

Дуглас Мосс  
Алекс Нарбут

БИБЛИОТЕКА  
УСПЕШНОГО  
ПСИХОЛОГА

# ДЕЙЛ КАРНЕГИ

Полный курс  
**ОБУЧЕНИЯ**  
**ПРИЕМАМ ОБЩЕНИЯ**



**Алекс Нарбут  
Дуглас Мосс**

**Дейл Карнеги. Полный курс  
обучения приемам общения**

**Серия «Библиотека  
успешного психолога»**

*Текст предоставлен правообладателем*

*[http://www.litres.ru/pages/biblio\\_book/?art=21975322](http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=21975322)*

*Дейл Карнеги. Полный курс обучения приемам общения / Дуглас Мосс,*

*Алекс Нарбут: АСТ; Москва; 2016*

*ISBN 978-5-17-099211-9*

### **Аннотация**

В этой книге – все самые важные советы Дейла Карнеги, собранные в 33 урока. Но самое ценное здесь – отличные практические упражнения на отработку принципов Карнеги, подобранные так, чтобы алгоритмы успешного общения «встроились» в вашу речь, в ваше мышление, в ваше поведение. Также в книге вы найдете множество упражнений на пробуждение творческих способностей, повышение стрессоустойчивости, умение сохранять душевное равновесие в любых обстоятельствах. Полезная книга для тех, кто хочет не просто знать приемы успеха от Карнеги, а действительно научиться их применять!

# Содержание

Введение	6
Неумение общаться приводит к одиночеству	9
Цель общения – не достижение выгоды, а установление искренних отношений	11
Как научиться общению и избавиться от одиночества	13
Закладываем фундамент правильного общения	16
Урок первый	16
Трудности, которые могут возникнуть при усвоении первого урока	20
Практика	22
Упражнение «Учимся правильно произносить имя»	22
Упражнение «Обращение по имени»	23
Упражнение «Остановить мгновение!»	24
Упражнение «Ускользящий образ»	24
Упражнение «Поймаем слово»	25
Шпаргалка к первому уроку	25
Урок второй	26
Трудности, которые могут возникнуть при усвоении второго урока	30
Практика	32
Упражнение «Улыбка глазами»	32

Упражнение «Улыбка без причины»	33
Упражнение «Улыбка симпатии»	35
Шпаргалка ко второму уроку	37
Урок третий	38
Трудности, которые могут возникнуть при усвоении третьего урока	40
Практика	40
Упражнение «Избавьтесь от психического напряжения»	40
Упражнение	42
Шпаргалка к третьему уроку	43
Урок четвертый	44
Трудности, которые могут возникнуть при усвоении четвертого урока	47
Практика	49
Упражнение «Вызвать на разговор»	49
Конец ознакомительного фрагмента.	51

# **Дуглас Мосс, Алекс Нарбут Дейл Карнеги. Полный курс обучения приемам общения**

© Мосс Д., 2016

© Нарбут А., 2016

© ООО «Издательство АСТ», 2016

**\* \* \***

# Введение

## Что такое «качество жизни» и от чего оно зависит?

В последние годы со всех сторон мы постоянно слышим об улучшении *качества жизни*. И всякий раз подобное сообщение вызывает скептическую усмешку – как у воспитательницы детского сада, так и у преуспевающего бизнесмена.

А между тем жизнь за последние полвека действительно стала лучше. Судите сами:

Доходы объективно выросли, стали доступны любые продукты, даже те, что всегда считались дефицитом.

Медицина избавила человечество от болезней, которые в прежние времена становились причиной вымирания целых городов.

Техника облегчила наше существование настолько, что примитивный физический труд кажется уже какой-то экзотикой.

Тогда почему же любое заявление о том, что «жить стало лучше, жить стало веселей» воспринимается как нечто, не соответствующее действительности?

Причина в том, что качество жизни на самом деле не зави-

сит ни от высоких доходов, ни от вкусной еды, ни от технических новинок. Все эти факторы относятся не к *качеству*, а к *количеству*.

А что же такое *качество жизни*?

И при каких условиях человек будет считать, что *качество* его собственной *жизни* на самом деле улучшилось?

Ответ на этот вопрос неожиданно получил молодой Дейл Карнеги, когда в 1912 году в Нью-Йорке открыл первую в американской истории школу ораторского искусства.

В то время было немало разного рода курсов, где любой желающий мог обучиться какому-нибудь полезному делу. Ораторское искусство, кстати говоря, к этим «полезным делам» в то время никто не относил – о чем и заявили в Ассоциации школ христианской молодежи, куда Дейл обратился со своим предложением. Но Карнеги настоял на своем и даже согласился работать без жалованья. В итоге, когда курсы открылись, случилось невероятное: поток желающих окончить их оказался столь велик, что ему пришлось организовать подобные школы и в других городах. А когда выяснилось, что и этого недостаточно, Карнеги принял решение написать пособие на основе своих лекций – чтобы те, кто не имеет возможности посещать их, могли учиться самостоятельно.

В чем же был секрет такого ошеломляющего успеха? Неужели в том, что каждый слушатель курсов мечтал стать оратором? Очень скоро Дейл понял, что людям интересно не столько искусство публичных выступлений, сколько **умение**

**общаться** с другими людьми. Публика на его курсах была самая разная – от мелких лавочников до владельцев крупных предприятий. И всем не хватало одного: *навыков общения*.

Оказывается, *именно от качества общения и зависит качество жизни любого человека.*



# Неумение общаться приводит к одиночеству

Чтобы жить полноценной жизнью, человек нуждается в других людях, их взаимопонимании и поддержке. Ведь самый страшный диагноз современности – не рак и не инфаркт. Самый страшный диагноз современности – *одиночество*.

Люди в современном мире одиноки потому, что зачастую в любых отношениях ищут прежде всего **выгоду**. В любви, в дружбе, в сотрудничестве. А там, где выгода стоит на первом месте, нет взаимодействия двух личностей. Там царят чисто функциональные отношения, где важен не человек, а роль, которую он исполняет.

**Но если супруг, друг и работник – это всего лишь роли, значит, исполнителей можно с легкостью заменить? Так и происходит.**

Супруги разводятся, друзья уходят, работников увольняют... Их место занимают другие люди – но это снова не приносит желаемого результата.

Мы привыкли бросаться людьми, оттого наша жизнь полна разочарований и дискомфорта. Вот почему люди страдают от трагического, почти безысходного одиночества. И если вы хотя бы время от времени чувствуете себя одиноким человеком, это верный признак того, что в вашем общении

с людьми не хватает искренности и желания понять другого.

Подумайте сами: как вы общаетесь с людьми, которых встречаете каждый день? Вспомните любой разговор с любым человеком, произошедший вчерашним вечером или сегодняшним утром.

Что вы чувствовали во время этого разговора? Удовольствие, злость, раздражение, равнодушие?

А что бы вы хотели почувствовать? Быть может, вы вообще предпочли бы не разговаривать с этим человеком?

Сказали ли вы все, что хотели, услышали ли то, что вам нужно? Большинство разговоров (а разговор – это главный вид общения) проходят для человека в лучшем случае впустую. Часто это не более чем дань приличию: приветствие, несколько общих фраз – вот и все общение.

Ладно бы это происходило с людьми, которые в нашей жизни не играют никакой роли. Но ведь со своими близкими, родными, лучшими друзьями люди зачастую ведут себя точно так же! И не замечают, как все больше и больше отдаляются от тех, кто в их жизни дороже всего.

Люди погрязают в собственных проблемах, мыслях, заботах, копят стресс, раздражение – и жалуется на то, что их никто не понимает. Даже не задумываясь о том, что и сами не желают понимать других.

# Цель общения – не достижение выгоды, а установление искренних отношений

Отчего так происходит? Почему в наших отношениях с людьми так много негатива? Неужели все мы такие плохие? Конечно же, нет. Просто большинство людей сегодня страдают от неумения общаться... Причем на всех уровнях связей – от семьи до случайной компании в купе скорого поезда.

Мы живем не в 1912 году: в современном мире курсы общения не в новинку. А уж пособий с рецептами «правильного общения» в любом книжном магазине – хоть отбавляй. Интернет полон сайтов, где на каждый случай жизни дадут универсальный совет – как правильно провести переговоры, как познакомиться с девушкой или уговорить мужа купить норковую шубу. Но большинство этих курсов, пособий и советов относятся к сфере фальшивого общения. Почему? Да потому что **целью** такого общения становится **односторонняя выгода**. А если общение выгодно лишь одному, это уже не общение, а манипуляция.

Книги Дейла Карнеги среди множества подобных руководств стоят особняком. Если вы когда-нибудь читали хотя бы одну из книг Карнеги, то наверняка помните, что каждая из описанных там проблемных ситуаций завершалась тем,

что двое изначально не понимающих друг друга людей в результате становились друзьями.

Потому что *цель советов Карнеги – не достижение выгоды, а установление прочных и искренних отношений между людьми!*

# **Как научиться общению и избавиться от одиночества**

Почему же в нашей жизни так мало истинного общения? Все дело в том, что современный ритм жизни, особенно в большом городе, просто не оставляет на это времени. Мы задавлены делами и информацией, которая валится на нас со всех сторон. Дни мелькают со скоростью света, проходят дни, недели, месяцы, а нам все некогда остановиться и просто побеседовать по душам с теми, кто нам дорог.

**Как же научиться делать эти остановки?**

**Как научиться быть эффективным не только в работе, но и в общении с людьми?**

**Есть ли вообще выход из этого замкнутого круговорота дел, событий и информации?**

Выход, конечно, есть. Советы, которые Дейл Карнеги давал 100 лет назад, нисколько не утратили своей актуальности. Его книги помогли миллионам людей, и помогают до сих пор! Ценность книг Карнеги в том, что он просто и понятно объясняет, как в любой ситуации, будь то романтическое свидание или заключение важного контракта, оставаться порядочными людьми, устанавливать глубокие личностные связи, становиться друзьями.

Самые действенные советы Дейла Карнеги, дополненные упражнениями, разработанными и проверенными на прак-

тике опытными психологами, собраны в 33 урока, представленные в этой книге.

Пусть вас не смущает тот факт, что некоторые уроки сопровождаются обширной практической частью, к другим же предлагается всего 2–3 упражнения для отработки нового навыка. На самом деле все упражнения этой книги – единая система, каждое из них так или иначе работает на улучшение ваших коммуникативных способностей, повышает стрессоустойчивость и будит творческий потенциал. А значит – меняет вашу жизнь к лучшему уже сейчас!

Осваивайте упражнения в удобном для вас режиме – проходите по одному уроку в день или отрабатывайте новый навык в течение недели. Вы можете возвращаться к полюбившимся упражнениям и выполнять их снова и снова, а если к какой-то практике «не лежит душа» – пока пропустите ее, возможно, чуть позже вы будете готовы ее освоить.

**В конце каждого урока вы найдете «шпаргалку», которая поможет вам в любой момент освежить в памяти основные положения урока и советы мастера общения. Обращайтесь к ней несколько раз в течение дня – это поможет вам постоянно сохранять настрой на нужную волну – волну успеха и искреннего общения.**

Благодаря такому подходу у вас выработается привычка к правильному общению. А как известно, посеешь привычку – пожнешь характер, посеешь характер – пожнешь судьбу.

**Дейл Карнеги предлагает вам посеять *правильную привычку* и получить *правильную судьбу*.**

И при этом вам не придется преодолевать себя и тратить большие душевные силы. Не придется менять стиль жизни. Этот тренинг не принесет вам никакого дискомфорта, не потребует никаких глобальных изменений. В отличие от многих психологических тренингов, которые предполагают резкое изменение себя (а значит, неизбежный стресс), тренинг по Дейлу Карнеги, напротив, устраняет многие стрессы. Многие люди уже прошли этот тренинг. Вот лишь некоторые из отзывов:

**Выполняя упражнения тренинга, вы приобретаете важнейшие навыки, которые сделают вашу жизнь полной счастья и новизны!**

Однако вам необходимо помнить о том, что данный тренинг затрагивает самую тонкую, самую чувствительную сферу – сферу человеческих отношений. В этом тренинге очень важен элемент творчества. Все рекомендации нужно выполнять не бездумно, а творчески перерабатывая их, с учетом конкретной ситуации и конкретного человека, с которым вы в этой ситуации общаетесь. Это не составит для вас никакого труда, потому что навык «подстраивания» под ситуацию есть у каждого человека.

Итак – вперед, к благоприятным изменениям! Скорее открывайте следующую страницу и приступайте к занятиям!

# **Закладываем фундамент правильного общения**

## **Урок первый Самое сладкое слово для каждого человека Обращайтесь к собеседнику по имени!**

Урок, с которого начинается тренинг по Дейлу Карнеги, чрезвычайно прост. Он заключается в одном кратком задании:

***Обращайтесь к собеседнику по имени!***

Возможно, кому-то из читателей этот совет покажется уж слишком легким для выполнения. Произнести имя человека в его присутствии – чего уж проще!

Однако пусть эта кажущаяся простота вас не вводит в заблуждение. Теоретически следовать этой рекомендации может любой человек. А что показывает практика?

Отложите книгу в сторону и проведите эксперимент. Позвоните лучшему другу и поговорите с ним минут пять. Вся-



кий раз, когда он назовет вас по имени, загибайте палец.

Ну что, поговорили? И сколько пальцев вы загнули? Позвольте-ка угадать.

Один? А может, вообще ни одного?!

А ведь это – ваш *лучший* друг. Что же говорить об остальных?

Теперь представьте, что вы встречаете старого знакомого после долгой разлуки и выясняется, что он... забыл, как вас зовут! Что вы почувствуете в этот момент? Вам будет обидно до слез – ведь оказывается, вы в жизни этого человека оказались настолько незначительным эпизодом, что он не дал себе труд даже запомнить ваше имя.

И напротив: когда кто-то, с кем вы когда-то очень давно косвенно пересекались, при встрече называет вас по имени – это возвышает вас в собственных глазах. Вас запомнили, несмотря на мимолетность знакомства; значит, вы яркий и неординарный человек, достойный того, чтобы ваше имя запечатлелось в памяти.

Наполеон Бонапарт вызывал восхищение как у союзников, так и у врагов. Собственные солдаты его обожали. А как не обожать человека, который не просто помнит по именам каждого из солдат, – *солдат, не офицеров!* Кроме того, Бонапарт знал и то, у кого из них сколько детей и как зовут их жен.

Племянник великого Бонапарта, Наполеон III, гордился тем, что он, несмотря на свои монаршие заботы, был в состо-

янии вспомнить имя любого, однажды встреченного человека. Представьте себе: император Франции, влиятельнейший европейский монарх старался сохранить в памяти имена тысяч людей! Да, именно **старался**: это не было каким-то особым даром или уникальным свойством памяти. Наполеон III прилагал усилия, чтобы запомнить чье-то имя.

Если он слышал имя произносимое имя недостаточно отчетливо, то говорил: «Извините, я плохо расслышал ваше имя». В тех случаях, когда оно было необычным, он спрашивал: «Как оно пишется?» В течение беседы он старался несколько раз произнести только что услышанное имя, а в уме связать его с какой-нибудь характерной особенностью, выражением лица или общего вида человека. Если новый человек был лицом значительным, Наполеон прилагал дополнительные усилия, чтобы запомнить его имя. Как только Его Императорское Величество оставался в одиночестве, он записывал это имя на листке бумаги, затем сосредоточенно вглядывался в его начертание, запечатлевая его в своей памяти, и рвал листок. Этим способом он достиг того, что зрительная память и слуховая хорошо сохраняли нужное ему имя.

*Дейл Карнеги*

Так ради чего он это делал? Может быть, это был просто королевский каприз? Или Наполеон III желал хоть в чем-то быть похожим на своего великого дядю? Нет. Просто этот правитель знал одну непреложную истину, которую столетие

спустя выразил в нескольких словах Франклин Рузвельт:

*«Помнить имя избирателя – это искусство управлять государством. Забыть – значит быть преданным забвению».*

И мы нисколько не погрешим против истины, если немного переиначим их, сказав:

*Помнить имя каждого встреченного вами человека – это искусство управлять людьми.*

Все люди любят комплименты, все ждут одобрения или похвалы. Но ни один самый изысканный комплимент, ни самое теплое ободрение и ни самая высокая похвала так не трогают сердце человека, как звук его имени. Почему?

В мистических традициях Востока считается, что в имени заключена часть человеческой души, и поэтому, называя чье-либо имя, вы обращаетесь непосредственно к его душе.

Но существует и другое, вполне земное и понятное объяснение этому феномену. Имя – это первый звук, который слышит новорожденный младенец. Ни одно слово мать не произносит так часто, как имя своего малыша. В сознании каждого человека его собственное имя прочно связано с материнским теплом, ее любовью и заботой.

Где-то глубоко внутри у нас живет уверенность в том, что всякий, кто называет наше имя, так же, как наша мать, считает нас самым важным человеком на свете. Наш разум может понимать, что далеко не всегда это так – но подсознание человека отзывается на звук его имени с трепетным ожида-

нием.

**Называть человека по имени – это почти что магия. Овладеть этой магией нетрудно, но все же, как и у всякого магического действия, в этом уроке есть свой секрет.**

Когда вы называете имя человека, это не должно звучать фамильярно, натянуто, сердито или официально сухо. Вам необходимо научиться делать это непринужденно и тепло. Учеба не займет у вас много времени; вам даже не понадобится какая-то особая работа над голосом и интонацией.

Все, что вам нужно, – это слегка приподнять уголки губ непосредственно перед тем, как вы произнесете имя человека. Ваши губы сложатся в полуулыбку, и эта полуулыбка придаст вашему голосу нужную теплоту и непринужденность.

Конечно, подобный навык нуждается в тренировке. Но ведь тренироваться вы можете каждый день, причем с разными людьми!

## **Трудности, которые могут возникнуть при усвоении первого урока**

- *Трудно запомнить имя человека (плохая память на имена).*

Чтобы справиться с этой трудностью, вам нужно будет приложить некоторые усилия. Вы можете поступить так же, как поступал Наполеон III: записывать имя человека на бу-

мажке, а затем, оставшись в одиночестве, долго и сосредоточенно всматриваться в него. Этот способ хорош тем, что в нем задействована зрительная память.

Другой способ заключается в том, чтобы получить как можно больше сведений о человеке. Почувствуйте себя детективом: выясните не просто полное имя человека, но и его семейный статус, образование, интересы, политические взгляды и т. д. Вся эта информация поможет вам создать в своем сознании цельный образ, который будет прочно ассоциироваться со звуком имени этого человека. Даже если вы расстанетесь на годы, то при новой встрече вы все равно без труда вспомните, как его зовут и где он учился.

Если вам кажутся не очень подходящими оба способа, то придумайте свой! Пользуйтесь воображением. Например, при знакомстве с человеком представляйте, что его имя огненными буквами написано у него на лбу. Или же что над ним пролетает маленький бумажный самолетик, на крыльях которого написано его имя. Вы можете вообразить самые невероятные вещи, главное, чтобы имя человека как следует впечаталось в вашу память.

# Практика

## Упражнение «Учимся правильно произносить имя»

*Итак, вам нужно научиться произносить имя собеседника не нарочито, сухо, натянуто или фамиллярно, а тепло и непринужденно.*

Вам нужно слегка приподнять уголки губ непосредственно перед тем, как вы произнесете имя человека. Ваши губы сами собой сложатся в полуулыбку, и эта полуулыбка придаст вашему голосу нужную теплоту и непринужденность.

Конечно, подобный навык нуждается в тренировке. Но ведь тренироваться вы можете каждый день, причем с разными людьми! Мы советуем вам начинать именно с тех людей, с которыми вы общаетесь «мимоходом». Например, с коллегами из другого отдела. Есть множество людей, с которыми все наше общение укладывается в два слова: «здравствуйте» и «до свидания». У нас с этими людьми нет почти ничего общего, и если с некоторыми из них мы сближаемся, то лишь в том случае, если к этому найдется какой-то весомый повод. Но именно эти люди прекрасно подходят для тренировки.

**Все, что вам нужно сделать, – это прибавить к ежедневному «здравствуйте – до свидания» лишь одно**

**слово. Вы уже догадались какое.**

***Имя этого человека!***

## **Упражнение «Обращение по имени»**

### **Задание**

*Приучайте себя произносить имя человека как минимум один раз в течение двух предложений.*

Это совсем несложно. Например:

– Послушай, **Олег** (*первое предложение*). Я собираюсь купить себе горный велосипед (*второе предложение*). Я знаю, что ты в этом разбираешься (*первое предложение*). **Олег**, ты бы не мог проконсультировать меня относительно того, какую марку выбрать (*второе предложение*).

и т. д.

Вы не успеете оглянуться, как множество людей в вашем окружении станут относиться к вам с бóльшим вниманием и уважением.

**О чем бы вы ни говорили, вас услышат, потому что в вашей речи будет приманка, против которой совершенно невозможно устоять, – имя человека.**

Следующие упражнения помогут вам в том случае, если вы испытываете сложности с запоминанием имен своих новых знакомых. Они прекрасно развивают внимание и память.

## **Упражнение «Остановить мгновение!»**

*Выполняйте это упражнение в любом месте, в любое время. Оно займет у вас всего 5 секунд.*

Представьте, что ваше сознание – это фотоаппарат. «Нажмите на спуск» и запечатлейте в памяти окружающую картинку. Представьте, как это будет выглядеть на фотографии: пешеход застыл на полдороге, дерево навечно наклонилось под порывом ветра, птица замерла в небе и т. д.

За день сделайте несколько таких «кадров», а вечером просмотрите их. Чем чаще вы будете выполнять это упражнение, тем лучше будет качество вашей мысленной «фотографии».

## **Упражнение «Ускользящий образ»**

*Вы наверняка замечали, что, после того как вы пристально посмотрели на какой-то объект, его образ еще какое-то время остается в вашей памяти. Это может быть секунда или даже меньше, но образ исчезает не сразу. Давайте назовем это явление «шлейфом образа». Попробуйте к этому шлейфу образа добавить свое воображение.*

Например, рассмотрите фотографию. Закройте глаза: с полсекунды снимок еще будет стоять перед глазами. «Ухватите» шлейф образа, зафиксируйте его и восстановите все детали фотографии. Ваша цель – добиться такой устойчивой



картинки, чтобы воображаемая фотография была бы такой же четкой и ясной, как и реальная.

Точно так же можете поступать с любым объектом. Рассмотрите свои домашние тапочки, лежащую на столе книгу, компьютерную мышь, сломанный карандаш, бутылку с минеральной водой и т. д.

## **Упражнение «Поймаем слово»**

*Это упражнение великолепно развивает слуховое внимание и улучшает аудиальную память.*

Включите любую теле- или радиопередачу, аудиозапись спектакля или беседы. Внимательно вслушивайтесь в разговор. Ваша цель – уловить ухом определенные слова.

Можете выбирать любые слова. Это могут быть часто употребляемые слова, например «что», «чтобы», «потому», «это», «был», или же довольно редкие слова.

**Важно – внимательно вслушивайтесь в речь!**

## **Шпаргалка к первому уроку**

- Произносите имя человека, когда здороваетесь или прощаетесь с ним.
- Произносите имя человека в среднем один раз на две фразы.
- При новом знакомстве используйте любой из способов запоминания имен.

# **Урок второй**

## **Что стоит дешевле всего и ценится всего дороже?**

### **Улыбка – ключ к расположению**

Задание этого урока звучит так:

*Улыбайтесь!*

Несмотря на то что этот урок еще проще, чем предыдущий, именно к нему у всех людей, прошедших наш тренинг в России, было самое предвзятое отношение. «Улыбка должна быть искренней, а как искренне улыбаться, если на душе кошки скребут?», «нет ничего хуже, чем искусственный голливудский оскал», «американская улыбка – это верх лицемерия» – вот только некоторые из мнений, демонстрирующих острое неприятие этого урока.

Почему-то считается, что улыбка до ушей вкупе с традиционным «о'кей» – не более чем норма поведения в американском обществе, где считается неприличным «грузить» других своими проблемами.

Но этот урок не имеет никакого отношения к нормам поведения. Да и если говорить начистоту, то «американская улыбка» – такой же избитый штамп, как и «русская тоска». И то, и другое – не более чем стереотипы, имеющие под собой мало основания.

Но что является правдой, так это то, что в Америке действительно улыбаются чаще и охотнее, чем в России. Мы не будем вдаваться в путанные подробности национальной психологии. Да нам это и не нужно. Главное, что этот простой совет от Дейла Карнеги работает на всех континентах. И в России в том числе. Потому что этот совет относится непосредственно к искусству общения.

Люди общаются не только с помощью слов. Они общаются с помощью языка жестов и поз, с помощью выражений лица. Никому не нравится иметь дело с человеком, чье лицо «темнее тучи». Сердитое, угрюмое или безразличное выражение лица – это стена, за которой человек прячется от мира. Так что если вы хотите остаться в одиночестве, то наденьте на свое лицо маску хмурого безучастия.

Но если вы нуждаетесь в общении, то никогда и ни при каких обстоятельствах не примеряйте эту маску. Тем более что в окружающем мире и без вас полным-полно пресных физиономий.

Люди боятся улыбаться по двум причинам. Первая заключается в том, что очень немногие рискуют выделяться из скучной толпы. Вторая причина коренится в страхе прослыть «вечно улыбающимся идиотом», ведь, как известно, «смех без причины – признак дурачины».

Но вас никто и не просит постоянно растягивать рот до ушей. Улыбка – это не оскал. Она вообще не имеет отношения к смеху.

**Она имеет отношение только к душевной теплоте и приветливости!**

Улыбка может быть очень разной. Открытой, скромной, сочувственной, понимающей, легкой, игривой и т. д. Улыбка имеет множество граней именно потому, что наша жизнь очень и очень многогранна. Для любого человека, с которым мы общаемся, у вас найдется улыбка, наиболее уместная именно в этой ситуации. Если человек расстроен – мы можем улыбнуться ему сочувственно. Если он замечательно выглядит или сделал что-то мастерски – мы улыбаемся восхищенно.

**Искренняя улыбка отражает наши истинные чувства. Главное, чтобы эти чувства были положительными.**

Многие люди не улыбаются потому, что они настолько привыкли к суровому выражению лица, что испытывают физическое неудобство, когда их лицевые мышцы пытаются сложиться в улыбку. Им так же дискомфортно, как сутулому человеку, когда он старается выпрямить спину. Поэтому вам нужно выработать привычку всегда быть готовым к улыбке. В этом вам поможет небольшое упражнение.

Каждым утром, как только вы проснетесь, улыбнитесь – даже если вам приснился кошмар. Просто растяните губы в улыбке. Улыбаясь, встаньте с постели. Затем, если захочется, сбросьте улыбку. Главное – улыбнитесь сразу же после пробуждения.

Спустя некоторое время вы поймете, что просыпаетесь уже с улыбкой на устах. И вам совсем не хочется переставать улыбаться, даже если впереди у вас сложный день.

Что даст вам улыбка в общении? Она поможет вам пробить стену непонимания, смягчит гнев, расположит к вам новых знакомых и поможет уладить любую проблему.

**Улыбка имеет колоссальную силу!**

Улыбаясь, вы сообщаете человеку о том, что он вам нравится, вы рады его видеть, вам приятно с ним общаться. Даже если этот человек – ваш враг, он будет обезоружен вашей искренней улыбкой. Никакие аргументы, никакие веские доводы не помогут вам в споре так, как поможет улыбка.

**Главная ценность улыбки – ее искренность. На втором месте стоит своевременность.** Если улыбаться всем подряд весь день, что вы получите, помимо сведенных скул? Вы лишитесь улыбки как способа показать человеку свое расположение. Показать, что вас рассмешила шутка или ситуация. Показать, что в данный момент вы думаете об одном и том же, а другие вокруг этого не знают.

Моменты, когда улыбка уместна и может сказать нечто без слов, не случаются с нами каждую минуту. Так тем они и ценнее!

Улыбка заменяет комплимент, извинение, просьбу. Главное, уметь ею пользоваться.

# Трудности, которые могут возникнуть при усвоении второго урока

- *Из-за многолетней привычки к негативным эмоциям невозможно заставить себя улыбаться.*

Преодолеть эту трудность можно, если вы научитесь менять полюс эмоций с отрицательного на положительный. Если вы считаете, что в вашей жизни преобладают негативные эмоции, вам поможет небольшая практика, которую нужно выполнять каждый вечер перед сном. Это время наиболее благоприятно для работы с эмоциями, так как ночью подсознание имеет возможность обработать этот новый опыт и поменять старую программу на новую. Для упражнения вам понадобится 10–15 минут. Выберите уединенное, тихое место, где вам никто не мешает. Упражнение выполняется в несколько этапов.

1. Определите отрицательную эмоцию, которую вы испытываете чаще всего. Это могут быть страх, печаль, подавленность, гнев, неуверенность, безразличие и т. д.

2. Вспомните самый запоминающийся случай из ближайшего прошлого (от одного до трех дней), когда вы испытывали это чувство. Пусть он всплывет в вашей памяти как можно ярче.

3. При помощи воображения вернитесь в ту ситуацию, и постарайтесь вызвать в себе эту эмоцию. Усиьте ее, накали-

те до предела.

4. А теперь подумайте: что могло бы заставить вас поменять эту отрицательную эмоцию на противоположную ей? Грусть – на радость, злость – на любовь, неуверенность – на подъем духа? Быть может, хорошее известие или неожиданный подарок?

5. Представьте, что вы получили это, и от вашей печали (гнева, подавленности) не осталось и следа. Пофантазируйте. Представьте, как вам сообщают хорошую новость, или вручают подарок. Испытайте радость, погрузитесь в нее.

*• В обществе, где я провожу больше всего времени, улыбка может быть расценена как проявление фамильярности.*

И хотя такие ситуации, к счастью, бывают довольно редко, но все же возможны случаи, когда в каком-то обществе улыбка действительно не принята. Например, в коллективе крупной финансовой корпорации, где серьезное лицо – своего рода элемент «дресс-кода», часть корпоративной культуры.

Но даже в таком «запущенном» случае у вас есть выход. Вы можете улыбаться глазами! Это нигде и никогда не может быть расценено как фамильярность или невоспитанность.

# Практика

## Упражнение «Улыбка глазами»

*Для этого упражнения вам понадобится косметическое зеркало с увеличивающим эффектом (такое вы можете приобрести в любом магазине, где продают галантерейные товары). Эти зеркала обычно используют для того, чтобы делать макияж. Увеличенное отражение ваших глаз – то, что вам нужно.*

Сначала как следует разглядите свои глаза и постарайтесь оценить их по принципу холодные / теплые. Потому что **улыбка глазами** подразумевает под собой **взгляд теплоты**.

Самый простой способ выработать теплый взгляд – вызывать в себе эмоции теплоты. Что вызывает у вас такие эмоции? Тут все очень индивидуально. У кого-то – воспоминания детства. У кого-то – мечты о летнем отдыхе. У кого-то теплеет на душе, когда он думает о тех, кого он любит: родителях, друзьях, родственниках. А кто-то испытывает чувство тепла просто при мысли о чем-то вкусненьком.

Ищите свое. Вспоминайте о приятном, вызывайте теплые ассоциации. И при этом следите за своими глазами. Как только увидите, что они теплеют, – запомните это. Вы двига-



етесь в верном состоянии. Можете начать тренироваться на других людях.

**Улыбайтесь глазами, смотрите на людей с теплотой. И вы увидите: этот теплый взгляд обязательно найдет отклик!**

## **Упражнение «Улыбка без причины»**

*Даже если у вас нет повода для улыбки, все равно улыбайтесь! Для этого научитесь улыбаться без причины.*

*Конечно, показная, натянутая улыбка не привлечет к вам симпатию других людей. Не стоит учиться «приклеивать» к себе улыбку напоказ. Но иногда наедине с собой даже нужно заставлять себя улыбаться и тогда, когда не хочется этого делать. В таком случае вы ведь делаете это не напоказ, не для того, чтобы произвести на кого-то впечатление, — а лишь для того, чтобы научиться по своей воле менять свое состояние с печального, угнетенного, тревожного на спокойное и радостное.*

*Дело в том, что в нашем организме физические реакции тесно связаны с душевным состоянием. Причем существует как прямая, так и обратная связь. Прямая связь: нам весело — мы улыбаемся. Но работает и обратная связь, когда мы сначала улыбаемся, а уже потом нам становится весело.*

Растяните губы в улыбке. Пусть сначала такая улыбка бу-

дет не очень естественной. Но почти сразу вы заметите, что ваше состояние действительно изменилось. Вам захочется подумать о чем-то приятном. Теперь представьте, что улыбка светится и в ваших глазах. Глаза наполняются внутренним светом и теплом. И вот уже забыты тревоги, воскресли надежды на лучшее, и мир предстает в розовом свете.

Делайте так как можно чаще – особенно когда вам грустно или одолевают какие-то тревожные мысли.

И обязательно возьмите за правило каждый свой день начинать с улыбки. Улыбнитесь сразу после пробуждения. Мысленно поприветствуйте новый день. Выразите надежду, что он будет радостным и счастливым. Порадуйтесь погоде за окном – не важно, светит ли там солнце, или идет дождь. Скажите себе, что все у вас хорошо. Еще раз улыбнитесь, вставая с постели.

Это простое упражнение, если вы будете выполнять его каждый день, способно очень быстро внести кардинальные позитивные перемены в вашу жизнь. Если вы научитесь улыбаться наедине с собой, вам будет очень легко улыбаться всем тем людям, с кем вы имеете дело в течение дня. В результате вы очень быстро приобретете множество друзей, а главное – начнете получать истинную радость от общения и от жизни в целом.

## Упражнение «Улыбка симпатии»

*В неформальном общении улыбка – это знак, показывающий, что вы относитесь к этому человеку (другу, ребенку, любимому) особенным образом, что вы любите его. При общении с близкими и дорогими людьми нельзя использовать сухие, деловые улыбки. Улыбки неформального общения должны обязательно излучать любовь и симпатию. Возьмите зеркало и улыбнитесь себе. Постарайтесь охарактеризовать эту улыбку. Какая она: натянутая, вежливая, дружеская, счастливая? И самое главное: напряженная она или естественная?*

**Улыбка симпатии – это естественная улыбка.**

*Главное, что вам нужно тренировать, – это естественность. Естественность возникает тогда, когда уходит напряжение. Но отсутствие напряжения не означает отсутствие мимики. Лицо должно быть подвижно – иначе оно будет невыразительным. Для развития подвижности лица предлагаю каждое утро после умывания делать такую лицевую зарядку.*

- Откройте рот пошире, высуньте язык так сильно, как только можете, и закатите глаза вверх. Такое положение надо удерживать в течение минуты.
- Откиньте голову назад и сложите губы трубочкой. Теперь тянитесь губами вверх. Удерживайте такое положение

секунд 15, затем вернитесь в исходную позицию.

- Поднимите брови, а затем мягко помассируйте лоб, разглаживая пальцами образовавшиеся морщины. Повторите 20 раз.

- Надуйте щеки и попробуйте перекачивать воздух из одной щеки в другую до тех пор, пока хватит дыхания. Повторите 4 раза.

- Улыбнитесь и поставьте указательные пальцы у внешних уголков глаз. Пальцами растягивайте кожу под глазами и одновременно попытайтесь зажмуриться. Напрягайте и расслабляйте мышцы вокруг глаз 20 раз.

- Вытяните шею вперед и изобразите воздушный поцелуй. После 10 раз положите на губы два пальца и, слегка надавливая, сделайте еще 10 воздушных поцелуев.

- После этой зарядки широко улыбнитесь самому себе. И подумайте о человеке, который вам нравится. Хорошее настроение на весь день будет обеспечено!

Вы не испытывали желания улыбаться? Что же в таком случае вам можно предложить? Две вещи. Во-первых, заставьте себя улыбаться. Во-вторых, если вы в одиночестве, насвистывайте или мурлыкайте какую-нибудь мелодию или песню.

*Дейл Карнеги*

## **Шпаргалка ко второму уроку**

- Просыпаясь, улыбнитесь.
- Улыбайтесь при встрече с другими людьми.
- Улыбайтесь глазами, излучайте взглядом теплоту.

# Урок третий

## Развивайте доброжелательность!

Если мы хотим иметь друзей, давайте будем встречаться с людьми приветливо и душевно. Когда вам кто-нибудь звонит по телефону, пользуйтесь этим психологическим правилом: говорите «Алло» тоном, выражающим радость по поводу того, что вам позвонили. Телефонная компания специально обучает телефонисток произносить слова: «Номер, пожалуйста!» таким тоном, в котором бы слышалось: «Доброе утро. Я рада быть вам полезной». Вспомним об этом завтра, когда будем отвечать на телефонный звонок.

Вы должны встречать людей с радостью, если хотите, чтобы они радовались встрече с вами.

*Дейл Карнеги*

Задайте себе вопрос: с кем вам приятнее общаться – с людьми доброжелательными, открытыми, готовыми прийти на помощь или же с людьми замкнутыми и строгими? Ответ совершенно очевиден! Разумеется, всем людям нравится, когда другой человек настроен по отношению к ним доброжелательно.

Доброжелательность побуждает человека открыться вам навстречу. Настоящий мастер общения – это человек, сохра-

няющий приветливость в любой ситуации. Вы должны стремиться к этому идеалу всеми силами.

Угрюмость – это не черта характера. Она не имеет никакого отношения к злости. Очень часто угрюмые люди оказываются добрыми и душевными. Но узнать это невозможно, пока не пообщаешься с ними поближе. А близкому контакту препятствует внешняя угрюмость. Подумайте, не лежит ли на вашем лице печать угрюмости и озабоченности?

Для того чтобы узнать это, приучите себя смотреть на собственное отражение в самых разных ситуациях. Например, когда вы проходите мимо витрины магазина. Бросьте мимолетный взгляд на свое отражение. Нравится ли вам выражение вашего лица? Приветливо ли оно? Или же напряжено? Если брови сведены вместе, лоб нахмурен, а рот сжат, значит, вы производите впечатление угрюмого человека. С этим надо работать.

Конечно, невозможно заставить себя мгновенно стать доброжелательным и приветливым. Тем более если вы не чувствуете ничего подобного. Но можно притвориться, что вы – доброжелательны. Хотя бы на минуту. Поверьте: через минуту ваше состояние изменится. Вы действительно почувствуете в себе эмоции доброты и радости. И пусть через некоторое время привычная угрюмость вновь вернется к вам – если вы будете проделывать эту практику постоянно, вы сможете избавиться от печати угрюмости.

# **Трудности, которые могут возникнуть при усвоении третьего урока**

- *Сложно излучать доброжелательность, пребывая в состоянии угрюмой усталости и напряжения.*

Один из секретов всегдашней доброжелательности заключается в умении поддерживать правильный тонус. Не забывайте о том, что физическое состояние самым прямым образом влияет на состояние внутреннее!

## **Практика**

### **Упражнение «Избавьтесь от психического напряжения»**

Если вы утратили тонус, чувствуете постоянную усталость и вялость, вам не хочется ничего делать, вы не рады ни людям, ни обстоятельствам – значит, настала пора вернуть себе тонус.

*Тонус теряется и из-за того, что мы не умеем правильно чередовать напряжение и расслабление. Наше тело постоянно напряжено. Мышечное напряжение возникает в результате постоянного контроля эмоций. Жизнь так устроена, что мы должны все время сдерживать свои мысли*



*и чувства. Из-за этого контроля психическая энергия, не нашедшая выхода в словах или действиях, задерживается в разных отделах тела, создавая напряжение в мышцах. Освобождение тела начинается с внимания к нему.*

*В качестве тренинга на снятие напряжения мы предлагаем вам следующий гимнастический комплекс, который вы можете выполнять в любое время, однако лучше всего начинать с него свое утро.*

1. Исходное положение – стоя, руки опущены. Поднимите правое плечо, стараясь дотронуться плечом до мочки уха. Голову наклонять нельзя. Зафиксируйте положение. Опустите плечо, просто бросьте его вниз. То же самое повторите с левым плечом. Повторяйте упражнение до тех пор, пока не появится ощущение тяжести в плечах.

2. Исходное положение – стоя. Поднимите руки перед собой. Сожмите обе ладони в кулаки – как можно сильнее. Напрягите руки, вытянув их вперед как можно дальше. Резко сбросьте напряжение, разжав кулаки и уронив руки. В пальцах должны появиться теплота и покалывание.

3. Исходное положение: сидя. Спина прямая. Поднимите ноги перед собой так, чтобы они были параллельны полу. Держите до тех пор, пока хватает сил. Затем сбросьте напряжение, уронив ноги на пол. Это упражнение позволяет снять мышечное напряжение в бедрах.

4. Исходное положение: сидя. Спина прямая, стопы ровно стоят на полу (ноги должны быть босыми). Представьте себе,

что у вас под ногами не пол, а мягкая и рыхлая земля. Ваша задача – зарыться в эту землю ступнями. «Зарывайтесь» как можно глубже. Работают только ноги; живот, спина, плечи, руки – все расслаблено. Как только устанете – прекратите упражнение, расслабьте ноги.

## **Упражнение**

### ***Новый взгляд***

*Это упражнение не научит вас улыбаться и «включать» положительные эмоции по заказу. Оно лишь немного напомнит вам то, что вы и так знаете, – сколько хороших людей вас окружает. Вы любите их и общаетесь с ними, порой забывая о том, как много замечательных качеств в их сердце. Практикуйте приведенное ниже упражнение, и у вас появится лишний повод для улыбки.*

Возьмите лист бумаги и выпишите на него имена всех людей, с которыми вы чаще всего общаетесь: родных, друзей, знакомых, коллег.

Подумайте о каждом в отдельности и перечислите (мысленно или письменно) все хорошие качества, которыми человек обладает.

Ответьте себе, вспоминаете ли вы об этих хороших качествах во время общения с этим человеком? Говорите ли о них? Или вы, наоборот, делаете акцент на недостатках?

Попробуйте изменить свое поведение: отныне, общаясь с

людьми, держите в голове только их положительные качества. Вы же общаетесь с человеком именно из-за его хорошей стороны?

Говорите хотя бы иногда знакомым о том, что вы в них цените.

Заметьте, изменятся ли ваши отношения.

## **Шпаргалка к третьему уроку**

- Учитесь избавляться от физического и психического напряжения.
- Напоминайте себе о том, сколько вокруг вас хороших людей.

# **Урок четвертый**

## **Как вызвать чужой интерес?**

### **Проявляйте интерес к людям!**

Если вы хорошо усвоили первые три урока, то уже начали пожинать первые практические плоды эффективного общения. Вы научились запоминать и называть имена, а также приучили себя доброжелательно улыбаться людям. Благодаря этому на вас обратили внимание и стали к вам относиться с большей добротой и приветливостью. Но все это была лишь прелюдия. Теперь настало время вступить в настоящий бой.

Этот урок – особенный. От того, как вы усвоите его, зависит, ни больше, ни меньше, ваш жизненный успех. Этот урок поможет вам превратить буквально каждого человека в вашего искреннего и горячего поклонника.

Вот задание этого урока:

***Интересуйтесь людьми и делайте это искренне!***

Большинство людей уверены в том, что единственный способ вызвать к себе интерес – иметь какую-то яркую черту, отличающую их от других людей. Под такой чертой может подразумеваться какое-то мастерство или талант; если же ничего подобного не наблюдается, люди стараются выделиться с помощью благ, которые дают деньги. Иногда стремление обратить на себя внимание принимает совершенно

неестественные формы; человек делает все, чтобы эпатировать публику, и в конце концов добивается внимания, хоть и отрицательного.

Но для того чтобы люди вами действительно интересовались, вам не нужно обладать никакими особыми талантами или богатством. Вам не нужно устраивать дикие выходки, чтобы о вас написали в газетах. Получить внимание можно гораздо более простым и эффективным способом.

***Нужно всего лишь искренне интересоваться людьми.***

Почему подавляющее большинство наших разговоров с другими людьми не дает никакого удовлетворения от общения? Потому что самым частым словом в этих разговорах является местоимение «я». Говоря с кем-то, мы говорим о себе. Мы выражаем *свое* мнение, мы отстаиваем *свои* интересы, мы проявляем *свои* чувства. Мы слышим *только себя*. А так как подобным образом ведут себя и наши собеседники, общение не приносит ни пользы, ни удовольствия.

Мы часто жалуемся, что другие люди нас не понимают, что «с ним невозможно договориться» или «ей нельзя ничего объяснить». Разумеется, нельзя: ведь *когда мы говорим о себе, нас просто-напросто никто не слышит!*

«**Я**», «**мои** проблемы», «**мои** увлечения», «**мои** страхи», «**мои** надежды». О чем бы ни говорил, о чем бы ни думал, что бы ни делал любой из шести миллиардов землян, слово «**я**» стоит у него на первом месте.

И есть лишь один способ переключить внимание человека

на вашу персону – заинтересоваться его личностью.

**Люди любят тех, кто любит их.**

Это универсальный закон человеческой природы. Так почему вы не пользуетесь им? Тем более что никто не заставляет вас действительно любить каждого, с кем вы общаетесь. Просто задавайте ему вопросы о нем самом. И всё!

Но помните, что эти вопросы не должны касаться каких-то болезненных тем или горьких воспоминаний. Такие вопросы вы можете задавать лишь тогда, когда у человека есть потребность выговорить свою боль. Но и в этом случае вы должны быть осторожны, чтобы не ранить его еще больше.

**Самый быстрый способ расположить к себе собеседника – спросить о его достижениях.**

В жизни каждого человека есть свершения, которыми он гордится. Хотя порой это бывают очень сомнительные свершения. Но не спешите давать оценку. Помните: если человек гордится чем-то, следовательно, именно это дает ему ощущение собственной значимости. И многое сообщает о нем. Слушая, за что человек хвалит сам себя, вы получаете шанс разобраться в его характере, узнать масштаб его личности. Вы совершенно бесплатно получаете бесценную информацию, которую способен выудить из человека лишь самый лучший детектив.

В своих книгах Дейл Карнеги неоднократно пишет о том, что люди, которых он видел впервые в жизни, после обще-

ния с ними отзывались о нем как об интереснейшем собеседнике. «Интереснейший собеседник? Я? Каким образом?» – восклицает Карнеги. Ведь 99 % времени во всех этих разговорах он только **молчал и поддакивал**. Беседы с этими людьми более всего напоминали монолог, который произносил другой человек, а Карнеги отводилась роль слушателя, ловящего каждое слово.

**Люди и в самом деле считают лучшими собеседниками тех, кто умеет их слушать.**

Очень часто главная проблема человека заключается в том, что ему некому выговориться. И хороший слушатель в таком случае становится настоящим врачом. Чтобы заинтересовать человека или склонить его на свою точку зрения, очень часто его надо всего лишь выслушать.

Древний мыслитель Плутарх говорил: «тебе даны два уха и один рот; так что и слушать ты должен в два раза больше, чем говорить». Воистину совет мудреца! Самое время начать им пользоваться!

**Итак, искренне интересоваться жизнью других людей – вот в чем состоит идея Карнеги. Как воспользоваться этим советом, решайте сами.**

## **Трудности, которые могут возникнуть при усвоении четвертого урока**

- *Сложно отключиться от собственных проблем и пере-*

*нести фокус внимания с себя на другого человека.*

Действительно, переключить внимание с себя на другого бывает порой очень сложно. Особенно в тех ситуациях, когда вас гложет беспокойство о нерешенных проблемах или вы переживаете кризис в личной жизни. И тем не менее, что бы ни происходило в вашей жизни, как бы вы ни переживали, вам нужно научиться переносить фокус внимания с себя на другого. Тем более что это – прекрасный способ отстраниться от собственных проблем и успокоиться.

Если при выполнении задания этого урока вы испытываете именно эту трудность, вам поможет практика постепенного переключения внимания. Она заключается в том, что сначала вы начинаете обращать внимание на других людей в ситуациях, не требующих непосредственного общения. В освоении этой практики вам поможет приведенное ниже упражнение «Внимание к собеседнику».

- *Сложно оставаться внимательным, когда человек в разговоре много раз повторяет одно и то же.*

Многие люди, найдя благодарного слушателя, любят повторять в разговоре одну и ту же мысль несколько раз. Но это происходит не потому, что они думают, будто их собеседник плохо понимает смысл сказанного. Им просто нужно выговориться. Они постоянно возвращаются к одной и той же теме, чтобы самим лучше осмыслить ее, найти выход из сложившейся ситуации, увидеть новую перспективу. К это-



му нужно относиться с сочувствием.

Трудности возникают, когда из-за многократных повторений сознание слушателя отвлекается на посторонние темы. И когда говорящий начинает новую тему, слушающий ее просто не слышит. Чтобы не возникало таких ситуаций, вы должны не только следить за всем, что говорит вам собеседник. Человек должен ощутить, что вы уловили мысль. Задавайте вопросы по теме, проявляйте активный интерес. Не давайте ему заикливаться на одном вопросе, мягко подталкивайте его к тому, чтобы он сам нашел правильный ответ. Научиться этому поможет упражнение «Русло разговора».

## Практика

Упражнения этой главы научат вас, как разговорить человека, а также помогут овладеть навыками активного слушания.

### Упражнение «Вызвать на разговор»

*Самый быстрый способ вызвать на разговор, а также и расположить к себе собеседника – показать, что вы готовы его выслушать. Это можно сделать, к примеру, с помощью жестов и поз открытости. И если собеседник стал говорить – слушайте его внимательно и заинтересованно.*

*Одни люди словоохотливы, и им не требуется особое при-*

*глашение, чтобы начать разговор. Другие, наоборот, молчаливы и скупы на слова.*

С первыми все понятно: им нужно всего лишь предоставить «свободные уши». А как быть с молчунами? Дейл Карнеги предлагает универсальный рецепт для любого собеседника, в том числе и для молчуна.

## **Задание**

Чтобы вызвать человека на разговор, нужно спросить о его достижениях.

Если вы плохо представляете себе, как это вдруг, ни с того ни с сего спрашивать человека о том, чего он достиг – начните с себя. Поведайте собеседнику – очень коротко – о том, за что вы себя можете похвалить. А потом спросите:

*– У вас ведь тоже было что-то такое, за что вы можете похвалить себя (чем вы гордитесь, что принесло вам удовлетворение и т. д.)*

# 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.