

ДЕЛО ДАУНДЕС



**КАК
ГОВОРИТЬ
С КЕМ
УГОДНО
И О ЧЕМ
УГОДНО**

**ПСИХОЛОГИЯ
УСПЕШНОГО
ОБЩЕНИЯ
ТЕХНОЛОГИИ
ЭФФЕКТИВНЫХ
КОММУНИКАЦИЙ**

Лейл Лаундес
Как говорить с кем
угодно и о чем угодно.
Психология успешного
общения. Технологии
эффективных коммуникаций
Серия «Средства для
высокоэффективной жизни»

Издательский текст

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=138040

Как говорить с кем угодно и о чем угодно. Психология успешного общения. Технологии эффективных коммуникаций: Издательство

«Добрая книга»; М.; 2014

ISBN 978-5-98124-397-4

Аннотация

Восхищались ли вы когда-нибудь теми удачливыми людьми, которые, кажется, имеют все, о чем только можно мечтать? Вы видели, как уверенно они выступают на деловых встречах и непринужденно болтают на вечеринках? У них самая интересная

работа, самые красивые спутники или спутницы, самые крутые друзья.

Но постойте! Многие из них ничуть не умнее вас. Секрет их успеха сводится к одному: успешные люди более искусно общаются с окружающими их собратьями.

Эта книга познакомит вас с приемами эффективного и успешного общения из арсенала успешных людей, чтобы и вы смогли достичь совершенства в игре, которая называется жизнью, и получить в ней то, чего вы хотите. Вы познакомитесь с особенностями общения в любых ситуациях повседневной жизни: на деловых встречах, в гостях, на приемах и на вечеринках и узнаете:

- как сделать даже небольшой разговор большим событием;
- как установить контакт с собеседником и произвести на него неизгладимое первое впечатление;
- как научиться завязывать разговор – и успешные отношения – с незнакомыми людьми, которых вы хотите сделать частью своей жизни;
- как эффективно общаться с сотрудниками, коллегами по работе и с деловыми партнерами;
- как научиться вести “светскую беседу” и поддерживать разговор на любую тему;
- как прослыть “своим человеком” в любой компании и научиться легко и непринужденно общаться с любым человеком;
- каковы особенности общения по телефону и какие специальные приемы необходимо использовать в телефонных разговорах и многое, многое другое...

Содержание

Люди, у которых есть все	6
Часть первая	15
Глава 1	21
Глава 2	28
Глава 3	37
Глава 4	42
Глава 5	47
Конец ознакомительного фрагмента.	53

Лейл Лаундес
Как говорить с кем угодно
и о чем угодно. Психология
успешного общения.
Технологии эффективных
коммуникаций

© Leil Lowndes, 2000.

© ООО “Издательство “Добрая книга”, 2007 – Перевод и оформление.

Все права защищены. Никакая часть электронной версии этой книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами, включая размещение в сети Интернет и в корпоративных сетях, для частного и публичного использования без письменного разрешения владельца авторских прав.

Люди, у которых есть все

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

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

Никто не может взобраться на вершину социальной пирамиды в одиночку. Долгие годы те, у кого теперь есть “все, о чем только можно мечтать”, покоряли сердца и завоевывали умы сотен людей, которые помогли им подняться, шаг за шагом, ступенька за ступенькой на вершину корпоративной

или общественной пирамиды, выбранной ими своей целью.

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

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

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

И в самом деле, сегодня старые (и не очень старые) прия-

тели, управляющие государствами, компаниями, звезды нашего искусства и культуры, “не пальцем деланы”. У каждого из них есть свой арсенал приемов и трюков, своего рода магия, с помощью которой все, что они делают, приносит им успех.

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

Как были разработаны эти приемы

Много лет назад преподаватель драматического искус-

ства, рассерженный моей плохой игрой в спектакле, закричал: “Нет! Нет! Твое тело отрицает твои слова. Каждое движение, каждое положение тела, – ревел он, – раскрывает твои мысли. Твое лицо принимает семь тысяч различных выражений, и каждое из них разоблачает тебя, показывая всем и каждому, кто ты и о чем думаешь, в каждое мгновение”. А затем он сказал то, чего я никогда не забуду: “То, как ты двигаешься, – твоя автобиография в пластике”.

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

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

сознательные ощущения, вполне реальны.

Представьте, пожалуйста, двух людей, сидящих в изолированной комнате, опутанной проводами и приборами для регистрации всех сигналов и знаков, текущих между ними. Это более 10 000 бит информации в секунду. “Вероятно, понадобится пожизненная работа более половины взрослого населения США, чтобы разобрать те сигналы, которые посылают друг другу два человека в течение одного часа взаимного общения”, – так оценивают этот информационный поток эксперты по коммуникациям Пенсильванского университета¹.

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

Решившись найти ответ, я прочитала практически все книги, касающиеся современных исследований навыков общения и коммуникаций между людьми, лидерства и физиологии процессов, связанных с коммуникациями. Я просмотрела сотни научных работ, проведенных исследователями всего мира, в которых они пытались понять, какие личные качества помогают человеку стать лидером и завоевать дове-

¹ Здесь и далее цифрами даны ссылки на источники, список которых приводится в конце книги.

рие окружающих. Отважные ученые-социологи не оставили камня на камне в своих поисках формулы социального успеха. Так, например, самоуверенные китайские исследователи, предполагая, что популярность и личное обаяние должны быть связаны с режимом питания, зашли так далеко, что стали сопоставлять характер взаимоотношений человека с другими людьми с уровнем катехоламина в его моче². Излишне говорить, что их теоретические выкладки очень скоро были сданы в архив.

Большинство исследований просто подтверждали положения классической книги Дейла Карнеги “Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей”, вышедшей в свет в 1936 году³. Его бессмертная мудрость заключалась в том, что успеха можно достичь с помощью улыбки, просто проявляя интерес к другим людям, всячески повышая их самооценку и поддерживая в них уверенность в себе. “Ничего удивительного”, – думала я. Это было истиной шестьдесят лет назад, это остается верным и сейчас.

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

Представьте, что некий мудрец сказал вам: “Находясь в Китае, говори по-китайски”, – но не преподавал вам ни одного урока китайского языка? Дейл Карнеги и многие специали-

сты по психологии коммуникаций похожи на такого мудреца. Они говорят нам, *что* делать, но не говорят, *как* это делать. В сложном современном мире недостаточно просто посоветовать: “Улыбайтесь” или “Говорите искренние комплименты”. Сегодня циничные деловые люди видят хитрость и коварство в вашей улыбке и скрытые намерения в вашем комплименте. Талантливые и привлекательные люди бывают окружены улыбающимися подхалимами, демонстрирующими притворный интерес и источающими лесть и умиление при каждой возможности. Потенциальные клиенты устали от людей, которые говорят: “Этот костюм прекрасно смотрится на вас”, поглаживая при этом клавиши кассового аппарата. Женщины остерегаются поклонников, говорящих: “Ты так красива”, как только в поле их зрения оказывается дверь в спальню.

С 1936 года мир очень изменился, и теперь нам нужна новая формула успеха. Чтобы найти ее, я наблюдала за суперзвездами нашего времени. Я исследовала приемы, которые используют профессиональные продавцы, чтобы заключить сделку, ораторы – чтобы убедить своих слушателей, религиозные деятели – чтобы обратить в свою веру неопитов, актеры – чтобы увлечь зрителей, секс-символы – чтобы соблазнять, спортсмены – чтобы выиграть соревнования.

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

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

Всякий раз, когда я оказывалась в присутствии успешных и популярных лидеров, элиты общества, я анализировала их язык тела, их мимику. Я внимательно наблюдала их случайные беседы, музыку и ритм их голосов, их лексику. Я наблюдала, как они общаются со своими близкими, друзьями, с коллегами по работе и со своими противниками. Каждый раз, когда я замечала в их общении с окружающими некоторую долю волшебства, элемент магии, щепотку “приворотного зелья”, я просила их выделить этот элемент и вытащить его на яркий свет сознания. Мы вместе анализировали его, и затем я превращала его в прием, которым смогут успешно воспользоваться другие.

В этой книге к моим собственным исследованиям добавлены некоторые черты или штрихи из жизни известных и

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

Это – ваш приз. Шествуя по жизни с этими новыми навыками общения, вы будете оглядываться назад и видеть там множество счастливых людей, с улыбкой смотрящих вам вслед.

В этой жизни есть два типа людей:

те, кто, входя в комнату, говорят:

“А вот и я!”,

и те, кто произносит:

“А вот и ты!”

Часть первая

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

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

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

Художники иногда способны схватить и запечатлеть эту живую и мимолетную эмоциональную реакцию. Один из таких людей – мой друг Роберт Гроссман, талантливый, художник-карикатурист, рисующий для таких известных изданий, как *Forbs*, *Newsweek*, *Sport Illustrated*, *Rolling Stone* и других популярных в Северной Америке газет и журналов. Боб обладает редким даром уловить не только характерные особенности внешности героев своих шаржей, но и сконцентриро-

ваться на их внутренней сущности, на особенностях их личности. Его эскизы высвечивают облик и души тех, кого считают элитой нашего общества. Одного взгляда на его карикатуры достаточно, чтобы увидеть, например, высокомерие Мадонны, надменность Ньюта Гингрича и стервозность Леоны Хелмсли.

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

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

Однажды, когда я была в гостях у Боба в его студии, я спросила его, как ему удастся так точно ухватить особенности личности героев своих рисунков. Он ответил: “Это просто. Я просто смотрю на них”.

“Нет, – сказала я. – Как тебе удастся схватить их душевную сущность? Разве ты не изучаешь их стиль жизни, их био-

графию?”

“Да нет, я же говорю тебе, Лейл, я просто смотрю на них”. – “Как это?” Он продолжал объяснять: “Почти все грани человеческой индивидуальности становятся вполне очевидными, если обращать внимание на внешний вид, позу, осанку, манеру двигаться. Например...” – и он подвел меня к архиву, где хранил свои шаржи на политических деятелей.

“Смотри, – сказал Боб, указывая на различные части тела президентов США. – Вот ребячество Билла Клинтона, – и он указал на его кривую ухмылку. – Вот неуклюжесть Джорджа Буша, – он указал на его плечи. – Обаяние Рейгана”, – палец Боба остановился на прищуренных улыбающихся глазах бывшего президента. – Изворотливость Никсона – едва заметный наклон его головы”. Немного покопавшись в своем архиве, он вытащил шарж на Франклина Делано Рузвельта и, указав на его высоко поднятый нос, сказал: “А вот гордость Ф. Д. Р.” Все это ясно читалось на их лицах и в их облике.

Первые впечатления неизгладимы. Почему? В нашем быстро меняющемся и перегруженном информацией мире каждую секунду огромное количество разнообразных раздражителей атакуют наш мозг, и мы нередко приходим в замешательство. Нам просто необходимо как можно быстрее формировать и выносить свои суждения о ежеминутно обрушивающихся на нас внешних воздействиях, чтобы *не* терять ощущение контакта с миром и продолжать делать то, что мы должны делать. Поэтому каждый раз, когда люди встречаются

вас, они делают в своем сознании своеобразный “моментальный снимок” вашего образа. И этот образ становится для них источником той информации о вас, которой они будут пользоваться в течение длительного времени.

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

Точна ли эта информация? К вашему удивлению – да. Еще до того как вы раскрыли рот и произнесли первые звуки, ваше существо, ваша сущность уже запечатлелась в мозгу другого человека. Ваш внешний вид и ваша манера двигаться – источник более 80 процентов информации, на основе которой другие люди составляют свое первое впечатление о вас. Для этого не требуется произносить ни единого слова.

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

Преследуя собственные цели – сбор материалов для этой

книги, я спросила Боба: “Боб, если бы ты хотел изобразить кого-то, кто действительно крут, – то есть человека умного, обладающего сильным характером, лидера по натуре, волевого, приятного во всех отношениях, внимательного к другим людям, заботливого...” “

“Это просто, – перебил меня Боб. Он точно знал, к чему я веду. – Я рисую его в величественной позе, с хорошей осанкой, с высоко поднятой головой, на лице – уверенная улыбка и прямой открытый взгляд”. Вот обобщенный образ того, кто действительно что-то из себя представляет.

Как выглядеть важной персоной

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

Когда бы Карен ни появлялась на специализированных промышленных выставках или на деловых встречах, каждый, с кем она имела дело, относился к ней очень почтительно. Она – Очень Важный Человек в своем мире. На совещаниях или переговорах ее коллеги из всех сил стремятся занять место поближе к ней, чтобы просто перекинуться с ней парой слов, и сочтут за счастье сфотографироваться с ней рядом для одного из ведущих отраслевых журналов “Мебель для дома” или “Мир мебели”.

Но, жалуется Карен, когда она сопровождает мужа на де-

ловых встречах, связанных с его работой, она становится никем. Когда она ведет своих детей в школу, то выглядит обычной мамой. Однажды она спросила меня: “Лейл, каким образом мне удастся выделяться в толпе настолько, что люди, которые меня совсем не знают, подходят ко мне и, по меньшей мере, *предполагают*, что я интересный человек?” Приемы, собранные в этой части книги, позволят вам довести этот навык до совершенства. Когда вы начнете пользоваться нижеизложенными девятью приемами, вы будете выглядеть особенным человеком в глазах каждого, кого повстречаете на своем пути. Вы будете выглядеть очень важной персоной и выделяться в любой компании или группе людей, куда бы вы ни попали, даже если вы окажетесь не в своей компании. Давайте начнем с вашей улыбки.

Глава 1

Струющаяся улыбка

Дежурная улыбка? Или особенная улыбка?

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

Старомодный мгновенный оскал зубов не имеет цены в современном искушенном в житейской мудрости обществе. Посмотрите на лидеров крупнейших мировых держав, на глав дипломатических делегаций или руководителей транснациональных корпораций. Среди них нет улыбающихся льстецов или подхалимов. Большие Люди в самых разных областях жизни делают свою улыбку настолько могуще-

ственной и обворожительной, что, когда она проступает на их лице, вместе с ними улыбается весь мир.

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

Как производить тонкую настройку своей улыбки

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

ми ее продукции. Я была рада возможности снова встретить старую подругу, увидеть ее ослепительную улыбку и услышать ее заразительный смех. Мисси была неисправимой хохотушкой, и этот смех был частью ее очарования.

Она рассказала мне, что, когда год назад ее отец отошел от дел, ей пришлось взять на себя руководство предприятием. Мисси казалась мне слишком легкомысленной, чтобы стать исполнительным директором и заниматься столь сложным делом. Но, позвольте, а что я сама знала об особенностях упаковочного бизнеса?

Она, я и трое ее потенциальных клиентов встретились в холле ресторана в центре города, и, пока мы вели их к столу, Мисси прошептала мне на ухо: “Пожалуйста, сегодня вечером зови меня Мелиссой”.

“Хорошо, – подмигнула я ей, – немногие президенты компаний носят имя Мисси”. Вскоре после того как официант усадил нас за столик, я начала замечать, что Мелисса очень изменилась с того времени, когда была просто веселой хохотушкой. Она по-прежнему была очаровательной. Она по-прежнему много улыбалась. Но что-то в ней изменилось. Я просто не могла понять, что именно.

Несмотря на то, что она по-прежнему была очень живой и непосредственной, у меня складывалось впечатление, что она стала более проницательной, а ее слова – взвешенными и искренними. Она общалась с потенциальными клиентами с удивительной теплотой в голосе, и они отвечали ей тем же. Я

была поражена, потому что моя подруга добилась тем вечером потрясающего успеха: к концу ужина Мелисса получила трех новых крупных клиентов. После ужина, оказавшись в такси с ней наедине, я сказала: “Мисси, ты и в самом деле прошла большой путь с тех пор, как взяла в свои руки руководство компанией. Ты настолько изменилась, что стала настоящей “акулой бизнеса”.

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

– Что именно?

– Моя улыбка.

– Твоя... что? – недоверчиво переспросила я.

– Моя улыбка, – повторила она, глядя куда-то вдаль. – Ты знаешь, когда мой отец заболел и понял, что мне скоро придется унаследовать его дело, он усадил меня рядом с собой, и между нами произошел разговор, изменивший всю мою жизнь. Я никогда не забуду его слова. Отец сказал: “Мисси, милая, помнишь ту старую песенку: “Я люблю тебя, дорогой, но у тебя слишком длинные руки”? И если ты хочешь иметь действительно “длинные руки” в нашем бизнесе, позволь мне изменить несколько слов в этой песенке и сказать так: “Я люблю тебя, дорогая, но ты слишком спешишь улыбаться”.

– Затем он достал пожелтевшую газетную страницу со статьей об одном исследовании, которую сохранил, чтобы показать мне, когда настанет подходящее время. Исследование касалось поведения женщин в бизнесе. Оно показывало, что

женщины, которые не торопились улыбаться, воспринимались в корпоративной жизни как более надежные партнеры.

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

Мисси продолжала: “В этом исследовании говорилось, что широкая теплая улыбка, несомненно, оставалась ценным качеством. Но только в том случае, когда она появлялась на лице не сразу же при встрече, а немного позже. И появлялась медленно – тогда она внушала больше доверия”. С тех пор, объяснила Мисси, она всегда дарила своим клиентам и сотрудникам теплую улыбку, но не спешила растягивать губы в улыбке, а делала это гораздо медленнее. Так ее улыбка выглядела более искренней и адресованной собеседнику лично.

Вот в чем было дело! Медленная улыбка Мисси придавала ей искренности в глазах собеседников, и ее личность казалась им более богатой и глубокой. И хотя эта задержка длилась менее секунды, те, кому была адресована ее прекрасная широкая улыбка, чувствовали, что она была особенной и предназначалась именно им.

После этого разговора я решила обратить более пристальное внимание на то, как люди улыбаются. Если вы решили купить обувь, вы начинаете смотреть, что носят окружающие вас люди. Если вы решили сменить прическу, вы обращаете

те внимание на прически других. Итак, в течение нескольких месяцев я неизменно наблюдала за манерой разных людей улыбаться. Я ловила улыбки людей на улице. Я наблюдала, как улыбаются люди в телепередачах. Я наблюдала, как улыбаются политики, духовенство, бизнесмены и просто известные люди. Результаты? В море сверкающих зубов и растянутых в улыбке губ я обнаружила, что люди, считающиеся эталонами надежности и честности, всегда улыбались не сразу и медленно. Но когда они это делали, их улыбка, казалось, освещала каждую черточку их лиц, наполняя их, словно струящийся изнутри свет. Поэтому я назвала следующий прием “Струящейся улыбкой”.

Прием 1:

Струющаяся улыбка

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

Теперь давайте поднимемся немного выше и перейдем к изучению двух самых важных средств общения из всего ар-

сенала, которым вы располагаете, – к вашим глазам.

Глава 2

“Липкий взгляд”

Как разжечь огонь во взгляде

Можно считать легким преувеличением рассказы о том, что спартанская царица Елена силой взгляда могла топить корабли, а Дэвид Коперфилд одним своим взглядом способен свалить медведя. Ваши глаза – ваше личное огнестрельное оружие, обладающее силой разжечь человеческие чувства. Мастера-боевых искусств должны регистрировать свои кулаки как всякое другое смертельно опасное оружие. После того как вы овладеете следующими приемами ведения боевых действий с полным визуальным контактом, вы можете поставить себе на службу и зарегистрировать в полиции свои глаза как психологическое смертельное оружие.

Серьезные Игроки в игре жизни смотрят гораздо дальше известной обывательской мудрости, которая учит нас: “Поддерживайте постоянный контакт глаз”. Они, например, отдают себе отчет в том, что некоторые подозрительные или неуверенные в себе люди могут считать пристальный взгляд или длительный визуальный контакт проявлением враждебных намерений или вторжением в их личный мир.

Когда я была маленькой, моя семья пользовалась услугами домохозяйки, которая родилась и выросла на Гавайских островах. Ее фантастический мир населяли ведьмы, колдуны и черные маги. Зула наотрез отказывалась оставаться в доме один на один с Луи, нашим сиамским котом. “Луи смотрит сквозь меня – он видит мою душу”, – в страхе шептала она мне.

В одних культурах длительный контакт глаз связывается с магией и колдовскими чарами. В других – воспринимается как угроза или проявление неуважения. Понимая это, Серьезные Игроки, ведущие свою игру в разных странах мира, предпочитают иметь в своем багаже словарь культурных различий языка тела, а не обычный разговорник. Однако Серьезные Игроки знают, что в нашей культуре длительный визуальный контакт может быть очень и очень полезен, особенно в отношениях между полами. В бизнесе, даже если любовный роман не входит в ваши планы, пристальный взгляд и контакт глаз вызывает возбуждение и бурю эмоций в отношениях между мужчиной и женщиной.

Бостонский центр психологических исследований занимался изучением этого ценного эффекта⁵. Ученые просили двоих испытуемых противоположного пола пообщаться друг с другом в течение двух минут. Чтобы заставить половину испытуемых пар поддерживать постоянный контакт глаз, они прибегли к следующей уловке: одному в такой паре они давали указание во время разговора пристально наблюдать за

глазами партнера или партнерши и считать, сколько раз он или она моргнет. Другая половина пар не получала никаких специальных указаний, как вести себя во время разговора.

Когда участники эксперимента были опрошены, выяснилось, что те, которые невольно должны были поддерживать визуальный контакт, испытывали значительно большее доверие и симпатию к своим партнерам или партнершам, которые в это время просто считали, сколько раз моргнули их глаза.

Я имела возможность сама почувствовать близость, которая возникает в результате такого длительного визуального контакта с незнакомым человеком. Однажды, когда я проводила семинар, в котором принимали участие несколько сотен человек, мое внимание в этой большой группе привлекло лицо одной женщины. Внешне эта участница семинара не выделялась ничем особенным. Но она оставалась в центре моего внимания во время всего моего выступления. Почему? Потому что она ни на секунду не отводила глаз от моего лица. Даже когда я заканчивала очередную часть своего выступления и умолкала, ее глаза продолжали жадно пожирать меня. Казалось, она не могла дождаться, когда следующая мудрая фраза слетит с моих уст. Я почти полюбила ее! Ее сосредоточенность и явная привлекательность вдохновляли меня, и неожиданно для себя я вспоминала истории и делала важные замечания, о которых давно забыла.

Прямо после окончания выступления я решила разыскать

эту новую поклонницу, которая была так увлечена моей речью. Когда участники семинара начали покидать зал, я быстро проскользнула вслед за ней. “Простите...” – окликнула я ее. Моя поклонница продолжала свой путь по направлению к выходу. “Простите...” – повторила я немного громче. Никакой реакции. Я догнала ее и коснулась плеча. На этот раз она повернулась ко мне с выражением изумления на лице. Извиняясь, я пробормотала что-то о том, что очень благодарна ей за внимание к моему выступлению и хотела бы задать ей несколько вопросов.

“Вы... вы вынесли для себя что-нибудь полезное из этого семинара?” – спросила я.

“Ну... честно говоря, нет, – ответила она искренне. – Я с трудом понимала то, что вы говорили, потому что вы все время ходили взад и вперед по сцене”.

В это мгновение я все поняла. У этой женщины был ослаблен слух. Я вовсе не покорила ее, как предполагала ранее. Она, как я надеялась, вовсе не была увлечена моим выступлением. Единственная причина, которая заставляла ее пристально наблюдать за моим лицом, заключалась в том, что она пыталась читать по моим губам!

Тем не менее этот визуальный контакт дал мне столько радости и вдохновения во время выступления, что, несмотря на усталость, я попросила ее выпить со мной по чашечке кофе. На протяжении следующего часа я восстанавливала содержание семинара только для нее одной. Сильная штука

ЭТОТ КОНТАКТ ГЛАЗ!

“Липкий взгляд” – умный взгляд

Есть и другой аргумент в пользу длительного визуального контакта. Кроме пробуждения доверия и симпатии, долгий пристальный взгляд придает вам в глазах собеседника вид проницательного интеллектуала, обладающего развитыми навыками абстрактного мышления. Поскольку абстрактно мыслящие люди легче перерабатывают поступающую из внешнего мира информацию, они могут продолжать смотреть в глаза другого человека даже во время пауз в разговоре. Если такой человек уставится в глаза своего собеседника, это не помешает нормальному течению его мыслительных процессов⁶.

Но вернемся к нашим отважным психологам. Исследователи из Йельского университета, думая, что в их руках находится неопровержимая истина о визуальном контакте, провели другое исследование, которое, как они полагали, должно было подтвердить их вывод о том, что “чем дольше смотришь в глаза партнеру, тем лучше становятся ваши отношения”. На этот раз они поставили перед испытуемыми нелегкую задачу поделиться со своим партнером или партнершей чем-нибудь глубоко личным. Они просили партнеров-слушателей дифференцированно реагировать на эти монологи-откровения, в каждом отдельном случае изменяя дли-

тельность визуального контакта, пока собеседник высказывался.

Результаты? Все шло как положено, пока женщины делились историями своей жизни с женщинами. Увеличение продолжительности контакта глаз приводило к возрастанию ощущения близости с собеседницей. Но с мужчинами дело обстояло совсем не так. Некоторые мужчины под пристальным взглядом собеседника становились настроенными враждебно. Другие чувствовали угрозу. Третьи, немногие, даже подозревали своих партнеров в ненормальном и преувеличенном интересе к их персоне, который явно выглядел подозрительным, и им хотелось хорошенько отделать своих собеседников.

Эмоциональная реакция вашего партнера или партнерши на ваш пристальный взгляд имеет биологическую природу. Когда вы пристально смотрите на кого-нибудь, это повышает частоту его или ее сердцебиения и вызывает выброс в вашу кровь вещества, по своему действию похожего на адреналин⁷. Такая же физиологическая реакция наблюдается у людей, когда они начинают влюбляться. И когда вы сознательно увеличиваете продолжительность контакта глаз, даже во время обычных деловых встреч или в ситуациях повседневного общения, людям кажется, что они увлечены вами.

Мужчины, когда вы разговариваете с женщинами, и женщины, когда вы разговариваете с мужчинами и женщинами: используйте следующий прием, который я назвала *“Липкий*

взгляд”, на радость собеседнику и для собственной выгоды. (Мужчины, чуть позже я предложу вашему вниманию модифицированный вариант этого приема для общения “по-мужски”.)

Прием 2:

“Липкий взгляд”

Представьте, что ваши глаза, ваши оптические нервы приклеены к вашему собеседнику или собеседнице липкой тягучей ириской. Не прерывайте визуальный контакт даже после того, как он или она прекратили говорить. Если вам необходимо посмотреть в сторону, делайте это медленно, неохотно, словно вы растягиваете тягучую ириску до тех пор, пока она наконец не порвется.

А как мужчине смотреть в глаза другого мужчины?

Итак, джентльмены: если вы разговариваете с женщиной, вы тоже можете использовать этот прием. Просто сделайте так, чтобы ваш взгляд был немного менее “липким”, если обсуждаете с другим мужчиной личные дела, чтобы ваш собеседник не почувствовал с вашей стороны угрозу или не истолковал ваши намерения неверно. Немного увеличивайте продолжительность вашего визуального контакта сверх нормы в ситуациях повседневного общения с мужчинами и намного – если речь идет о женщинах. Этим вы передаете собеседнику подсознательное послание, свидетельствующее о полном понимании и уважении к нему.

Один мой приятель, Сэмми, работая коммивояжером, невольно создал себе образ самоуверенного парня и прослыл заносчивым зазнайкой. Он вовсе не был таким, просто иногда его бестактность и резкость делали его похожим на тирана, который идет напролом, не взирая на чувства окружающих.

Однажды, когда мы вместе обедали в ресторане, я рассказала ему о приеме *“Липкий взгляд”*. Полагаю, что мои слова произвели на него очень большое впечатление. Когда к нам подошел официант, Сэмми, что было для него совсем не характерно, вместо того, чтобы тупо выпалить свой заказ, уткнувшись носом в меню, посмотрел на официанта. Затем он улыбнулся, заказал что-то на закуску и задержал свой взгляд на официанте еще на долю секунды, прежде чем опустить глаза в меню, чтобы заказать второе блюдо. Я не могу передать вам, как изменился образ Сэмми в моих глазах в тот самый момент! Он производил впечатление чувственного и заботливого мужчины, и все, что для этого требовалось, — это пристальный взгляд в течение двух лишних секунд. Я заметила, что такое же впечатление он произвел и на официанта. Мы получили исключительно любезный прием и обходительное обслуживание на весь вечер.

Неделю спустя Сэмми позвонил мне и сказал: “Лейл, этот *“Липкий взгляд”* изменил всю мою жизнь. Я следовал твоему совету в общении с женщинами, и мой взгляд был действительно “липким”, и с мужчинами, на которых я смотрел

немного меньше. И теперь все относятся ко мне с уважением. Я думаю, именно в этом причина того, что на этой неделе я заключил больше сделок, чем за весь предыдущий месяц!”

Если по работе вам приходится общаться с покупателями или клиентами, *“Липкий взгляд”* для вас просто находка. Большинству людей в нашей культуре пристальный взгляд говорит о доверии, компетентности и о готовности помочь.

Давайте теперь несколько модифицируем этот прием, чтобы усилить его эффект. Подобно сильнодействующему лекарству, которое может убить или исцелить, следующая техника визуального контакта может очаровать или уничтожить.

Глава 3

Неотступный пристальный взгляд

Теперь начинается игра всерьез

Теперь мы пускаем в ход тяжелую артиллерию: очень “липкий взгляд”. Давайте назовем его *“Неотступный пристальный взгляд”*. Большие Начальники используют пристальный взгляд, чтобы оценить своих подчиненных. Следователи используют пристальный взгляд, чтобы наводить страх на подозреваемых и преступников. Сообразительные донжуаны используют пристальный взгляд, чтобы завоевывать женские сердца. (Если ваша цель – завязать любовный роман, пристальный взгляд – верный афродизиак²).

Для использования приема *“Неотступный пристальный взгляд”* требуется присутствие по меньшей мере трех вовлеченных в общение людей: вас, вашей Добычи и третьего человека. Вот как это происходит. Обычно, когда вы общаетесь с двумя или большим числом людей, вы смотрите на того, кто говорит. Прием *“Неотступный пристальный взгляд”* требует от вас концентрации на слушателе, которого вы выбрали своей целью, а не на том, кто говорит. Этим вы немно-

² Афродизиак – средство, усиливающее половое влечение. (Прим. пер.)

го сбиваете с толку вашу Добычу, и он или она спрашивают себя: “Почему этот человек смотрит *на меня*, а не того, кто говорит?” Добыча чувствует, что вам чрезвычайно интересно наблюдать за его или ее реакциями. Это может оказаться полезным и в ситуациях делового общения, когда вам необходимо оценить слушателя.

Специалисты по управлению персоналом часто пользуются этим, но не как приемом: им действительно интересно, как реагирует потенциальный сотрудник на определенные озвучиваемые идеи. Адвокаты, руководители, следователи, психологи и многие другие специалисты, которые по роду своей деятельности обязаны анализировать реакции определенных людей, пользуются пристальным взглядом в исследовательских целях.

Используя “*Неотступный пристальный взгляд*”, вы даете своей Добыче понять, что очень интересуетесь ею и совершенно уверены в себе. Но поскольку этот прием ставит вас в положение наблюдателя, изучающего и оценивающего другого человека, вы должны быть осторожны. Не переусердствуйте или можете прослыть наглым и самоуверенным типом.

Прием 3:

Неотступный пристальный взгляд

Этот бесстыдный прием обладает сильнейшим действием. Наблюдайте за человеком, которого вы избрали своей целью, даже тогда, когда в компании

говорит кто-то другой. Что бы ни происходило, продолжайте смотреть на человека, которого хотите заинтриговать.

Иногда использование неотступного пристального взгляда может произвести слишком сильное действие, поэтому предлагаю вам облегченный, но не менее эффективный его вариант. Смотрите на того, кто говорит, но переводите свой взгляд на вашу цель каждый раз, когда говорящий делает паузу или заканчивает свою мысль. В этом случае Мистер или Мисс Добыча все равно чувствуют, что вы увлечены ими, не демонстрируя это столь явно и не смущая их.

Когда у вас на уме любовь

Если перед вами открылась перспектива любовного романа, *“Неотступный пристальный взгляд”* несет с собой и другое послание. Этим вы словно говорите: “Я не могу отвести от тебя взгляд” – или: “Я положил на тебя глаз”. Антропологи называют глаза “органом, в котором зарождается любовь”, – исследования подтверждают, что пристальный взгляд и длительный контакт глаз заставляют наше сердце учащенно биться⁸. Они также приводят к тому, что наша нервная система начинает выделять вещество, называемое *фенилэтиламином*, которое обладает наркотическим действием. Это гормон, присутствие которого обнаруживается в человеческом организме еще и тогда, когда человек

находится в состоянии любовного возбуждения, именно поэтому неотступный пристальный взгляд может действовать возбуждающе.

Мужчины, неотступный пристальный взгляд чрезвычайно эффективно действует на женщин, но только в том случае, *если* они находят вас привлекательными. Женщина интерпретирует свою беспокойную реакцию на ваш неприличный пристальный взгляд как зарождающуюся в ее душе страсть. Если же вы ей *не* нравитесь, ваш пристальный взгляд будет ей совершенно неприятен, и, возможно, она даже сочтет себя оскорбленной. (Никогда не используйте этот прием против незнакомых людей в общественных местах, иначе вас могут арестовать.)

Слышали ли вы старую лирическую песенку Ширли Бэсси?

*В ту самую минуту, когда ты вошел в казино, я
поняла, что ты настоящий игрок, мот и транжира,
не считающий денег, Красивый, изысканно одетый. И
что же еще, по-твоему, могло после этого прийти мне
в голову?*

Цель этого раздела книги вовсе не в том, чтобы научить вас выглядеть “*мотом и транжирой, не считающим денег*”. Она заключается в том, чтобы в тот самый момент, когда люди бросают на вас взгляд, в вашем облике явственно просматривались бы отличительные признаки особенного и неординарного Человека. Для этого мы теперь и рассмотрим

те приемы, которые помогут вам выглядеть Очень Важной Персоной.

Глава 4

“Стальные челюсти”

“В ту самую минуту, когда ты вошел в зал, я поняла, что ты особенный человек...”

Когда доктор постукивает по вашему колену противным маленьким молоточком, ваша нога дергается вперед. Мы называем это коленным рефлексом. У вашего тела есть и другая инстинктивная реакция. Когда счастье внезапно охватывает вас и вы чувствуете себя Победителем, ваша голова поднимается высоко вверх и плечи расправляются. Улыбка сияет на вашем лице и смягчает ваш взгляд.

Так всегда выглядят Победители. Они твердо стоят на ногах и излучают уверенность в себе. Они уверенно двигаются. Они улыбаются мягко и с достоинством. Никаких сомнений. Хорошая осанка говорит о том, что вы относитесь к тем мужчинам и женщинам, которые привыкли стоять на вершине общественной пирамиды.

Очевидно, миллионы матерей, которые постукивали своих детей между лопатками, и миллионы учителей, которые говорят своим ученикам “Стой прямо!”, так и не добились своей цели. Мы – нация сутулых и неуклюжих людей. Нам

нужны примеры, более строгие, чем учителя, и более убедительные, чем родители, чтобы мы научились стоять, как Важные Люди.

Есть одна профессия, в которой правильная поза и совершенное равновесие не просто желательны, – это вопрос жизни и смерти. Одно неверное движение, опущенные на мгновение плечи, один виноватый взгляд – и акробат может навсегда покинуть арену цирка.

Я никогда не забуду, как мама впервые привела меня на цирковое представление. Когда группа акробатов из семи мужчин и женщин вышла на арену, зрительный зал разразился бурей аплодисментов. Восторженные крики зрителей слились в оглушительный рев. Мама шепнула мне на ухо, что это была труппа великих Валленда – единственная в мире группа воздушных гимнастов, которая исполняет акробатические трюки на канате под куполом, в том числе и вертикальную пирамиду из семи человек, без страховки.

В одно мгновение зал замер. Ни одного кашля или бульканья кока-колы не раздавалось в зале, когда Карл и Герман Валленда на немецком языке подавали команды своим доверчивым родственникам. Под куполом цирка, поддерживая неустойчивое равновесие на тонкой проволоке, натянутой высоко над ареной, семья акробатов выстроилась в грандиозную и безупречную вертикальную пирамиду – никакой страховки на случай срыва, при котором смерть стала бы неизбежной. Незабываемое зрелище.

Столь же неизгладимое впечатление произвела на меня красота этих семи артистов, когда они вышли в центр арены на поклон к зрителям. Все, как один, – высоко поднятая голова, расправленные плечи – стояли перед нами так, что мне показалось, будто их стопы вообще не касались земли. Каждый мускул их тела демонстрировал достоинство, гордость, успех и радость того, что они остались живы. (На этот раз!) Вот прием, с помощью которого вы будете выглядеть Чемпионом, привыкшим испытывать гордость, наслаждаться своим успехом и радоваться тому, что он еще жив.

Ваша поза – главный показатель вашего успеха

Вообразите себя всемирно известным акробатом, ждущим своего выхода за кулисами цирка. Скоро вы окажетесь в центре арены, чтобы исполнить свой коронный номер “Стальные челюсти” и поразить зрителей красотой и изяществом своего тела и координацией своих движений.

Прежде чем войти в любую дверь – в дверь вашего офиса, на вечеринку, на свидание, даже в дверь своей кухни, – представьте себе, что в дверном проеме на уровне глаз подвешен на стальном тросе специальный кожаный захват, за который вы должны уцепиться зубами. Когда вы проходите в дверь, поднимите голову вверх и захватите воображаемый захват зубами: сначала он растянет ваши губы в улыбку, затем поднимет вас вверх. Когда вы достигните купола цирка,

ка над изумленным залом, ваше тело окажется вытянутым в одну совершенную линию – голова приподнята, плечи расправлены, живот подтянут, ноги не касаются земли. Вы – само совершенство, и зрители вытягивают вверх свои головы и смотрят на вас с восхищением. Теперь вы выглядите Важной Персоной.

Однажды, пользуясь этим приемом, я решила сосчитать, сколько раз за день я проходила через дверной проем. Шестьдесят раз, не меньше. Считайте сами: как минимум, дважды войти и выйти из дома, шесть раз в ванную комнату, восемь раз в кухню, а прибавьте к этому бесконечные двери офисов... Прodelайте этот прием шестьдесят раз в день, и он станет вашей хорошей привычкой! Привычная хорошая осанка и красивая поза – первый признак успешного человека.

Прием 4:

“Стальные челюсти”

Представьте себе, что в проеме каждой двери, в которую вы входите, подвешен специальный кожаный захват для выполнения акробатического трюка, известного как “Стальные челюсти”. Схватите его зубами и, твердо удерживая захват челюстями, представьте, что он поднимает вас под купол цирка. Когда вы выполняете этот трюк, ваше тело принимает совершенную по своей красоте позу.

Теперь вы готовы войти в комнату, чтобы привлечь вни-

вание находящихся в ней людей, покорить их сердца или заключить сделку (или просто наслаждаться тем, что вы выглядите самым важным и самым крутым человеком в этом помещении).

К настоящему моменту у вас есть все необходимое, чтобы мой знакомый художник-карикатурист Боб изобразил вас как успешного человека. Помните, как он говорил: “Величественная поза, хорошая осанка, высоко поднятая голова, уверенная улыбка и прямой открытый взгляд”? Идеальный образ для того, кто действительно что-то из себя представляет.

Теперь давайте рассмотрим ситуацию в движении. Пришло время обратить внимание на вашего собеседника. Воспользуйтесь следующими двумя приемами, чтобы дать ему или ей почувствовать свою ценность.

Глава 5

Приласкайте ребенка, живущего в душе каждого взрослого

“Ну и как я вам нравлюсь?”

Помните этот старый трюк? Клоун выходит на сцену, и первое, что он произносит, это слова: “Ну и как я вам нравлюсь?” Зрители дружно хвалят его и смеются. Почему? Потому что каждый из нас обращается с этим неммым вопросом к окружающим. Кого бы мы ни встретили, мы понимаем, сознательно или бессознательно, как эти люди реагируют на нас.

Они смотрят на нас? Улыбаются? Наклоняются к нам? Видят нашу красоту и уникальность? Такие люди нам нравятся. Они разбираются в людях и у них определенно хороший вкус.

Или они отворачиваются, демонстрируя свою неприязнь и не осознавая в полной мере величия нашей личности? Крепины!

Два человека, присматривающиеся друг к другу, похожи на маленьких щенков, которые обнюхивают друг друга. У нас нет хвостов, которыми мы могли бы вилять, и шерсти,

которая могла бы встать дыбом. Но у нас есть глаза, зрачки которых сужаются или расширяются. У нас есть руки, и мы можем сжать их в кулаки или бессознательно расслабить и обратить свои ладони к собеседнику, выражая свое приятие. В первые мгновения сближения мы невольно демонстрируем десятки самых разных реакций и жестов.

Юристы, ведущие судебные процессы, хорошо знают эти реакции и пользуются ими. Они обращают пристальное внимание на инстинктивные движения. Они замечают, под каким углом вы поворачиваете к ним свое тело и куда – вперед или назад – вы наклоняетесь, отвечая на их вопросы. Они наблюдают за вашими руками. Ваши руки расслаблены, обращены ладонями вверх, демонстрируя согласие с теми мыслями, которые вы при этом озвучиваете? Или они слегка сжаты в кулаки, выдавая противоречивость ваших мыслей? Судьи и адвокаты пристально изучают ваше лицо и замечают, если вы на доли секунды отводите глаза в сторону, обсуждая важные спорные вопросы, например размер убытков или компенсаций. Иногда адвокаты берут с собой на заседание специального помощника, чья единственная задача состоит в том, чтобы следить за вашим поведением и отмечать малейшие признаки беспокойства.

Интересное отступление: юристы часто выбирают для этой работы женщин, поскольку женщины традиционно более внимательны к сигналам тела, чем мужчины. Женщины, будучи более сосредоточены на эмоциях, часто спрашивают

своих мужей: “Тебя что-то беспокоит, дорогой?” (Слишком чувствительные женщины нередко обвиняют своих мужей в том, что они невнимательны к их чувствам и ничего не замечают до тех пор, пока их галстук не станет насквозь мокрым от женских слез.)

Юристы и их помощники анализируют ваше поведение на основе тех многочисленных сигналов, которые вы подсознательно им подавали. Целиком полагаясь на них, они выносят вам приговор или выставляют вас из зала суда.

Юристы, принимающие участие в судебных процессах, настолько чувствительны ко всем проявлениям языка тела, что в 60-х годах, во время одного из известных судебных процессов в Чикаго, адвокат Вильям Кунтслер даже вынес официальный протест судье Джулиусу Гофману за его позу. Дело было в том, что, выслушивая доводы обвинения, судья Гофман наклонялся вперед, и это, по мнению адвоката, свидетельствовало о его внимании и заинтересованности, а также было своего рода знаком для присяжных. Когда же выступала защита, добавлял Кунтслер, судья откидывался назад на спинку кресла, ясно демонстрируя присяжным полное отсутствие интереса.

Вы в суде – и у вас всего десять секунд!

Подобно юристам, безошибочно определяющим, каково ваше место и ваша роль в судебном деле, каждый, кого вы

встречаете на своем пути, подсознательно выносит свое суждение о том, найдется ли для вас место в его или ее жизни. В таких случаях люди выносят свой вердикт, опираясь на те же самые сигналы – на язык вашего тела, которое само отвечает на невысказанный вопрос: “Ну и как я вам нравлюсь?”

Ваши реакции в первые мгновения встречи твердо определяют, в каких декорациях будет разыгрываться весь спектакль ваших будущих отношений на сцене жизни. И если вы чего-нибудь хотите от вашего нового знакомого или знакомой, вашим невысказанным ответом на их невысказанный вопрос: “Ну и как я тебе нравлюсь?” – должно быть: “Вау! Ты и *в самом деле* мне нравишься!”

Когда четырехлетний ребенок начинает стесняться, он замирает, складывает свои руки на груди, отступает назад и прячется за маминой юбкой. Когда, напротив, маленький Джонни видит входящего в дом отца, он подбегает к нему, улыбается, широко раскрыв глаза и распахнув руки для объятий. Тело любящего ребенка похоже на крошечный бутон цветка, раскрывающийся лучам солнца.

Двадцать, тридцать, сорок, пятьдесят лет жизни на земле заставляют человека несколько изменить свое поведение. Когда сорокалетний Джонни чувствует робость, он замолкает и складывает руки на груди. Когда он хочет отшить коммивояжера или выразить свое неприятие коллеге по работе, он отворачивается в сторону и “закрывается”, демонстрируя свое равнодушие с помощью многочисленных сигналов тела.

Однако, встречая после разлуки любимую женщину, большой Джонни всем своим телом открывается ей, как большой нарцисс, раскрывающий свои лепестки после ливня.

Ответьте ребенку, живущему в душе каждого

Как-то раз я присутствовала на одной корпоративной вечеринке, где собралось много известных звезд бизнеса, в том числе и моя только что разведенная подруга. Карла занималась разработкой рекламных объявлений в одном из ведущих рекламных агентств, которое, как это часто бывает, провело сокращение штатов. Моя подруга в одночасье лишилась работы и отношений с некогда близким человеком.

На этой вечеринке у Карлы был очень хороший выбор, чтобы решить обе эти проблемы. Несколько раз, пока Карла и я стояли и разговаривали, симпатичные самцы, хищники, явно занимавшие высокое положение в корпоративных джунглях, один за другим подходили к нам с явным намерением познакомиться. Большинство из этих приятных мужчин настойчиво улыбались Карле. Иногда она поворачивалась в их сторону и достаивала ухаживающих самцов небрежной улыбкой. Но сразу после этого она поворачивалась ко мне, возвращаясь к нашей светской беседе, будто не хотела упустить ни одного моего слова. Я видела, что она старалась скрыть свое разочарование, но в глубине души Карла вопрошала: “Ну почему они не подходят ближе, чтобы пого-

ворить с нами?”

После того как очередной светский лев, желанная добыча многих женщин, улыбнулся, а затем, увидев небрежную реакцию Карлы, с достоинством удалился в светские джунгли, я не выдержала и сказала: “Карла, ты знаешь, кто он? Это директор рекламного агентства Young & Rubicam из Парижа. Они ищут здесь творческих сотрудников, которые готовы поработать во Франции. И он холост!” Карла простонала.

В этот момент мы услышали звонкий детский голос откуда-то снизу. “Привет!” Мы одновременно наклонились. Маленький пятилетний Вилли, младший сын хозяйки дома, дергал Карлу за подол платья, явно требуя к себе внимания.

“Так-так-так!” – громко сказала Карла, и широкая улыбка осветила все ее лицо. Карла повернулась к нему. Карла присела. Карла взяла маленького Вилли за локоть. Карла проворковала: “Привет, Вилли. Тебе нравится вечеринка, которую устроила твоя мама?”

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

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

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