общения, попросите своего друга помочь вам. Представьте, что ваш друг — это партнер для тренировки, при общении с которым вы можете допускать ошибки и совершенствовать свои умения прежде, чем применить их в беседах с деловыми партнерами и другими людьми. Такая практика принесет немалую пользу вам обоим.

Для начала расскажите другу, чему вы хотите научиться. Объясните ему, как важно освоить многочисленные навыки слушания тому, кто хочет стать обаятельным собеседником.

Во время выполнения упражнения ваш друг должен расположиться напротив вас, словно вы просто сидите за чашечкой кофе. Вы собираетесь реагировать на его рассказ, ничего не произнося вслух, а лишь внимательно слушая его. Затем вы должны попросить своего партнера рассказать, насколько заинтересованным вы ему показались. Попросите его по возможности не задавать вопросов, а просто говорить обо всем, что приходит в голову, словно он произносит монолог.

Перед тем как начать это упражнение, обязательно сделайте акцент на том, что вы настроены очень серьезно и действительно намерены овладеть навыками слушания, поэтому вам бы хотелось обойтись без шуток и по возможности не отвлекаться. И вот почему:

**Рон:**

### **о серьезном отношении к освоению навыков слушания**

Несколько лет назад моя жена загорелась желанием стать Сангомой в провинции Квазулу-Натал в Южной Африке, однако для этого ей нужно было овладеть соответствующими знаниями. Сангома у зулусов — это кто-то вроде шамана. Обучение было длительным и тяжелым и в общей сложности заняло около трех лет. Поскольку полгода мы, как правило, проводили в Сан-Диего, ей разрешили разбить весь курс занятий на несколько трехмесячных сессий. Единственное условие заключалось в том, что в тот период, когда мы жили не в Африке, я должен был помогать ей продолжать обучение.

Упражнение, которое мы обычно выполняли, чем-то напоминало игру в вопросы-

ответы, хотя, конечно, было гораздо более серьезным. Основная идея заключалась в том, что она должна была научиться настолько доверять своим ощущениям и интуиции, чтобы «видеть» внутренним взором.

Однако сходство этого упражнения с детской игрой вызвало во мне какое-то странное и неудержимое желание пошутить. Я спросил: «Это больше лотка для хлеба?» Ники засмеялась и сказала: «Смешно, но давай сейчас обойдемся без шуток».

Не обращая внимания на ее слова, я задал следующий вопрос: «Это меньше лотка для хлеба?» Мне стоило быть более осмотрительным. Я прямо почувствовал, как в комнате внезапно повеяло холодом. Можно сказать, меня заморозило. Но зато в тот раз я понял главное: согласившись помогать кому-то, не забывайте о том, что если происходящее имеет большое значение для этого человека, то и вы должны быть настроены абсолютно серьезно.

### **Уроки обаяния:**

#### **как завоевывать сердца окружающих**

«Отрабатывайте» визуальный контакт, перемещение взгляда, наклоны головы и туловища, кивки, а также звуковые и словесные ободрения вместе со своим другом. Практикуйте по одной технике за раз, в несколько этапов (например, вначале визуальный контакт, перемещение взгляда, кивки и наклоны головы, затем звуковые и словесные ободрения, а потом наклоны туловища).

Возможно, вам придется посвятить изучению того или иного навыка несколько «сеансов», но как только вы почувствуете, что вам открылись секреты каждой из техник, объедините их воедино.

Через каждые три-четыре минуты останавливайтесь и спрашивайте своего помощника: «Было ли видно, что я действительно слушаю?», «Складывалось ли впечатление, что я нахожусь “здесь и сейчас?”», «Возникло ли у тебя ощущение, что мне действительно интересно то, о чем ты рассказываешь?», «Создавалось ли впечатление, что я полностью поглощен беседой?».

Если он будет отвечать не слишком уверенно, повторите попытку и сделайте это до тех пор, пока не овладеете изучаемым навыком в совершенстве. В конце концов вы отточите свое мастерство и станете внимательным слушателем. Этот навык останется с вами навсегда. Вы сможете порождать в окружающих приятное чувство довольства собой, а это как раз и составляет суть обаяния.

# 19

## **НЕ СПЕШИТЕ ДАВАТЬ СОВЕТЫ**

*Все вокруг желают давать советы.*

*Однако не беспокойтесь: точно так же все стараются игнорировать их.*

**Брайан Трейси**

В главе 18 шла речь об упражнении, во время которого вы должны были реагировать на слова говорящего безмолвно — просто демонстрируя искреннюю заинтересованность в его рассказе. Однако практиковать внимательное слушание можно и иначе...

**Рон:**

**о том, как важно быть внимательным слушателем**

Случай, о котором я хочу рассказать, произошел много лет назад. Мы с женой ужинали. Она была рассержена и напряжена — у нее выдался трудный день. За столом она начала в деталях описывать мне неприятную ситуацию с участием одной из ее сотрудниц. Вначале она говорила довольно спокойно, но постепенно ее голос становился все громче и возбужденнее. Казалось, по ходу рассказа она начинала злиться все сильнее.

К сожалению, я не слишком внимательно вслушивался в ее слова. Я размышлял над тем, как можно решить ее проблему; внезапно мне в голову пришла отличная мысль, и я имел неосторожность сразу сказать:

— Послушай, если бы ты дала ей шанс исправить ошибку, может быть.

Она прервала меня:

— О чем ты говоришь? *Ты говоришь о том, что это я была права?*

— Нет, я лишь... — только и успел вымолвить я.

— Кто тебя спрашивал? — закричала она. — Кто тебя спрашивал?! Все, что мне было нужно, — это чтобы ты меня выслушал и пару раз кивнул в знак согласия!

— Но я лишь хотел помочь тебе.

— Ты поможешь мне, если будешь держать свое мнение при себе и просто выслушаешь меня! — заявила она. — Мне не нужны никакие советы, когда я так зла! Никому не нужны советы, когда он разозлен!

И она была права: действительно, в такие моменты советы *никому* не нужны!

Мораль этой истории в том, что как бы вы ни преуспели в умении быть обаятельным, навык внимательного слушания, как клей, скрепляет все ваши прочие навыки. В определенные моменты именно ваше сосредоточенное, молчаливое внимание может, как ничто другое, продемонстрировать заинтересованность, терпение и заботу.

**Уроки обаяния:**

**как завоевывать сердца окружающих**

В следующий раз, когда кто-нибудь подойдет к вам с проблемой или пожалуется, что не может принять решение, спросите: «А как по-вашему, что нужно сделать?» А затем внимательно выслушайте ответ, ни в коем случае не перебивая говорящего.

Когда женщина спрашивает у мужчины, что ей лучше надеть, она на самом деле уже сделала выбор и просто ищет одобрения. Поэтому вероятность того, что вы дадите «не тот» ответ, составляет пятьдесят процентов. Лучше поинтересуйтесь у нее: «А какой наряд тебе больше нравится?» А затем согласитесь с ее ответом, добавив: «Именно этот я и собирался тебе посоветовать». Ваши слова прозвучат и гениально, и очаровательно!

20

**ИСКУССТВО ТЕРПЕЛИВО СЛУШАТЬ**

*Люди всегда следуют тем советам, которые совпадают с их собственными желаниями и намерениями.*

### ***Леди Блессингтон***

Перед тем как переходить от молчаливого слушания к комментариям, потратьте немного времени на то, чтобы понять, что происходит с вашим собеседником или собеседниками, т. е. какие чувства обуревают их в данный момент. Неважно, сколько великолепных идей или мыслей пришло вам в голову! Если другой человек слишком взволнован, рассержен или несчастен, от вас *пока* ждут только безмолвного участия.

Будьте терпеливы. Дайте своим собеседникам возможность «выпустить пар». Когда они это сделают, то обязательно спросят ваше мнение, а если им нужны ваши ответы, они непременно зададут вопросы. Иногда эмоции говорящего и логику слушателя, как воду и масло, просто невозможно соединить друг с другом.

#### **Уроки обаяния:**

##### **как завоевывать сердца окружающих**

Когда вы играете роль внимательного слушателя, а у говорящего бурлят эмоции, слушайте с удвоенным вниманием. Позвольте человеку выговориться или выплеснуть всю свою злость до того, как вы вступите в разговор и предложите то или иное решение проблемы.

И что еще важнее, будьте очень осторожны с советами. Старайтесь не давать их, пока вас об этом не попросят. Часто вашему собеседнику нужно от вас лишь молчаливое сочувствие.

# 21

### **ДЕРЖИТЕ УЛЫБКУ НАГОТОВЕ**

*Ничто не в силах противостоять смеху.*

#### **Марк Твен**

Совершенно очевидно, что искренний смех и улыбка показывают, как высоко вы цените чье-либо общество. Поэтому всегда, когда позволяют обстоятельства, улыбайтесь и смейтесь.

При искренней улыбке работают мышцы, окружающие глаза и рот. Улыбаясь, убедитесь в том, что все ваше лицо, вплоть до глаз, светится радостью. Конечно, это не значит, что надо расплываться в улыбке, как Чеширский кот, при каждом слове собеседника или смеяться над любой заурядной шуткой и избитым анекдотом. Важно не переусердствовать, иначе у окружающих могут возникнуть подозрения, что вы притворяетесь или слишком откровенно заискиваете перед ними.

Также помните о том, что искренние улыбки «не слетают» с лица внезапно. Настоящая улыбка остается на губах в течение нескольких секунд. Если же она исчезла мгновенно, значит, была ненастоящей.

Существуют замечательные психологические механизмы, порождающие легкие и естественные улыбки и смех. Давайте рассмотрим пример.

#### **Рон:**

**о том, насколько заразителен смех**



Как театральный режиссер первый спектакль я поставил по комедийной пьесе Нила Саймона «Приходите и трубите в свой рог». Это был великолепный бродвейский хит с замечательными персонажами, то и дело попадающими в различные забавные ситуации, буквально «нафаршированный» смешными фразами.

Когда я вместе со своими актерами читал эту пьесу в первый раз, мы все хлопали себя по бедрам, держались за животы, постоянно хихикали, стонали от смеха и заново открыли для себя магию и очарование Нила Саймона. Однако дни шли, и с каждой новой репетицией мы смеялись все меньше и меньше.

За несколько дней до премьеры мы провели генеральную репетицию. Все актеры были великолепны, но сам спектакль казался невероятно скучным. Ни один из нас, включая и меня самого, не издал ни единого смешка, ни одна улыбка не тронула ничьих губ. Было такое ощущение, что мы ставим спектакль не по Саймону, а по Ибсену. Я сидел и ломал голову над тем, что же нас так рассмешило в первый раз.

В день премьеры театр был заполнен до отказа чиновниками, критиками и театралами. Я сидел на своем обычном месте, на последнем ряду возле прохода (чтобы успеть выбежать из зала, если оставаться там станет небезопасно, — шутка!) и был чрезвычайно взволнован. Вот погас свет, поднялся занавес, и пьеса началась. Не прошло и нескольких минут, как зал уже заливался веселым смехом, зрители хохотали и, что самое удивительное, я тоже смеялся вместе с ними! Как такое могло случиться?

Ведь это был все тот же спектакль, за репетициями которого я наблюдал изо дня в день в течение последних трех недель и который в конце концов перестал казаться мне смешным. Но несмотря ни на что, я снова смеялся — почему?

Причина была проста — смех *заразителен*.

Я смеялся потому, что смеялись зрители, и в моей памяти вновь ожило то, что показалось смешным в этой пьесе в самом начале.

Я смотрел эту постановку несколько раз и на каждом спектакле веселился почти так же, как в первый раз.

Эта история может стать для вас уроком. Демонстрируя свое обаяние, вы играете для окружающих роль зрителей и правило «заразительности» здесь действует в той же мере, что и в театре. Поэтому, когда вы улыбаетесь и смеетесь, собеседники невольно тоже начинают улыбаться и смеяться в ответ.

Небольшое предупреждение: остерегайтесь тех, кто улыбается лишь одним краем рта. К таким «кривым» улыбкам нужно относиться с известной долей осторожности — скорее всего, они натянуты и идут не от души.

#### **Уроки обаяния:**

##### **как завоевывать сердца окружающих**

В следующий раз при разговоре дождитесь подходящего момента и широко улыбнитесь. Если речь

идет о важных вещах и ваш собеседник настроен на серьезный лад, вы тоже должны быть абсолютно серьезны. Но если беседа заходит о чем-то легком и приятном, не скупитесь на улыбки.

Вы не обязательно должны соглашаться со всеми словами говорящего; вы просто должны соответствовать его настроению. Если ваш собеседник полон энергии, а вы хотите выглядеть привлекательным в его глазах, искренне улыбнитесь, заразившись его энтузиазмом.

# 22

## **НЕ СКУПИТЕСЬ НА ПОХВАЛУ**

*Похвала, наравне с золотом и бриллиантами, ценна только потому, что ее всегда мало.*

**Сэмюэль Джонсон**

Мы все очень ценим признание, особенно когда достигаем того, что, по нашему мнению, действительно его заслуживает. Поэтому, когда люди говорят вам о том, чем они несомненно гордятся, вы можете без труда доставить им удовольствие. Не скупитесь на похвалу и восхищайтесь их мудростью, щедростью, чуткостью, быстротой реакции, сообразительностью или еще чем-то, что они ценят превыше всего. Можете не сомневаться в том, что они расценят такую похвалу как еще одно проявление вашего обаяния.

Признание и похвала жизненно необходимы всем нам. Они как топливо, на котором разгорается пламя мотивации. Без должного признания и похвалы многие из нас не смогли бы действовать эффективно. Исследования показывают, что большинство работников ценят похвалу даже больше, чем повышение в должности.

Помните, как просияло лицо вашего ребенка, супруга, друга или коллеги просто потому, что вы похвалили их, восхитились ими или выразили им свое признание? А помните то удивительно чувство, которое испытывали сами, когда хвалили вас?

**Рон:**

**о положительной рецензии**

Я до сих пор помню первую хвалебную рецензию на мой спектакль так, словно она вышла в газете только вчера. Это была моя первая профессиональная постановка — по пьесе Максима Горького «На дне». Одно из величайших классических произведений, эта пьеса представляет собой серьезный вызов для начинающего режиссера. Разумеется, я был польщен предоставленной мне возможностью, но вместе с тем напуган огромной ответственностью.

На следующий день после премьеры рано утром я поспешил за свежими газетами. Потом я чуть ли не час просидел в машине, не решаясь развернуть их и узнать, стал ли спектакль полным провалом или, наоборот, сенсацией. В конце концов, собравшись с духом, я сделал решительное движение.

Раскрыв газету, я дрожащими пальцами перевернул страницы, чтобы добраться до нужной. И сразу увидел заголовок: «Великая пьеса Горького в потрясающей постановке Ардена». Какое это было счастье! Затем я прочитал полную рецензию. Автор статьи отметил и все мои ошибки, и сильные стороны, но, по его мнению, последних было значительно больше.

Тогда я только делал первые шаги как режиссер, и эта рецензия не только доставила мне огромное удовольствие, но и придала сил для дальнейшей работы. Вот на что способна похвала, и надо сказать, что ее никогда не бывает много!

**Уроки обаяния:**

### **как завоевывать сердца окружающих**

Один из главных показателей самооценки — насколько человек считает себя *достойным похвалы*. Чем чаще вы искренне хвалите других людей, тем больше они ценят и уважают самих себя и тем лучше относятся к вам. Если вы хотите хвалить более эффективно, учитывайте следующее.

Во-первых, будьте *конкретны*. Чем более конкретна похвала, тем большее воздействие она оказывает на чувства человека и тем скорее послужит для него стимулом для дальнейшего развития в данной области. Вместо фразы «Вы замечательный секретарь» скажите: «Вчера вы прекрасно подготовили предложение и к тому же сделали это так быстро!»

Во-вторых, *не откладывайте* похвалу. Чем быстрее вы похвалите людей после того, как они совершили что-либо достойное, тем приятнее им будет и тем скорее они повторят свои действия.

В-третьих, хвалите и за большие, и за *маленькие* достижения. Как говорит Кен Бланчард в своей книге «Менеджер за одну минуту», «поймайте их за совершением чего-нибудь хорошего».

Большинство из нас довольно редко хвалит других за их достижения. Но *вы* должны стать исключением из этого правила. Похвала рождает в людях восхитительное чувство довольства собой и является одной из важнейших составляющих обаяния.



### **ДЕЙСТВУЙ ТАК, БУДТО УЖЕ ЧУВСТВУЕШЬ ЭТО**

*Лучший способ вызвать в себе какое-либо чувство при его отсутствии — это вести себя во всех ситуациях, где оно желательно, так, словно вы действительно его испытываете, и тогда вскоре оно придет к вам.*

#### ***Аристотель***

В 1905 г. профессор Гарвардского университета, отец американской психологии Уильям Джеймс сделал замечательное наблюдение. Он сказал, что лучший способ вызвать в себе то или иное чувство — это *притвориться*, будто вы уже его испытываете.

Если вы будете постоянно действовать так, словно полны энтузиазма, то через некоторое время действительно почувствуете искренний энтузиазм. Если вы *ведете* себя так, будто счастливы или взволнованы, то вскоре *почувствуете* себя по-настоящему счастливым или взволнованным. Ваше показное поведение породит соответствующее чувство.

### **ВЫ МОЖЕТЕ КОНТРОЛИРОВАТЬ СВОИ ДЕЙСТВИЯ**

Психологи обнаружили, что людям довольно сложно «включать» и «выключать» эмоции по собственному желанию. Они не подчиняются нашей воле напрямую. Однако мы, как правило, способны контролировать свои действия. А контролируя собственное

поведение, мы можем вести себя так, словно уже испытываем нужную эмоцию (это очень напоминает подход «извне», описанный в главе 8). Таким образом наши действия помогают порождать те или иные эмоции.

## ДЕЙСТВИЯ РОЖДАЮТ ЧУВСТВА

Принцип «действовать так, будто уже чувствуешь это» заключается в том, что если вы ведете себя так, словно уже испытываете определенное чувство, то вскоре это чувство обязательно возникнет.

Общаясь с кем-либо, ведите себя так, словно ваш собеседник *удивительно приятный* человек. Обращайтесь с ним так, будто он кинозвезда или Нобелевский лауреат. Уделите ему максимум внимания. Слегка склонитесь вперед и ловите каждое его слово. Кивайте, улыбайтесь и демонстрируйте свою заинтересованность, используйте звуковые и словесные ободрения. Эффект будет потрясающим.

Применяя техники внимательного слушания, вы сможете пробуждать в других людях интуицию и побуждать их высказывать наблюдения, которые, в свою очередь, могут неожиданно удивить вас. Совершенно внезапно вы поймете, что вам действительно очень интересны ваши собеседники. Вы обнаружите, что они обворожительны, а их слова приятны и разумны.

### **Брайан:**

#### **об уроках, вынесенных из длительной поездки в автобусе**

Однажды мне пришлось восемь часов добираться до дома на автобусе, поскольку работники авиакомпании устроили забастовку и самолеты не летали. Моим соседом оказался какой-то длинноволосый неопрятный тип в джинсах, и в течение всей поездки я вынужден был сидеть рядом с ним. Что мне оставалось делать?

Я решил применить принцип «действовать так, будто...», о котором лишь недавно узнал. Повернулся к нему, представился и поинтересовался, откуда он и чем занимается. Оказалось, что он живет на ферме и увлекается небольшими самолетами. Он заказал себе специальный набор и построил маленький одноместный самолет, на котором летал по округе. В конце концов он стал участвовать в различных авиашоу. Он рассказал мне о нескольких авариях и ситуациях, когда был на волосок от смерти, а также о том, как восстанавливался после перелома ног и несчастных случаев.

Чем больше я практиковал внимательное слушание, задавая многочисленные вопросы и с интересом выслушивая его ответы, тем более удивительные вещи он рассказывал. До сих пор я прекрасно помню, как пролетели эти восемь часов, во время которых он «потчевал» меня различными историями из своей жизни.

### **Рон:**

#### **о силе разума**

Недавно, когда мы с приятелем пили кофе, он сказал мне:

— Ты хорошо знаком с подобными вещами, может, ты сможешь объяснить мне кое-что?

И продолжил:

— Около недели назад, проснувшись, я почувствовал себя так плохо, что решил в тот день не ходить на работу. Я не стал бриться и принимать душ, а просто сидел в халате, потом немножко посмотрел телевизор, а к полудню мне стало еще хуже.

Я спросил:

— И что ты сделал? Ты пошел к доктору?

Он пожал плечами:

— Нет, ты знаешь, я не люблю докторов. Но дело вот в чем. На следующий день я тоже проснулся совершенно разбитым, но решил, что у меня накопилось слишком много работы и я не могу больше оставаться дома. Я должен был присутствовать на встрече, которую и так уже перенес со вчерашнего дня, и кроме того, у меня было много срочных дел. В общем, я

пересилил себя, собрался и уже к полудню почувствовал себя гораздо лучше! Что произошло?

Я ответил:

— Основная причина заключалась в твоём отношении. Это прекрасный пример того, как внутреннее состояние может влиять на физическое самочувствие. Раньше все думали, что причина улучшения самочувствия лежит исключительно в области психики, но сейчас мы знаем, что это происходит и на биохимическом уровне. Ведя себя так, словно у тебя прекрасное самочувствие, — приняв душ, побрившись, одевшись и отправившись на работу, — ты как бы перенастроил свой организм на химическом уровне, что впоследствии и привело к тому, что ты начал чувствовать себя гораздо лучше.

Несколько секунд он обдумывал мои слова, а затем произнес:

— То есть все зависит от комбинации силы разума и внутреннего настроения.

### **ДЕЙСТВИЯ ВЛИЯЮТ НА ЧУВСТВА**

Точно так же, когда вы освоите все техники, описанные в этой книге, вы не только будете *казаться* очень внимательным слушателем, но и *на самом деле* начнете слушать и запоминать более эффективно. Это похоже на то, что происходит, когда вы, действуя правильным образом («внешне»), порождаете в себе («внутри») нужное отношение и запускаете необходимые химические реакции.

Постоянно практикуясь в навыках слушания, вы будете не просто казаться заинтересованным и внимательным слушателем, но и станете таковым на самом деле. А это принесет немало пользы не только окружающим, но и вам самим!

#### **Уроки обаяния:**

##### **как завоевывать сердца окружающих**

«Притворяйтесь, пока не получится по-настоящему сделать это». В следующий раз во время делового или дружеского разговора попробуйте вести себя так, словно ваш собеседник необычайно приятный человек. Ловите каждое его слово. Немного наклонитесь вперед и проявляйте к его словам повышенный интерес. Представьте на мгновение, что если вы понравитесь этому человеку, то он подарит вам миллион долларов. И ведите себя соответственно.

Внезапно вы обнаружите, что вам действительно очень интересен ваш собеседник, и в результате какой-то мистической химической реакции он начнет делиться с вами своими наблюдениями и открытиями, которые, возможно, удивят и восхитят вас. Так начиналось немало крепких дружеских отношений на всю жизнь.

24

### **ЧТО И КАК ВЫ ГОВОРИТЕ**

*Человека выдает его речь.*

#### **Менандр**

Став прекрасным слушателем, вы сделаете первый шаг к тому, чтобы превратиться в по-настоящему обаятельного человека. Однако рано или поздно наступит и ваш черед

*говорить*. И от того, что и как вы скажете, будет зависеть, сумеете ли вы очаровать и убедить других.

**Рон:**

#### **об умении говорить приятно**

У меня есть замечательный друг, Сесил Уильямс, успешный театральный режиссер. Я участвовал в некоторых из его постановок. Он, несомненно, является одним из самых обаятельных людей, с которыми мне довелось общаться. Он обладает всеми чертами обаятельного человека, о которых мы говорим в этой книге.

Больше всего я был впечатлен тем, как он умел превратить каждое свое слово в демонстрацию поддержки, заботы, интереса, участия и внимания. Он имел собственное мнение в отношении многих вещей, и все его убеждения были, как правило, достаточно твердыми, но он всегда выражал их с уважением к окружающим, относясь к беседе как к обмену взглядами и идеями, а не как к соревнованию.

#### **ВАЖНЕЙШИЙ КОММУНИКАТИВНЫЙ НАВЫК**

Есть несколько навыков, которые желательно применять, когда подходит ваша очередь говорить. Им мы и посвятим несколько следующих глав. Давайте начнем с визуального контакта, однако на этот раз рассмотрим его в другом аспекте.

Однажды журнал *Time*, опередив другие периодические издания, опубликовал первое серьезное интервью с Михаилом Горбачевым. Способность этого политика энергично и убедительно высказывать свои идеи по поводу экономических и политических реформ была одной из главных причин, по которым он занял пост Президента СССР. Корреспондент журнала *Time* верно подметил один из его сильнейших коммуникативных навыков, написав: «Первое, что вы замечаете при встрече с президентом Горбачевым, — это его глаза, его взгляд — энергичный, прямой и излучающий огромную силу».

Мало кто использует визуальный контакт должным образом. Но если усовершенствовать этот навык, то ваша привлекательность в глазах окружающих заметно возрастет.

### **КАК ВЫ СМОТРИТЕ НА ОКРУЖАЮЩИХ**

Когда вы говорите, визуальный контакт должен быть несколько иным, чем в процессе слушания. Если вы беседуете с человеком один на один, то должны смотреть ему в глаза не постоянно, а не больше 85% времени разговора. Иначе вы будете давить на собеседника — такое «сверление взглядом» буквально пригвозждает другого человека к стенке. В результате вместо того, чтобы счесть вас очаровательным, он решит, что вы слишком настойчивы.

Что вы ощущаете, когда ваш собеседник не отводит от вас глаз? Наверняка это смущает или даже пугает вас. Обратите внимание на то, что у отрицательных персонажей в фильмах во время разговора бывает именно такой жесткий взгляд.

Когда вы беседуете с группой людей, мягко переводите взгляд с одного человека на другого, но не бегайте глазами по лицам. Попробуйте с помощью визуального контакта привлечь внимание людей и заинтересовать их своими словами, как бы *втягивая* их в разговор. Каждый человек, к которому вы обращаетесь, должен почувствовать ваше внимание и интерес.

**Уроки обаяния:**

#### **как завоевывать сердца окружающих**

Постарайтесь практиковать хороший визуальный контакт со своими собеседниками. Однако следите за тем, чтобы не переусердствовать, — смотрите в глаза другому человеку не дольше 75-85% времени своей речи, иначе вы рискуете показаться слишком властным. Старайтесь, чтобы ваш взгляд был глубоким, а не скользил по поверхности. Это очень хороший способ сказать: «Я *тебя* понимаю!»

# 25

## **ВЗГЛЯД В СТОРОНУ**

*Речь — зеркало души; как человек говорит, таков он и есть.*

### **Публий Сир**

Если вы произносите долгую речь, то вам может очень пригодиться такая коммуникативная техника, как *взгляд в сторону*. Это «случайный» взгляд то в одну, то в другую сторону от лица слушающего, когда вы очень быстро смещаете фокус вправо или влево от его глаз.

Подобные взгляды нужно бросать периодически и как будто бы произвольно. Однако никогда не смотрите вверх головы слушающего, поскольку в этом случае ваш собеседник непременно решит, что вас что-то или кто-то отвлекает. Если вы часто *опускаете* глаза, то человек подумает, что на его лице остались крошки от пищи (или что на его одежде остались пятна соуса). Но помните, что взгляды в сторону предназначены вовсе не для того, чтобы разглядывать какие-то предметы или окружающих людей, а исключительно для того, чтобы у вашего слушателя не возникло ощущения, что вы на него давите. В беседах один на один они просто необходимы.

### **Уроки обаяния:**

#### **как завоевывать сердца окружающих**

В следующий раз, когда вы будете разговаривать с кем-нибудь, попробуйте периодически перемещать взгляд на правое или левое ухо собеседника, а затем вновь переключаться на его рот и глаза.

Старайтесь смотреть в сторону совсем недолго, не больше двух-трех секунд, иначе вашему собеседнику покажется, что вас что-то отвлекло. Не забывайте о том, что ваша конечная цель — поддерживать хороший визуальный контакт, не доставляя при этом неудобств собеседнику.

# 26

## ИСКУССТВО ГОВОРИТЬ МЕДЛЕННО

*Думайте перед тем, как говорить, завершайте свою мысль и не произносите слова слишком поспешно — ваша речь должна быть понятна и членораздельна.*

**Джордж Вашингтон**

Многие люди, будучи взволнованными или нервничая, начинают говорить слишком быстро и почти перестают слушать. Но тот, кто «тараторит», как правило, раздражает и сердит окружающих.

Вам когда-нибудь случалось попадать в пробку только потому, что вы не успели разобраться, что сказали о ситуации на дороге по радио? Где именно произошла эта авария и как это место можно объехать? Если бы только эти корреспонденты говорили не так быстро! Ведь они профессионалы. Разве им не *известно* о том, что человеку очень трудно мгновенно воспринять большой объем информации? Если бы они хоть немного замедлили темп речи, вы бы сумели понять, что произошло, и вовремя выбрали бы другой маршрут.

А может, вы когда-нибудь получали сообщения на автоответчик, произнесенные так быстро и бессвязно, что вам даже не сразу удавалось разобрать последние цифры номера, на который вас просили перезвонить? В таких случаях приходится, как правило, по нескольку раз проигрывать одно и то же сообщение, чтобы понять, что там сказано.

## ДАВАЙТЕ ЛЮДЯМ ВРЕМЯ НА РАЗМЫШЛЕНИЕ

Всем нам приходилось сталкиваться с людьми, которые говорили так быстро, что их было очень трудно слушать. Возможно, вы и сами говорите так же. Основная проблема этих людей в том, что они, как правило, оставляют по себе плохое впечатление и почти никогда — хорошее. Какой образ возникает при мысли о быстро говорящем человеке? Наверняка вам представляется персонаж вроде продавца подержанных машин или мелкого жулика — кого-то, кто пытается заставить вас сделать что-то, что вам совершенно не нужно и неинтересно.

Быстрая речь создает впечатление, что говорящий не слишком задумывается о своих словах и больше сосредоточен на себе. Таким образом, она заставляет слушателей сомневаться в искренности и честности говорящего. Кажется, что таким людям интересны только их собственные слова. Быстрая речь мгновенно лишает вас шанса произвести впечатление обаятельного человека.

## СНИЖАЕМ ТЕМП РЕЧИ

Так как же бороться с быстрой речью? Существует две техники, которыми вы можете воспользоваться. Первая, о которой мы поговорим ниже, состоит в *замедлении* темпа речи. А вторая (она подробно описывается в главе 27) заключается в правильном использовании *пауз* в разговоре.

Если окружающие неоднократно жаловались на то, что вы говорите слишком быстро, попробуйте «включить» внутренний контроль за скоростью своей речи. Добиться этого можно, создав определенную *зону комфорта*. Наравне с внешними зонами комфорта, когда близко стоящий человек кажется навязчивым, а стоящий слишком далеко разрушает чувство близости, существуют и внутренние зоны комфорта.

Занимаясь незнакомым или непривычным делом, вы чувствуете себя не в своей тарелке. Время от времени вам нестерпимо хочется вернуться к испытанным способам действия, даже если вы знаете, что они не идеальны.

Все мы — люди привычки. Мы очень легко привыкаем к чему-то определенному и потом с огромным трудом переходим на что-то новое. Всегда гораздо удобнее и комфортнее делать все так, как мы привыкли. Это похоже на традиционный ежедневный утренний ритуал. Вы надеваете левый ботинок, затем правый, зашнуровываете правый, потом левый. Если вы попытаетесь изменить привычную модель поведения, то будете чувствовать себя неуютно.



## ПРОСТОЙ ЭКСПЕРИМЕНТ

На семинарах мы часто просим людей скрестить руки на груди и отметить, какая из них находится сверху. Затем мы просим их *еще раз скрестить* руки так, чтобы сверху оказалась *другая* рука. Попробуйте проделать это сами! Правда, возникает странное ощущение? То же самое чувство охватывает вас и тогда, когда вы пытаетесь изменить старой привычке.

Но все меняется, и личностное развитие происходит как раз в те моменты, когда вы заставляете себя переместиться из зоны комфорта в зону *дискомфорта*. Если бы мы никогда не меняли свои зоны комфорта, то никогда бы не менялись сами, в том числе в лучшую сторону.

Однако избавляться от старых привычек невероятно сложно, а привычка говорить быстро — одна из самых устойчивых. Если вам очень трудно преодолеть ее, то постарайтесь, по крайней мере, немного замедлять темп речи, когда вы говорите о наиболее важных вещах. Уже одно это породит в другом человеке ощущение того, что в целом вы говорите немного медленнее.

Очень важно постоянно тренироваться говорить с нормальной скоростью. Так спустя некоторое время вы разовьете новую зону комфорта для своего темпа речи. Тогда уже вы сами будете чувствовать себя неуютно, переходя на слишком быструю речь, поскольку для вас станет более привычным и удобным говорить чуть медленнее. И что самое главное, вашим слушателям тоже станет приятнее слушать вас.

### **Уроки обаяния:**

#### **как завоевывать сердца окружающих**

Ниже приведены два упражнения, которые помогут вам выйти из привычной зоны комфорта и переместиться в зону более высоких достижений.

Во-первых, запишите на магнитофон свое чтение вслух. Произносите слова *медленнее*, чем обычно, при этом вы должны испытывать некоторый дискомфорт. Вам будет нестерпимо хотеться заговорить со своей обычной скоростью, но старайтесь не поддаваться этому желанию. Теперь прослушайте запись. Вы обнаружите, что хоть вам и казалось, что вы говорили слишком медленно, в записи ваш голос звучит нормально. Вы можете проверить свои впечатления, попросив своего друга или родственника послушать эту запись.

Во-вторых, примените эту же технику во время разговора со своим другом. Несмотря на то, что вам все еще будет казаться, что вы говорите слишком медленно, ваша речь наверняка будет приятна для уха слушателя.

Помните о том, что поначалу, замедляя темп своей речи, вы будете чувствовать себя несколько некомфортно — так и должно быть. Если неприятного ощущения не возникает, то вы, вероятно, продолжаете говорить с прежней, слишком высокой скоростью.

27

## **МОЛЧАНИЕ**

*Тот, кто не понимает твоего молчания, скорее всего, не поймет и твоих слов.*

**Элберт Хаббард**

Вначале своего президентства Джордж Буш-младший считался неважным оратором. Временами бывало просто больно наблюдать за его неумелыми попытками четко изложить свои мысли. Однако потом что-то произошло, и его речь стала гораздо более внятной. Судя по всему, его помощники пригласили лучших копирайтеров. Однако улучшились не только тексты выступлений президента. Он сам научился говорить более ясно и акцентировать внимание на особо важных моментах с помощью пауз, хотя временами он и перебарщивал с ними. Но перемена была разительной, и соответственно рейтинг его выступлений заметно вырос.

Паузы дают выступающему время на размышление и упорядочение содержания речи, а слушатели получают возможность осознать то, что было сказано. Вы можете стать более эффективным оратором, если всего лишь будете по ходу своей речи с различными интервалами делать небольшие (одно-двух-секундные) паузы.

Именно во время пауз слушатели могут поразмышлять над вашими словами. В их головах рождаются образы того, о чем вы говорите. Они получают возможность осознать смысл ваших слов, понять ваши чувства и как-то ответить на них.

Помимо этого паузы позволяют слушателям выстроить внутренний диалог с вами. Они могут высказать про себя свои соображения. Замечали ли вы за собой, что, слушая кого-то, думаете: «Согласен», «Какая хорошая идея», «Да, я что-то читал об этом» и т. д.? Чем больше внутренних диалогов возникнет по ходу вашей речи, тем сильнее будет ваша связь со слушателями.

Вот один из важнейших секретов хорошей речи: ее нельзя испортить паузами. Даже если вы не всегда удачно выбираете момент для паузы, ваш слушатель не заметит этого — он будет поглощен вами и вашими словами. Во время разговора никто не думает: «Минуточку, ты сделал паузу не в том месте!»

**Уроки обаяния:**

**как завоевывать сердца окружающих**

Попробуйте делать паузы после каждой высказанной мысли или хотя бы после ключевых моментов. Таким образом вы поможете своим слушателям определить, где заканчивается одна мысль и начинается другая.

Не забывайте делать паузы после того, как произнесете что-то важное, сложное или необычное. Дайте своему слушателю возможность обдумать ваши слова, а себе — время на то, чтобы перевести дух.

28

**ИЗБЫТОК «ЗАПОЛНИТЕЛЕЙ» УБИВАЕТ РЕЧЬ**

*Бедные говорят очень быстро, сопровождая свою речь стремительными жестами, чтобы привлечь внимание. Богатые же двигаются и говорят медленно; им не нужно*

*завоевывать внимание, поскольку оно и так приковано к ним.*

### **Майкл Кейн**

Неопытные, неподготовленные или слишком взволнованные ораторы часто перемежают свою речь звуками «а-а», «м-м», «у-у» и «э-э». Их называют «заполнителями» пауз. Они дают время на размышление. Выступающие пользуются ими, желая удержать внимание слушателя, пока они подбирают подходящие слова и фразы. «Заполнители» как бы говорят: «Подождите секундочку, я еще не закончил свою мысль».

Однако, когда человек постоянно «мэкает» и «экает», это очень раздражает. Собеседник или слушатель изнемогает от нетерпения, а в голове у него крутится только одна мысль: «Да говори же ты дальше, ради всего святого!» Поэтому, если вы не используете эти специфические и непонятные звуки с какой-то особой целью, постарайтесь избавиться от них. Они никому не нравятся — такие заполнители «убивают» вашу речь.

### **Уроки обаяния:**

#### **как завоевывать сердца окружающих**

Лучший способ избавиться от заполнителей — это немного замедлить темп речи и *сознательно* делать больше пауз. На самом деле это очень просто: когда вы пользуетесь паузами, заполнители исчезают сами собой. Однако в любом случае не переусердствуйте в своем желании избавиться от заполнителей. Никогда нельзя с точностью сказать, когда именно с ваших губ слетит что-то подобное. А стараясь предугадать произвольное действие, вы просто сойдете с ума.

Вместо этого попробуйте просто делать паузы всякий раз, когда почувствуете, что «э-э» или «мм» готово сорваться с ваших губ. Практикуйте паузы в своей повседневной речи, особенно когда чувствуете, что говорите слишком быстро, и «заполнители» исчезнут сами собой.

# 29

## **ОЧАРОВЫВАЙТЕ ЛЮДЕЙ ЗВУКОМ СВОЕГО ГОЛОСА**

*Любой человек может говорить правду, но излагать свои мысли четко, ясно и умело способен далеко не каждый.*

### **Монтень**

Звучание вашего голоса сильно влияет на настроение и восприимчивость собеседника. Один лишь тон голоса отвечает за 38% информации, которую вы вкладываете в свое сообщение (оставшуюся информацию доносят невербальные сигналы и сами слова).

Кого бы вы предпочли слушать? Того, кто говорит высоким, пронзительным голосом, разрывающим барабанные перепонки, так что у вас возникает одно желание — оказаться где-нибудь подальше от этого места? Или того, кто обладает мягким, проникновенным голосом, при звуках которого вам начинает казаться, будто вас укутывают в кашемировое одеяло? На самом деле тут даже сравнивать нечего! Конечно, победу одержит кашемир!

А что вы думаете по поводу монотонных и скучных голосов? Мы называем их пустыми. Они мгновенно снижают внимание и восприимчивость слушателей. Вы должны

пользоваться своим голосом, как это делают профессиональные рассказчики, оживляя и расцвечивая каждое слово — даже если разговор идет о погоде или ситуации на фондовой бирже. И тогда все сказанное вами будет восприниматься совсем иначе. Старайтесь быть рассказчиком, а не говорящим факсом.

## ПОНИЖАЙТЕ ГОЛОС

Если вы хотите стать ближе к собеседнику, казаться более дружелюбным, сердечным, убедительным или заботливым, понизьте голос так, чтобы он звучал глубже. Если вы хотите убедить в чем-либо другого человека или продемонстрировать ему свою заинтересованность и чуткость, выбирайте тон в диапазоне от низкого до среднего.

Помимо этого не забывайте замедлять темп речи. Очень трудно выглядеть дружелюбным, сердечным или чутким, когда говоришь слишком быстро. Как правило, выражая более глубокие эмоции, большинство людей непроизвольно начинают говорить медленнее.

Попробуйте сделать следующее: быстро произнесите: «Я очень волнуюсь за тебя; ты очень много для меня значишь». А теперь повторите то же самое только более медленно. Во втором случае ваши слова прозвучат более естественно и искренне.

## ПОДНИМИТЕ ТЕМП

В то же время, если обычно вы говорите ровным спокойным голосом, смените свою зону комфорта и ускорьте речь, когда захотите прозвучать более взволнованно и энергично. Пользуйтесь высокими звуками, однако следите за тем, чтобы не переусердствовать. Периодически меняйте темп и тональность речи. Выбирайте их в зависимости от того, о чем говорите, и от того, какое настроение хотите создать у собеседника.

Глубокие, низкие гласные звуки создают ощущение размера и силы, а высокие, в свою очередь, ассоциируются с чем-то маленьким и слабым. Если из-за двери доносится громкий, раскатистый лай, то вам не придет в голову, что там чихахуахуа, а услышав звонкое тьяканье, вы никогда не подумаете о датском доге. Люди, облеченные властью, как правило, говорят не спеша и низкими голосами.

### **Новый голос, новая карьера**

Был такой знаменитый футболист ростом около шести футов семи дюймов (2 м 7 см. — *Прим. пер.*) и весом около 280 фунтов (127 кг. — *Прим. пер.*). Он был превосходным игроком и добился больших успехов на футбольном поле. Но стоило ему заговорить, как из-за голоса он становился похож на карликовую собачку, что совершенно не сочеталось с его внушительной фигурой. В конце концов с помощью тренера он научился управлять своим голосом. И этот новый, глубокий и низкий голос буквально изменил его жизнь. Более того, после окончания футбольной карьеры этот игрок стал успешным спортивным комментатором на телевидении.

### **Уроки обаяния:**

#### **как завоевывать сердца окружающих**

Для начала выберите интересную главу из книги или статью из журнала, которая легко читается. Затем не спеша начитайте выбранный текст на пленку. Немного понижайте голос, приближаясь к более глубоким, теплым тонам, но так, чтобы вам было комфортно говорить. Не напрягайтесь. Пусть ваша речь течет плавно и естественно. Попробуйте немного повысить или понизить голос. Повторяйте это упражнение до тех пор, пока не останетесь полностью довольны результатом.

После этого постоянно прослушивайте понравившуюся запись дома и в машине. Как только ваш новый голос полностью зафиксируется в вашем подсознании, вы обнаружите, что все свои беседы ведете именно этим приятным тоном.

Когда вы чаще используете низкие звуки, ваш собеседник воспринимает ваш голос как

богатый и глубокий, а вас — как обаятельного, сердечного человека.

# 30

## **БУДЬТЕ ПРИЯТНЫМ СОБЕСЕДНИКОМ**

*Говорят, что однажды по окончании званого обеда сэр Артур Конан Дойл открыто восхитился даром Оскара Уайльда вести беседу. «Но ведь говорили в основном только вы», — заметил его сосед. «Совершенно верно», — подтвердил Конан Дойл.*

### **Стивен Фрай**

Степень вашего обаяния целиком зависит от того, как вы смотрите на окружающих, слушаете их и говорите с ними. Однако все обаятельные люди обладают еще одним качеством — они являются прекрасными собеседниками.

Если вы стремитесь быть обаятельным человеком, то должны уметь внимательно и терпеливо выслушивать других людей. Когда вы говорите приятным голосом и произносите слова не слишком быстро, ваша привлекательность возрастает. Еще один ключевой момент заключается в том, чтобы чувствовать, о чем ваш собеседник хочет и не хочет говорить.

Хочет ли тот, с кем вы общаетесь, излить вам душу или собирается просто поболтать о пустяках, позвольте ему сделать это. Правда, встречаются такие люди, которые, если дать им волю, будут часами говорить о том, что вас совершенно не интересует и кажется невыносимо скучным. Очень трудно оставаться приятным собеседником, когда вам скучно до смерти. Между тем некоторые люди могут бесконечно говорить о себе и своих проблемах. Но вы не хотите показаться невежливым. Так что же делать в таких случаях?

Как правило, у вас есть два варианта: либо резко сменить тему разговора, либо запастись терпением и с улыбкой на губах выносить эту пытку до конца. Но когда по-настоящему обаятельный человек решает, что с него довольно, он предпринимает следующее: он задает уместный и своевременный вопрос.

Резкой, на 180 градусов, сменой темы разговора, можно считать ситуацию, когда вы внезапно берете инициативу в свои руки и заводите речь о чем-то совершенно постороннем. Допустим, кто-то изливает вам душу и говорит о любви к собакам, а вы внезапно сообщаете, как вам нравятся межгалактические путешествия. Но лучше было бы попытаться немного, на 20-30 градусов, повернуть разговор в сторону и вставить свое замечание на тему того, как вам нравятся собаки. А уж затем можно задать вполне уместный вопрос, например касающийся выставок собак, что-то вроде: «А что вы думаете о победителе шоу, проходившего в этом году?», — или о дрессировке собак, о собаках-поводырях, спасателях и т. п.

### **Уроки обаяния:**

#### **как завоевывать сердца окружающих**

Во время очередной беседы с друзьями или коллегами постарайтесь найти возможность несколько изменить предмет разговора, направить беседу немного в другое русло, отклонив ее от первоначального «курса» на 20-30 градусов, так чтобы это было почти незаметно для окружающих. Попытайтесь вставить уместный и своевременный вопрос.

Наверняка вам не удастся таким образом полностью сменить тему разговора, но вы очаруете собеседника тем, что тоже заговорите о значимом для него предмете. Это прекрасная возможность проявить творческий подход, но в то же время оставаться сфокусированным на интересах другого человека, а не только на своих собственных. Умение «заставить» окружающих чувствовать себя превосходно — один из ключей к тому, чтобы стать обезоруживающе обаятельным человеком.

# 31

## **НАПРАВЛЯЙТЕ РАЗГОВОР В НУЖНОЕ РУСЛО**

*Суть беседы состоит в том, чтобы в первую очередь выявить ум и таланты других, а не демонстрировать свои собственные.*

### ***Лабрюйер***

Цель управления беседой заключается не в том, чтобы захватить контроль над ней, ведь это никак *не согласуется* с намерением быть обаятельным. Ваша задача — добиться того, чтобы при вашей поддержке беседа развивалась в том направлении, которое интересует вашего собеседника, так чтобы тот оставался постоянно вовлеченным в разговор.

Представьте себе ситуацию. Вечеринка. Вы стоите в одиночестве, думая о чем-то своем, в одной руке — тарелка с закусками, в другой — бокал вина. Вдруг кто-то налетает на вас и начинает беспрерывно говорить о себе: «Я делаю это, я сделал то.» Уже через десять секунд, которые покажутся вам вечностью, вы начнете думать: «Как бы мне исчезнуть отсюда!»

А теперь представьте ту же самую ситуацию, только на этот раз кто-то подходит к вам, и после этого *вы* начинаете говорить собеседнику *о себе*. С кем бы вы предпочли общаться?

## **ГОВОРИТЕ О ТОМ, ЧТО ИНТЕРЕСУЕТ СОБЕСЕДНИКА**

Все мы получаем удовольствие от разговоров на темы, которые нам интересны, особенно когда они представляют интерес и для слушателей. Рассказывая о чем-то значимом для них, люди готовы раскрыть душу перед благожелательными слушателями. Они говорят о том, что им нравится и не нравится, о своих предпочтениях, надеждах и идеях. Когда во время такой беседы вы играете роль слушателя, вам надо быть очень внимательным, чтобы знать, в какую сторону можно направить разговор. Вам нужно найти способ одновременно поддерживать беседу и воодушевлять другого говорить столько, сколько ему хочется.

Зато благодаря этому зачастую вы получаете возможность узнать от человека, с которым имеете мало общего, ничуть не меньше интересного, что узнали бы от тех, чьи взгляды соответствуют вашим. Открытый ум — восприимчивый ум, и он порождает приятные манеры обаятельного человека.

### **Уроки обаяния:**

#### **как завоевывать сердца окружающих**

Самый надежный способ управлять беседой — это задавать вопросы, начинающиеся со

слов кто, что, почему, когда, где и как. На подобный вопрос нельзя ответить односложно «да» или «нет». Отвечающий должен привести какие-то факты, цифры, рассказать подробности. И те люди, которые задают такие вопросы, на самом деле управляют беседой.

Один из лучших способов вызвать у другого человека какую-то реакцию, добиться от него ответа или мнения по поводу сказанного — это задать ему вопрос типа «Что вы думаете по этому поводу?». Как правило, такой вопрос вызывает к детальному ответу; к тому же говорящий будет польщен тем, что вы интересуетесь его мнением.

# 32

## **ГОТОВЬТЕСЬ К РАЗГОВОРУ ЗАРАНЕЕ**

*Знания доставляют не меньше удовольствия, чем власть.*

**Фрэнсис Бэкон**

Готовьтесь заранее к каждой дружеской или деловой встрече с тем, на кого хотите произвести особое впечатление. По возможности узнайте об этом человеке все, что только сможете. Ваша информированность, как ничто другое, поможет вам понравиться и заинтересовать его. Как однажды заметил Дейл Карнеги: «Вы можете за один день завоевать больше друзей, интересуясь другими людьми, чем приобрели бы за год, пытаясь заинтересовать окружающих своей особой».

## **ПОЛЕЗНЫЕ ИНВЕСТИЦИИ**

Чем большее значение имеют для вас отношения с определенным человеком, тем больше времени стоит затратить на то, чтобы как можно лучше изучить его еще до встречи с ним. Узнайте как можно больше о том, что он любит, а что нет, о его увлечениях, образовании, деловых интересах и общественной деятельности. Владея этой полезной информацией, вы сможете направить разговор на ту или иную тему, заранее зная, что она интересна собеседнику. Главная ваша задача — узнать о человеке, с которым вам предстоит встретиться, больше, чем ему известно о вас.

**Брайан:**

### **о ценности предварительной подготовки**

Несколько лет назад я пытался создать национальную торговую организацию. Через некоторое время я понял, что гораздо легче развивать уже существующее подразделение, чем открывать офисы, набирать продавцов и обучать их всему с нуля. Я узнал об одном успешном предпринимателе, возглавлявшем первоклассную команду специалистов по сбыту. Он был недоволен той компанией, которую представлял. Тогда я решил нанять его вместе со всей его командой.

Расспросив окружающих, я выяснил, что он увлекается нумерологией и придает огромное значение цифрам. Оказалось, что все решения он принимает, основываясь на датах рождения своих потенциальных деловых партнеров, а также на днях недели и числах месяца. Я достал пару книг по нумерологии, изучил смысл определенных чисел и затем договорился о встрече с ним, назначив наиболее благоприятную с точки зрения нумерологии дату.

Одним из первых вопросов, которые он мне задал, был вопрос о дате моего рождения.

Но я был готов к этому. Я сказал ему, что цифры сегодняшнего дня, месяца и года в сумме составляют «счастлиное число» для установления деловых взаимоотношений. К концу нашей встречи он согласился работать в моей организации и стал одним из самых эффективных членов команды. И все это благодаря тому, что я не поленился потратить некоторое время на подготовку к встрече.

### **ЧТОБЫ ПОНЯТЬ, НАБЛЮДАЙТЕ**

Иногда просто невозможно раздобыть необходимую информацию, особенно если вы встречаетесь с человеком впервые. В этом случае постарайтесь полностью сфокусироваться на собеседнике.

Во время вашей первой встречи старайтесь как можно меньше говорить о себе. Одна мудрая поговорка гласит: «Вы ничего не узнаете, пока не перестанете говорить сами». Задумайтесь над этим. Невозможно говорить и слушать одновременно. Вы можете что-то узнать о людях только тогда, когда они говорят, а вы слушаете. Если собеседник не очень словоохотлив, вам придется взять инициативу в свои руки и постараться «разговорить» его.

Можно начать с обсуждения последних или наиболее важных новостей (однако старайтесь избегать политической и религиозной тематики до тех пор, пока не узнаете своего собеседника немного лучше), нашумевшего фильма или популярной телепередачи, книг, спорта или моды. Если вы говорите о фильмах, спросите у собеседника, какие картины он смотрел недавно. Поинтересуйтесь, какие фильмы ему нравятся вообще, и т. д.

### **ОПРЕДЕЛИТЕ, ЧТО ИНТЕРЕСУЕТ ВАШЕГО СОБЕСЕДНИКА**

Вот пример того, как можно выявить суть того, о чем говорит ваш собеседник. Допустим, человек сказал: «Меня так пугает современный стиль вождения! Люди совершенно перестали считаться с окружающими. Кажется, все забыли о терпении; они просто летят туда, куда им надо, на максимальной скорости, и лучше вовремя уступить им дорогу».

Давайте посмотрим, что можно извлечь из этого простого заявления. Можно с уверенностью сказать, что этого человека что-то сильно беспокоит, но что именно? Вождение в целом? Вероятно. То, что люди стали невнимательны друг к другу? Может быть. Или он хотел сказать о недостатке терпения? Возможно. В любом случае вы можете совершенно спокойно направить беседу в одно из трех русел. Согласитесь с собеседником, а затем коротко расскажите о каком-нибудь происшествии, свидетелем которого стали. Это особенно полезно в тех случаях, когда кажется, что вашему собеседнику больше нечего сказать.

Всегда помните о том, что чем больше вы узнаете о другом человеке во время разговора с ним, тем большее влияние сможете оказать на него в дальнейшем. Чем больше вопросов, касающихся его прошлого и интересов, вы зададите, тем более обаятельным человеком покажетесь.

### **Уроки обаяния:**

#### **как завоевывать сердца окружающих**

Помните о том, что тот, кто задает вопросы, в конечном счете управляет беседой. Есть три замечательных вопроса, задавая которые своим новым знакомым, вы получите возможность направлять беседу в нужное русло и в то же время произведете впечатление исключительно приятного в общении человека.

Вначале стоит спросить: «Чем вы занимаетесь?» Большинство людей увлечено своей работой. Она играет центральную роль в их жизни и является основным источником самореализации. Людям нравится говорить о том, чем они занимаются, и описывать, что они делают для окружающих.

После того как ваш собеседник расскажет вам о роде своей деятельности, искренне поинтересуйтесь: «А почему вы выбрали именно эту профессию?» Отвечая на этот вопрос, человек может рассказать вам очень многое о своей жизни, о своем прошлом и о пережитом опыте. Иногда такие рассказы могут длиться бесконечно. Люди, как правило, считают, что история их карьеры — одна из самых удивительных историй на свете.



Говорящий может иногда останавливаться, чтобы убедиться в том, действительно ли вам интересно, или вы слушаете его просто из вежливости. Поэтому, когда он внезапно замолкает, спросите его: «И что вы потом сделали?» Вы увидите, что он мгновенно продолжит свой рассказ. И каждый раз, когда ваш собеседник будет останавливаться, спрашивайте его: «И что вы потом сделали?» Он будет совершенно очарован вами!

Можно задавать и другие похожие вопросы. Например: «Не могли бы вы рассказать об этом поподробнее?», «Что вы тогда чувствовали?», «И что они сделали?» или «А что случилось потом?».

Если хотите, то можете поделиться своими соображениями. Однако, говоря о себе, старайтесь не быть слишком многословным. Для того чтобы «передать ход» другому, закончите свое высказывание очередным вопросом, так чтобы ваш собеседник снова вступил в разговор.



#### **«СОХРАНЯЙТЕ МЯЧ В ИГРЕ»**

*Основная цель беседы  
состоит в том, чтобы  
передать или получить  
информацию,  
порадовать  
своего собеседника  
или убедить его в чем-то.*

**Бенджамин Франклин**

Обаятельные люди поддерживают разговор, легко и естественно «передавая мяч от одного игрока к другому». Ваша задача — активно участвовать в беседе, одновременно следя за тем, чтобы ваши собеседники говорили столько, сколько им хочется. Вы должны вести себя, как теннисист, который концентрируется на том, чтобы сохранять мяч в игре. Как тренер в теннисе, вы должны ударить по мячу так, чтобы ваш ученик мог отбить удар и отправить мяч обратно. Чем дольше длится обмен ударами, тем большее удовольствие получает ученик, так же, как и собеседник.

#### **ЧИТАТЬ МЫСЛИ ДРУГ ДРУГА**

Большинство бесед начинается с вежливых, незначительных фраз. Такой ни к чему не обязывающий обмен репликами позволяет обеим сторонам оценить настроение и восприимчивость друг друга. Затем можно направить беседу в более серьезное русло в зависимости от того, в каком направлении вам бы хотелось развивать ее.

Один из лучших способов поддерживать и продолжать беседу — это задавать вопросы, вытекающие из того, что уже было сказано. Допустим, вы начинаете беседу с разговора о еде. Вы говорите: «Вы уже отведали эти закуски? Они великолепны!» Человек, к которому

вы обращаетесь, отвечает вам, после чего вы замечаете: «Должен признаться, моя любовь к еде нередко угрожает моей талии. А что из еды вам больше всего нравится?»

Что бы ни ответил ваш собеседник, вы соглашаетесь. «Мне тоже! — произносите вы. — Мне нравятся многие блюда, если они вкусны и хорошо приготовлены. А вы часто бываете в ресторанах?» Человек дает вам свой ответ, после чего вы продолжаете: «Мне кажется, лучший ресторан с домашней кухней в нашем городе — это (называете свой любимый ресторан)». Из этого замечания вытекает следующий вопрос: «А вы когда-нибудь там были?» Ваш собеседник отвечает, и вы продолжаете: «Вы должны обязательно побывать там. Почти все их блюда изумительны! А вам какой ресторан больше всего нравится?» Получив ответ, вы задаете следующий вопрос: «А вам нравится питаться в ресторанах?» И т. д.

Разумеется, беседа может развиваться в сотне направлений, но, как вы уже поняли, основная идея состоит в том, чтобы постоянно передавать «ход» другому человеку. Делать это несложно. Для этого нужно всего лишь отставить свои желания на второй план и сосредоточиться на потребностях и интересах собеседника. В этом и заключается секрет обаяния.

### **Уроки обаяния:**

#### **как завоевывать сердца окружающих**

Во время разговора помните о том, что главный персонаж здесь — не вы. Главный здесь — ваш собеседник. Многие люди настолько поглощены собственными персонами и тем впечатлением, которое производят на окружающих, что перестают вести себя естественно и непосредственно.

Когда вы говорите с другим человеком, забудьте о себе. Не старайтесь понравиться или казаться звездой. Лучше постарайтесь сделать так, чтобы другие почувствовали себя звездами.

34

### **«НЕ ГАСИТЕ МЯЧ»**

*Успешность действий великих людей зависит в первую очередь от чистоты их сердец, а не от средств, которые они используют.*

#### **Веды**

Погасить мяч — это термин из тенниса. Игрок наносит такой сильный удар по мячу, что зарабатывает очко.

Это именно то, что вы пытаетесь сделать во время спора. Вы стараетесь найти такой аргумент или занять такую позицию, чтобы одержать победу и лишиться своего оппонента возможности нанести ответный удар.

Но если вы хотите быть обаятельным человеком, стремиться к такой выигрышной позиции совершенно недопустимо. Ведь последнее, что вам нужно, — это добиться того, что беседа перестанет быть «приятной», поскольку вы начнете спорить и не соглашаться с собеседником. В этом случае возникнет реальная угроза того, что вы решите «погасить мяч»

и в одну секунду сведете все свои предыдущие усилия на нет.

**Брайан:**

**о чрезмерных усилиях произвести впечатление**

В ту пору, когда я был молодым и горячим юнцом, я увлекался политикой. В то время всю страну сотрясала политическая лихорадка. Я интересовался всеми значительными событиями в этой области и часами изучал всевозможные новости и факты. Я писал письма редактору, которые регулярно публиковали ведущие газеты, и постоянно участвовал в качестве гостя в политических ток-шоу. И я действительно хорошо разбирался в том, о чем говорил.

Как правило, я всегда спорил, вступал в дискуссии с теми, кто хотел обсудить события дня, и разбивал их в пух и прах. Я был похож на Зорро, только моим оружием были слова, которыми я умело наносил удары противникам и даже своим друзьям.

Однажды я присутствовал на одном общественном мероприятии, где собралось множество известных людей. Когда я приехал, участники уже разбились на группки и дружелюбно беседовали друг с другом. Зная о том, что я легко могу одержать верх в любой политической беседе, я направился к группе знакомых предпринимателей и начал обсуждать какие-то новости того дня. Но не успел я и рта раскрыть, как эти четверо мужчин, как по команде, взглянули на меня и мгновенно разошлись в разные стороны, предоставив меня самому себе.

Я получил очень хороший урок и с тех пор больше никогда не стремился захватить лидерство в разговоре.

**ВЫБИРАЙТЕ: БЫТЬ СЧАСТЛИВЫМ ИЛИ БЫТЬ ВСЕГДА ПРАВЫМ?**

Какие бы чувства ни обуревали вас и какими бы нелепыми ни казались вам чьи-то идеи, избегайте конфликтов! Противостояние в разговоре мгновенно разрушает все очарование. Это не значит, что вы не должны быть тверды в своих убеждениях. Просто не позволяйте желанию победить в споре затмить вашу главную цель — быть сердечным и доброжелательным человеком, которого любят окружающие. Одним словом, быть обаятельным.

**Уроки обаяния:**

**как завоевывать сердца окружающих**

Во-первых, четко определите для себя основную цель любого разговора: вы хотите быть обаятельным. То есть вы не собираетесь одерживать победы в спорах или поражать окружающих своим интеллектом.

Во-вторых, любой ценой избегайте конфликтов. Они моментально разрушат все то приятное впечатление, которое вы сумели произвести на собеседников. Очень трудно симпатизировать человеку, если в воздухе уже витает враждебность.

В-третьих, можно оставаться твердым в своих убеждениях, не пытаясь «погасить мяч» и не утрачивая обаяния. Мягко и осторожно выскажите свою точку зрения и остановитесь на этом. Не пытайтесь любой ценой отстоять свою «правду».

И наконец, вступайте в разговор, только когда окружающие ясно дадут вам понять, что хотели бы услышать ваше мнение. Когда вам задают много вопросов, касающихся вашей персоны, это значит, что в вас, скорее всего, заинтересованы. Порадуйте своих собеседников, но не вдавайтесь в излишние подробности, иначе вы рискуете показаться невыносимо скучным.

Когда дело касается обаяния, то, захватывая лидерство в разговоре, в действительности вы терпите поражение!

# 35

## **ШАГАЙТЕ В НОГУ С СОБЕСЕДНИКОМ**

*То, что лежит позади и впереди нас, — это лишь мелочи по сравнению с тем, что находится внутри нас.*

**Орисон Светт Марден**

Во время разговора важно «чувствовать момент», особенно если вы хотите произвести впечатление на собеседника. Как сказано в Книге Екклесиаста, «всему под небесами свое время и свой черед». Ваша задача лишь верно определить его.

Случалось ли вам по ходу разговора вдруг понимать, что ваше настроение совершенно не соответствует настрою собеседников? Вы собранны и сдержанны, а они взволнованны и встревожены. Вам кажется, что жизнь — игра, они же погружены в заботы.

Каждый из собеседников — это отдельный мир, и вы никак не можете объединить их в одно целое. Возможно, вы стараетесь как-то поддержать и ободрить их, но у вас ничего не получается. На самом деле вы просто не можете найти подход к другому человеку. Почему так происходит? Вероятно, потому, что в момент разговора ваши внутренние ритмы не совпадают, и вы двигаетесь с разной скоростью, как трущиеся и стачивающиеся шестеренки в автомобиле.

Соответственно вы просто должны найти способ раскрутить шестеренки и убедиться в том, что и вы, и ваши собеседники настроены на одну волну и двигаетесь синхронно. Тогда, несмотря на все различия, вы сможете установить контакт.

## **ПРАКТИКУЙТЕ ЗЕРКАЛЬНОЕ ОТРАЖЕНИЕ И СООТВЕТСТВИЕ**

Еще задолго до появления нейролингвистического программирования (НЛП), профессиональные актеры выполняли специальное упражнение, известное как «зеркальное копирование и отражение», для того чтобы понять, что чувствуют лидеры и их последователи. Это упражнение учило актеров синхронизировать действия и движения. Например, один из них придумывал какую-нибудь мелодию и начинал напевать ее, а другой пытался уловить ее и петь одновременно с первым. Таким образом, эти два человека, благодаря тесному взаимодействию друг с другом, становились зеркальным отражением друг друга.

Большинство из нас обладает врожденной способностью «подстраиваться» под разные типы людей, однако по ряду причин мы этого не делаем. Попробуйте представить, что произошло бы, если бы вы могли общаться только с теми, кто *абсолютно* похож на вас. Как бы сузились границы вашего мира! Из-за нежелания подстраиваться под других многие люди становятся упрямыми и поверхностными. Они считают, что если вы делаете что-то по-другому, не так, как они, и не смотрите на мир их глазами, то вы заведомо неправы и с вами не стоит считаться.

Обаятельные люди стараются избегать подобного поверхностного отношения. Они

получают удовольствие, когда им удастся взглянуть на мир глазами другого человека.

Собственно, в этом и заключается один из главных секретов обаяния — в *способности видеть мир чужими глазами*.

### **Уроки обаяния:**

#### **как завоевывать сердца окружающих**

В следующий раз во время разговора попробуйте проделать такое упражнение. Во-первых, сознательно отражайте и копируйте того человека или тех людей, с которыми ведете беседу, внимательно вслушиваясь в их слова и наблюдая за посылаемыми ими невербальными сигналами. Если они говорят быстро, ускорьте свою речь, если медленно — соответственно замедлите ее. Если они активно жестикулируют (или, напротив, жестикулируют довольно вяло), делайте то же самое, стараясь во что бы то ни стало соответствовать им.

Во-вторых, попытайтесь увидеть то, что в данный момент волнует ваших собеседников, их глазами. Кивайте, улыбайтесь, соглашайтесь и подбадривайте их. Ваша задача заключается в том, чтобы они решили для себя: «Мне так легко и приятно общаться с этим человеком. У нас столько общего. Мы очень похожи». Нам всем, как правило, нравятся те, кто находится на одной волне с нами. Мы считаем таких людей приятными и привлекательными.

# 36

## **СОВЕРШЕНСТВО ПРИХОДИТ С ПРАКТИКОЙ**

*Все, что мы умеем, мы научились благодаря практике.*

### **Аристотель**

Практикуйте навыки обаяния как можно чаще. В самом начале, применяя те или иные техники, вы, возможно, будете испытывать некоторый дискомфорт. Но это нормально. Только постоянно используя новые для вас навыки в беседах с людьми, можно овладеть ими до такой степени, что они станут вашей «второй натурой».

Это как в футболе: профессиональным игрокам недостаточно просто тренироваться и отрабатывать разнообразные приемы и тактики. Для них очень важен опыт, приобретаемый с каждой новой игрой; именно он позволяет им развивать необходимые «условные рефлексы».

## **ДОВЕДИТЕ НАВЫК ДО АВТОМАТИЗМА**

Постоянно применяя предлагаемые нами техники, вы будете автоматически программировать свое подсознание на поведение, свойственное обаятельным людям. И постепенно оно станет для вас привычным и совершенно естественным. Именно это и является нашей целью.

Несомненно, вы замечали, сколько усилий прикладывает ребенок к тому, чтобы научиться ходить, ездить на велосипеде, как он сосредоточивается на своих движениях; то же самое касается и взрослых, которые учатся играть в гольф или танцевать кадрили.

Регулярные, постоянные, бесчисленные тренировки приводят в конце концов к тому, что мы начинаем делать какие-то вещи совершенно автоматически.

Когда вы запускаете компьютер, начинают работать определенные программы. Но если в компьютере или в вашем подсознании не установлено ни одной программы, перед вами будет лишь пустой экран, а в голове не окажется ни одной мысли.

### **Уроки обаяния:**

#### **как завоевывать сердца окружающих**

При каждом удобном случае применяйте тот или иной изученный навык. Пользуйтесь навыками обаяния при общении с родственниками, друзьями, новыми знакомыми, коллегами, деловыми партнерами и т. д. Каждый раз сосредоточивайтесь на каком-то одном умении. С практикой к вам придут опыт и уверенность, необходимые для того, чтобы в любой ситуации быть привлекательным для окружающих.

Относитесь к любому человеку, с которым общаетесь, как к важной персоне. Когда вы ведете себя подобным образом, люди начинают чувствовать себя невероятно значимыми, особенными. А вас считают исключительно обаятельным человеком.

# 37

## **ПРЕВРАЩАЙТЕ СВОИ УМЕНИЯ В ИСКУССТВО**

*Видел ли ты человека проворного в своем деле?*

*Он будет стоять перед царями...*

**Притчи. 22:29**

Как только вы овладеете всеми навыками, необходимыми для того, чтобы стать обаятельным человеком, вы должны «обогащать» их своим личным вкладом. И только когда к тому, как вы слушаете окружающих, смотрите на них и разговариваете с ними, добавится ваше личное отношение, доведенные до совершенства навыки перерастут в «искусство» обаяния.

### **Уроки обаяния:**

#### **как завоевывать сердца окружающих**

Объедините все свои способности и превратите их в искусство обаяния, включив их в свою привычную манеру говорить и слушать. Приняв следующие решения, вы доставите удовольствие и себе, и окружающим:

- Решите, что вы будете приветливы и обаятельны со всеми.
- Решите, что вы останетесь любезным и понимающим, что бы ни случилось.
- Решите, что вы будете внимательным, тактичным и чутким собеседником.
- Решите, что вы не будете скупиться на улыбки и похвалу.

Как это ни парадоксально, но лишь ставя личность другого человека выше своей собственной, вы сможете в конце концов оказаться впереди.

# 38

## **ПРИШЛО ВРЕМЯ СДЕЛАТЬ ЭТО!**

*Талант не заменишь ничем. Трудолюбие и все добродетели здесь бесполезны.*

**Олдос Хаксли**

Тренер по борьбе говорил одному из своих учеников так: «У тебя действительно есть талант, ты работаешь, не жалея сил, и это замечательно. Но если ты хочешь стать лучшим борцом, то должен набраться опыта». Если вы хотите стать «лучшим борцом», то запомните, что обучение, отработка и тренировка всевозможных навыков не приносят опыта. Все эти действия дают ровно то, на что направлены. Тренер же говорил спортсмену о том, что обрести необходимый опыт можно, только по-настоящему сразившись с противником.

Эти слова верны и по отношению ко всему остальному. Думая о чем-либо, вы этого не делаете. Готовясь к чему-либо, вы этого не делаете. Практикуя что-либо, вы этого не делаете. Представляя что-либо, вы этого не делаете. Только делая это, вы действительно делаете это! Только так и никак иначе. Если вы хотите довести свои умения до совершенства, так чтобы действовать легко и непринужденно, вам нужно практиковать их снова и снова в реальных жизненных ситуациях до тех пор, пока у вас не отпадет необходимость постоянно задумываться об этом. Если вы стремитесь к совершенству, то должны настроить свой мозг таким образом, чтобы все ваши движения и реакции были автоматическими. Вам придется быть обаятельным везде.

### **Уроки обаяния:**

#### **как завоевывать сердца окружающих**

Представьте себя в деловой или дружеской обстановке и вообразите, что вы расслаблены, сердечны, дружелюбны и очаровательны. Представьте, что вы изливаете свое обаяние на окружающих и люди улыбаются вам и наслаждаются вашим обществом.

Постоянно напоминайте себе, что вы «исключительно обаятельный человек». Каждый раз, произнося эти слова, представляйте самого себя, очаровывающим кого-то, и наслаждайтесь этим.

И наконец, чтобы запрограммировать свое подсознание на обаятельное поведение, постоянно ведите себя так, словно вы невероятно обаятельный человек. Решите, что вы будете ходить, говорить, жестикулировать и улыбаться так, словно уже оказываете магнетическое воздействие на всех, с кем вступаете в контакт. Доверьтесь своим условным рефлексам. Вам не нужно «прилагать усилия» к тому, чтобы это случилось, вам нужно просто позволить этому случиться. Вы уже начали испытывать на собственном опыте силу обаяния. Теперь пришло время поверить в свое обаяние и насладиться им.

Всегда оставайтесь «в настоящем». Обаятельный человек живет настоящим моментом. Для него не существует ни «следующего раза», ни «завтра», ни мысли «я сделаю еще одну попытку». Вы будете очаровательны только тогда, когда полностью сосредоточите внимание на своем собеседнике и не будете отвлекаться ни на что другое. Как говорил Рам Дасс: «Будьте здесь и сейчас!»

# 39

## **БУДЬТЕ ОЧАРОВАТЕЛЬНЫ ВСЕГДА**

*Одна половина мира состоит из тех, кто хочет высказаться, но не может этого сделать, а другая — из тех, кому нечего сказать, но кто продолжает говорить и говорить.*

**Роберт Фрост**

Ваша способность очаровывать окружающих — это как вишня в шоколаде, или, если говорить с точки зрения выгоды, это как деньги в банке. Подумайте о том, насколько ценно ваше новоприобретенное обаяние! Вы будете легко заводить новых друзей, станете тем, с кем все хотят перекинуться словечком на вечеринке, будете восхищать своих друзей и близких и очаровывать незнакомцев.

## **КЛЮЧ К УСПЕХУ**

Вы можете вообразить, какие преимущества дадут вам навыки обаяния в деловом мире? Вы заключите больше сделок и продадите множество товаров, которые покупатели приобретут с огромным удовольствием. Вы будете более успешно вести переговоры, закупать продукцию по сниженным ценам, а продавать — по более высоким.

Ваше руководство сделает вас главным представителем компании на важных переговорах. Ваши коллеги и начальники будут с нетерпением ждать возможности встретиться с вами, поскольку начнут ценить вас не только за ваш ум, но и за ваше необыкновенное обаяние.

Вам повысят оклад и станут быстрее продвигать по служебной лестнице. Ваша персональная и «рыночная» стоимость станет гораздо выше, чем вы могли бы предположить в самых смелых мечтах. Люди, которые могут оказать вам помощь, распахнут для вас двери и, следовательно, ваши шансы добиться успеха значительно возрастут.

Теперь все зависит только от вас. Вы ничего не потеряете, но можете приобрести все. Кто откажется от компании человека, который проявляет заботу, внимание, терпеливо слушает своего собеседника, живо реагирует на его слова и позволяет ему чувствовать себя значимым? Кто откажется от общения с обаятельным человеком? Вы правы — никто и никогда!

## **В ПОДАРОК ЧИТАТЕЛЯМ: КАК БЫТЬ ОБАЯТЕЛЬНЫМ, ОБЩАЯСЬ ПО ТЕЛЕФОНУ**

Многие из нас проводят немало времени за телефонными разговорами. С появлением и распространением мобильных телефонов люди начали разговаривать буквально всюду, где только можно это вообразить. Если вы научитесь быть обаятельным, общаясь по телефону, это значительно повысит эффективность вашего взаимодействия с окружающими. Попробуйте применить в действии следующие несложные техники.



## ШАГ 1: ПЕРВОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ

Есть хорошая поговорка: «У вас никогда не будет второго шанса произвести первое впечатление». Но очень часто получается так, что первое знакомство с человеком происходит не при личной встрече, а именно по телефону.

Многие продавцы и предприниматели так никогда и не встречаются со своими покупателями; все дела они ведут исключительно по телефону. При этом они добиваются успеха, поскольку им удалось развить в себе такие качества, которые позволяют им быть обаятельными и убедительными при телефонном общении.

Правдивая история: в компанию, занимающуюся поставками различных устройств, позвонил покупатель. Ему ответил резкий женский голос: «K and B». Звонивший произнес: «Прошу прощения», но ему снова ответили: «K and B» — тем же самым мрачным, неприятным тоном. Покупатель сделал паузу, а затем мягко поинтересовался: «А почему вы со мной не поздоровались?»

В трубке повисла тишина. Наконец звонивший сказал: «У вас такой приятный голос, я бы очень хотел, чтобы вы со мной поздоровались». Снова тишина. «Не могли бы вы сделать это?» И снова тишина, после чего из трубки раздалось: «Доброе утро».

Эффект был потрясающим. Голос секретаря был дружелюбным, в нем даже звучала улыбка. Звонивший ответил: «Это было прекрасно — благодарю вас». Теперь впечатление покупателя от секретаря и представляемой ею компании совершенно изменилось!

Итак, от вас требуется всего лишь улыбнуться, но разница будет огромной. Не забывайте о том, что, когда вы говорите по телефону, собеседник может услышать и почувствовать улыбку в вашем голосе. Слушатель может не улыбаться, но *вы* просто *обязаны* делать это!

## ШАГ 2: ИЩЕМ «КЛЮЧИ» К СОБЕСЕДНИКУ

Уже в начале телефонного разговора вы можете понять, как общается человек на другом конце провода. Ваша задача — узнать, что имеет для него первостепенное значение: то, что он думает о вещах, или то, что он чувствует. Психологи называют это «репликами» (систематическими и эвристическими соответственно). Мы же называем это ключами.

Слова, которые люди выбирают, и особенности их речи являются показателями (ключами) того, что в данный момент имеет для них наибольшее значение. Когда вы разговариваете с другими людьми, старайтесь соответствовать их манере общаться и отвечайте им в их стиле.

### **Информация или чувства?**

Например, если вам кажется, что вашего собеседника прежде всего интересуют различные подробности, касающиеся обсуждаемой темы, старайтесь не затрагивать чувства и эмоции. И наоборот. Если ваш собеседник очень эмоционально относится к обсуждаемой теме, старайтесь не говорить о практической и материальной стороне до тех пор, пока тот не сменит направление. Ведь вы стремитесь к тому, чтобы оказаться на одной волне с собеседником, а не просто обмениваться репликами.

Представьте, какой бы диссонанс возник, если бы ваш друг или член семьи завел разговор о красоте гор и о том, как было бы чудесно провести там отпуск (ответ эвристического типа), а вы бы старались перевести разговор на геологию этого региона и обсуждение того, какие зерновые культуры там выращивают (ответ систематического типа). На вас бы посмотрели так, словно вы только что прилетели с Марса!

Люди говорят о чувствах и эмоциях, вы же приводите факты и цифры. В результате — полное разочарование! Они говорят о цифрах и практических вещах, вы — о настроении и эмоциях. В результате — трагедия!

## ШАГ 3: ДАВАЙТЕ ЛЮДЯМ ТО, ЧТО ОНИ ХОТЯТ

Если вы стремитесь быть обаятельным человеком, помните следующее: вы здесь ни при чем. Забудьте о себе. Старайтесь угодить своим собеседникам. Во время разговора по телефону представьте, что телефонная трубка — это ухо вашего слушателя. Говорите теплым и мягким тоном, будто вы ласкаете собеседника своим голосом. Тогда ваши слова прозвучат тепло и душевно.

Ниже перечислены двадцать два основных правила, соблюдая которые, вы будете очаровывать людей, общаясь с ними по телефону:

**1. Поощряйте собеседника говорить.** Когда наступает ваш черед что-то сказать, не превращайте свою речь в серию мини-монологов. Вместо этого задавайте вопросы и внимательно выслушивайте ответы. Чем больше вы слушаете, тем приятнее звучит ваш голос.

**2. Говорите четко, ясно и понятно.** Если ваш собеседник говорит простым языком и не употребляет сложных слов, вы должны делать то же самое. Ничто не создает барьера столь быстро, как нарочитое употребление тяжеловесных слов с целью показаться умнее другого человека. Избегайте лексики, непонятной вашему собеседнику.

**3. Слушайте очень внимательно, поскольку только так вы можете получить какую-либо информацию.** Большинство людей предпочитают говорить, а не слушать, особенно во время телефонных переговоров. Старайтесь не совершать этой ошибки, и когда другой человек хочет высказаться, сосредоточьтесь на слушании.

**4. Будьте терпеливым слушателем.** Несмотря на то что у вас может быть готов ответ уже после первых слов собеседника, позвольте ему завершить начатую мысль; при этом старайтесь соответствовать его настроению.

**5. Слушайте «активно».** Пользуйтесь звуковыми и словесными ободрениями и подтверждениями, такими как «Да, понимаю», «М-м-м», «Неужели?», «И не говорите», «Разумеется» и т. д. Эти простые реплики убеждают говорящего в том, что вы действительно увлечены беседой с ним.

**6. Прерывайте, не обижая и не раздражая собеседника.** Прерывание воспринимается говорящим как негативное отношение к тому, о чем он говорит и думает — как будто вы заставляете его замолчать. Если вам совершенно необходимо прервать человека, обязательно извинитесь перед ним. Скажите что-то вроде: «Прощу прощения, что прерываю вас, но я очень боюсь, что потом забуду об этом.»

**7. Используйте наглядные примеры и истории.** Но при этом максимально сокращайте их. Когда наступает ваш черед говорить, изображайте что-то вроде театра одного актера. Вместо обычного «солнечный день», скажите «теплый, восхитительный солнечный день». Говорите красочно и выразительно.

**8. Никогда не ведите себя самонадеянно.** Независимо от того, насколько дружелюбно течет беседа, никогда не переходите на фамильярности — особенно когда дело доходит до шуток. Если бы вы не стали говорить этого своим родителям, лучше не говорите этого никому.

**9. Не спешите.** Замедлите темп и начните говорить более глубоким голосом. Неторопливый и низкий голос гораздо более привлекателен, нежели быстрый и высокий.

**10. Не забывайте о паузах.** Когда вам или вашему собеседнику нужно время на размышление, по-пробуйте сделать паузу. Предложите своему собеседнику: «Подумайте над этим минутку», или попросите: «Можно я немного подумаю?» Однако не затягивайте паузу, иначе из трубки раздастся: «Вы еще здесь?»

**11. Не перегружайте людей информацией.** Давайте людям ровно столько информации, сколько им нужно — и не больше. В противном случае собеседник не сможет принять решение или не сделает каких-то выводов из-за переизбытка информации. Не рассказывайте о том, что неинтересно и совершенно не нужно собеседнику. Будьте готовы к тому, что ваш излишний энтузиазм не найдет понимания.

**12. Старайтесь улавливать настроение и чувства собеседников и соответствовать им.** Если они несчастны, посочувствуйте им, если они довольны, порадитесь за них. Если

вы пытаетесь продать кому-то товар или идею, помните о том, что, как только этот человек увидит в вас заботливого и внимательного друга, он станет более податливым и скорее изменит свое решение или мнение.

**13.** *Следите за тем, чтобы ваш голос был живым и энергичным.* Регулируйте громкость голоса и скорость произношения слов. Замедляйте темп речи, когда доходите до наиболее важных моментов; смягчайте свои личные комментарии. Ускоряйте темп речи, когда рассказываете многочисленные подробности или даете не очень важную информацию. Нет ничего скучнее и утомительнее, чем ровный, монотонный голос. Он действует во сто крат сильнее и эффективнее, чем любые снотворные таблетки.

**14.** *Выражайте свои эмоции.* Ваш голос и манера говорить должны излучать энтузиазм, выражать интерес, волнение и удовольствие. Ваша задача — со всем жаром донести до собеседника свои убеждения. Однако не переусердствуйте, иначе вы рискуете «перегрузить» его.

**15.** *Улыбайтесь в телефонную трубку.* Улыбка чувствуется и слышится в вашем голосе. Она изменяет форму рта, что в свою очередь влияет на тон голоса. Если вы говорите, улыбаясь, то ваш голос звучит теплее и дружелюбнее.

**16.** *Давайте людям то, что хотите получить от них.* Если вы хотите взволновать их, ваш голос должен звучать взволнованно. Если вы хотите убедить их, ваш голос, соответственно, должен звучать убедительно. Они не дадут вам того, чего не дадите им вы сами.

**17.** *Старайтесь говорить о том, что интересно вашему собеседнику.* Следите за тем, чтобы его идеи, мнения и интересы всегда оставались на первом месте.

**18.** *Избегайте давать советы.* Это относится и к телефонным переговорам, и к беседам с глазу на глаз. Если кто-то просит вашего совета, сдержите желание тут же дать его. Вместо этого спросите: «А с вашей точки зрения, что нужно сделать?»

**19.** *Всегда спрашивайте разрешения.* Когда у вас не просят совета открыто, но вы знаете, что он был бы нелишним, вежливо поинтересуйтесь: «Вы позволите мне дать вам небольшой совет?» Всегда действуйте мягко и спокойно.

**20.** *Старайтесь отвечать на злость и агрессию мягко.* Если вы ответите собеседнику в его же агрессивной манере, то, возможно, и одержите победу в эмоциональной схватке, однако в этом случае все ваши попытки быть обаятельным, несомненно, потерпят неудачу. Помните о том, что мягкий ответ усмиряет гнев.

**21.** *Не теряйте очарования до тех пор, пока не повесите трубку.* Следите за тем, чтобы каждое ваше слово, включая и «до свидания», было полно очарования. Приходилось ли вам когда-нибудь говорить по телефону с человеком, резко обрывающим беседу? Это заставляло задуматься об истинности всех остальных его слов, не правда ли?

**22.** *Представьте самого себя в роли наставника по отношению к своему слушателю.* Постарайтесь изобразить лучшего наставника, какого только можете представить, — хорошо образованного, терпеливого, доброго, внимательного, заинтересованного, сердечного. Проявляйте искреннее желание помочь и будьте дружелюбны.

### **Уроки обаяния:**

#### **как завоевывать сердца окружающих**

Решите, что с этого дня вы станете обаятельным собеседником по телефону. Во-первых, запишите свои цели на листе бумаги и во время телефонных переговоров всегда кладите его перед собой.

Во-вторых, относитесь к каждому телефонному разговору как к важной встрече с ценным клиентом. Следите за тем, чтобы вас ничто не отвлекало, и полностью сосредоточьтесь на голосе собеседника.

Через некоторое время вы поймете, что эти навыки играют существенную роль при общении с окружающими и просто бесценны в деловой сфере. Фактически именно они, как ничто другое, влияют на качество ваших отношений с окружающими.

## ОБ АВТОРАХ

**Брайан Трейси** — один из ведущих американских бизнес-лекторов, автор многочисленных бестселлеров, а также один из известнейших специалистов по вопросам профессионального и личностного развития. Ежегодно он выступает перед 250 000 слушателей. В своих лекциях Трейси освещает самые разные проблемы, начиная с личного успеха и лидерства и заканчивая эффективностью управления, креативностью и техниками продаж. Он написал более 30 книг и выпустил более 300 обучающих аудио- и видеопрограмм. Большинство работ Брайана Трейси было переведено на иностранные языки, и теперь его книги с успехом продаются в 35 странах мира. Брайан Трейси в соавторстве с Кемпбеллом Фрезером разработал программу продвинутого коучинга и наставничества — Advanced Coaching and Mentoring Program — и программу коучинга высшей ступени — Coaching Excellence Program.

Брайан консультировал более 1000 известных компаний, среди которых IBM, McDonnell Douglas и The Million Dollar Round Table, и проводил индивидуальные занятия более чем с 2 000 000 людей. Все его идеи испытаны, надежны и действенны. Его читатели, клиенты и участники семинаров осваивают различные техники, которые могут тут же применять на практике. В результате они добиваются значительных успехов и в карьере, и в личной жизни.

**Рон Арден** — один из ведущих специалистов по постановке речи. Родился и получил образование в Великобритании. Много лет посвятил актерской и режиссерской деятельности, а также преподаванию (в качестве профессора театральных искусств) на территории Соединенных Штатов и за ее пределами. Впоследствии применил свой огромный опыт работы в театре при разработке курса улучшения навыков самопрезентации в профессиональной сфере.

Уникальный стиль коучинга Рона Ардена и успешная работа со многими всемирно известными профессиональными лекторами и членами национальной ассоциации National Speakers Association принесли ему широкую известность, множество наград и звание «Гуру среди наставников оратора» — Guru of Speaker's Coaches. Статьи Ардена печатались в журнале Time.

Рон занимается частной практикой в Сан-Диего и проводит семинары и тренинги в Соединенных Штатах, Канаде и Южной Африке. В число его клиентов входят различные организации, городские, государственные и федеральные учреждения; политики, юристы, руководители, а также радио- и телеведущие.

### **Университет Брайана Трейси**

Брайан Трейси является основателем и президентом Университета бизнеса и предпринимательства. Университет был создан для того, чтобы помогать людям добиваться материального успеха и становиться независимыми владельцами собственного бизнеса ([www.briantracy.com](http://www.briantracy.com)).

В университете можно получить надежные и эффективные рекомендации по созданию бизнеса, увеличению прибыли, повышению уровня продаж и достижению максимальной производительности.

Воспользовавшись Интернетом, вы можете познакомиться с наиболее эффективными технологиями продаж и маркетинга, производства и распространения, рекламы и продвижения товара, а также узнать о том, как заработать столько денег, сколько вы хотите. Эту информацию можно получить в любое время и в любом месте.

Если вам нужна бесплатная бизнес-консультация, зайдите на страничку [www.briantracy.com](http://www.briantracy.com) прямо сейчас и сделайте свой первый шаг на пути к богатству.