

ДЕЙЛ ДАУНДЕС

ЗНАКОМСТВА И СВЯЗИ

КАК ЛЕГКО
И НЕПРИНУЖДЕННО
ЗНАКОМИТЬСЯ
С КЕМ УГОДНО
И ПРЕВРАЩАТЬ
НЕЗНАКОМЫХ
ЛЮДЕЙ
В ДРУЗЕЙ
И ПАРТНЕРОВ



“ В нашей жизни есть два типа людей:
те, кто, входя в комнату, говорят: «А вот и я!»,
и те, кто произносит: «А вот и ты!» **”**

ЛЕЙЛ ЛАУНДЕС

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

Эта книга, ставшая продолжением бестселлера Лейл Лаундес «**Как говорить с кем угодно и о чем угодно**», рассказывает о новых приемах эффективного 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 научитесь:**

- * **Легко и непринужденно знакомиться с людьми, которых вы видите впервые, и уверенно общаться с ними.**
- * **Внушать доверие окружающим, завоевывать их уважение и вдохновлять их — в любых ситуациях.**
- * **Находить новых друзей и заводить полезные знакомства везде, где бы вы ни были.**
- * **Пользоваться электронной почтой и мобильной связью с учетом новых тенденций в деловом этикете.**
- * **И многое, многое другое...**

ISBN 978-5-98124-814-6



9 785981 248146

16+

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

www.dkniga.ru
ДОБРАЯ КНИГА



книги для высокоэффективной жизни™

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

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



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

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



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

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

Книги Лейл Лаундес

Как влюбить в себя любого

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

Как влюбить в себя любого 2

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

Как влюбить в себя любого 3. Биохимия любви

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

С. С. С. (Скрытые сексуальные сигналы)

Как говорить с кем угодно и о чем угодно

*Психология успешного общения
Технологии эффективных коммуникаций*

Как говорить с кем угодно на работе

*72 приема для успешного общения с коллегами,
начальниками, подчиненными и клиентами*

Знакомства и связи

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

Друзья и любимые: как их найти и удержать

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

Прощай, застенчивость!

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



Подробная информация о книгах Лейл Лаундес
и заказ книг в крупнейших интернет-магазинах —
на веб-сайте издательства «Добрая книга»
www.dkniga.ru

Лейл Лаундес

ЗНАКОМСТВА И СВЯЗИ

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



96 маленьких хитростей,
которые помогут добиться
большого успеха в любых отношениях

*Продолжение легендарного бестселлера
«Как говорить с кем угодно и о чем угодно»*

ДОБРАЯ  КНИГА

УДК 111.159.9, ББК 88.37, Л 28

Знакомства и связи. Как легко и непринужденно знакомиться с кем угодно и превращать незнакомых людей в друзей и партнеров / Лейл Лаундес [пер. с англ.]. — М.: Добрая книга, 2023. — 336 с.

ISBN 978-5-98124-814-6.

Отпечатано в России.

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

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

Эта книга рассказывает о новых приемах эффективного общения из арсенала успешных людей, чтобы и вы смогли достичь совершенства в игре, которая называется жизнью, и получить в ней то, чего вы хотите. Книга учитывает новые реалии современной жизни: возросшую роль электронной почты и мобильной связи, новые тенденции в современном деловом этикете.



Издательство «Добрая книга»®

Электронный адрес для писем: mail@dkniga.ru

Веб-сайт издательства: www.dkniga.ru

Все права защищены. Любое копирование, воспроизведение, хранение в базах данных или информационных системах, передача, размещение в сети Интернет или в корпоративных сетях, в любой форме и любыми средствами, электронными, механическими, посредством фотокопирования, записи или иными, включая запись на магнитный носитель, любой части этой книги запрещено без письменного разрешения издательства. За нарушение авторских прав законодательством Российской Федерации предусмотрена выплата компенсации в размере до 5 миллионов рублей (ст. 1301 Гражданского кодекса Российской Федерации) и наказание в виде лишения свободы на срок до 6 лет (ст. 146 Уголовного кодекса Российской Федерации).

© Leil Lowndes, 2009.

© ООО «Издательство «Добрая книга», 2015 — издание на русском языке, перевод на русский язык, оформление. Словосочетание «Добрая книга» и логотип издательства являются зарегистрированными товарными знаками ООО «Издательство «Добрая книга».

Содержание

ВВЕДЕНИЕ

От чего зависит успех на работе и в личной жизни? 11

ЧАСТЬ I

*Семь маленьких хитростей,
которые помогут произвести благоприятное
впечатление еще до знакомства 25*

Как установить зрительный контакт
с помощью десяти простых шагов 27

Как с помощью взгляда заставить людей
добиваться вашего расположения 30

Как излучать уверенность при знакомстве с людьми 34

Как наилучшим образом представить людей друг другу 39

Как добиться того, чтобы окружающие
сами искали знакомства с вами 42

Как заставить окружающих прислушиваться
к вашему мнению 48

ЧАСТЬ 2

<i>Одиннадцать маленьких хитростей, которые помогут сделать фразы «добрый день» и «всего доброго» действительно добрыми</i>	53
Как сделать ваше рукопожатие особенным и запоминающимся.	55
Как элегантно обмениваться визитными карточками	58
Как прослыть интересным собеседником в широком кругу	61
Как обниматься и уклоняться от объятий	64
Как распознать притворные объятия	67
Как выказать симпатию, не переступая границ	71
Как демонстрировать хладнокровие или энтузиазм в бизнесе и любви	73
Как здороваться с влиятельными людьми	76
Как познакомиться с тем, кто вам нужен	79
Как произвести благоприятное последнее впечатление	81

ЧАСТЬ 3

<i>Двенадцать маленьких хитростей, которые помогут развить в себе исключительный талант собеседника</i>	87
Как завести оживленный разговор с людьми, с которыми вы только что познакомились	89
Как завязать дружбу с совершенно незнакомым человеком	95
Как без стеснения заводить беседу или вступить в нее	101
Как высказаться, когда вас постоянно перебивают	104
Как заводить дружбу с теми, кто не говорит на вашем родном языке	107
Как адаптировать свою речь специально для слушателя (слушателей)	109

Как общаться с менее обеспеченными людьми	111
Как не дать собеседнику умереть от стыда	114
Как тактично сменить тему разговора	117
Когда менять тему разговора нельзя <i>ни в коем случае</i>	120
Как отвечать на повторяющиеся вопросы.	123

Часть 4

<i>Десять маленьких хитростей, которые помогут получать максимальное удовольствие от вечеринок</i>	127
Как заводить друзей на многолюдных вечеринках	129
Как знакомиться с людьми необычным способом	134
Как никогда не выглядеть потерянным и одиноким на вечеринках	136
Какие вопросы нужно задавать, чтобы успешно завязать разговор	139
Как с достоинством выйти из положения если вы забыли имя собеседника	141
Что делать, если вы не имеете никакого представления о предмете разговора.	146
Как отделаться от надоедливого болтуна	148
Как общаться с важными персонами в неофициальной обстановке	151

Часть 5

<i>Пять маленьких хитростей, которые помогут в искусной форме приглашать людей и отвечать на их приглашения</i> . . .	155
Как повысить вероятность того, что ваше приглашение будет принято	157
Как отклонить приглашение, не обидев отказом.	159
Как быть, если вы пожалели о сделанном приглашении.	162
Как не допустить того, чтобы пригласившие вас пожалели о своем приглашении.	166
Как произвести впечатление на гостей	170

Часть 6

*Тринадцать маленьких хитростей,
которые помогут с честью выходить*

<i>из сложных ситуаций и добиваться успеха</i>	173
Как сохранять невозмутимость, если вы опоздали	175
Как выкрутиться, даже если вы чертовски виноваты	178
Как прослыть надежным и компетентным	182
Как обсуждать окружающих за их спиной так, чтобы им это понравилось	186
Как добиться того, чтобы окружающим было комфортно разговаривать с вами	189
Как добиться того, чтобы на вас смотрели снизу вверх	194
Как выглядеть более внушительно и авторитетно	199
Как повысить внушительность подписанных вами писем на 21%	201
Как с помощью смеха заслужить уважение окружающих	204
Как сбежать от зануды, не оскорбляя его чувств	208
Как читать мысли окружающих	211

Часть 7

*Двенадцать маленьких хитростей, которые помогут
избежать тринадцати самых распространенных*

<i>и недопустимых глупостей в словах и поступках</i>	215
Как не допустить того, чтобы окружающие считали вас мелкой сошкой	217
Как заставить окружающих думать, что вы сами управляете своей жизнью	220
Как произвести благоприятное впечатление на деловых людей	223
Когда не стоит быть дружелюбным	227
Как не показаться нечестным	231
Как не показаться инфантильным	235

Как не показаться «важным котам» слишком банальным	238
Как избегать распространенных и глупых фраз, которые у всех на устах	242
Как поддерживать контакты с друзьями во время поездок и путешествий	246
Откажитесь от праздничных традиций, чтобы «важные коты» не сочли вас «котенком».	248

Часть 8

*Одиннадцать маленьких хитростей,
которые помогут сделать электронное письмо
личным, теплым и профессиональным*

Как продемонстрировать свою исключительность, даже когда вас нет в офисе	253
Как радовать людей электронными письмами	257
Как придать электронным письмам уверенный тон	261
Как избежать чрезмерного эгоцентризма в переписке по электронной почте	263
Как сделать электронные письма еще более личными.	266
Личные фотографии, шутки и анекдоты: правила рассылки	270
Как написать электронное письмо и не опозориться	273
Как подписывать электронные письма в новом тысячелетии	277

Часть 9

*Десять маленьких хитростей,
которые помогут произвести неизгладимое впечатление
на собеседника в телефонном разговоре*

Как определить, в каких случаях пользоваться электронной почтой, а в каких — телефоном	283
Как с помощью мобильного телефона повысить самооценку собеседника	286

Как быть, если вы понятия не имеете, кто звонит	290
Как отделаться от того, кто готов болтать без умолку	292
Как порадовать собеседника, вовремя повесив трубку	294
Как оставить свой телефонный номер на автоответчике, чтобы расположить к себе адресата	296
Как произвести хорошее впечатление, оставив правильное голосовое сообщение.	299
Как добиться того, чтобы ваш голос в телефоне звучал подобно музыке.	302
Как с помощью телефона выявить лидера в отношениях	305

Часть 10

*Пять маленьких хитростей,
которые помогут укрепить уже сложившиеся отношения . .* 309

Как завоевывать и покорять — год спустя!	311
Как поблагодарить, чтобы ваше «спасибо» запомнилось навсегда	314
Как произносить комплименты, которые никогда не забудутся	316
Как улучшить отношения с партнером	319
Как вести себя, когда партнер путает ваше имя	322
Заключительный визит в лабораторию	326

Библиография 332

Об авторе 336

Введение

От чего зависит успех на работе и в личной жизни?

Мы следим за прической, начищаем обувь, тщательно подбираем одежду, демонстрируем свои таланты и способности и никак не можем понять, почему одни люди преуспевают в жизни, а другие — нет. Среди тех, кто пользуется наибольшим успехом и окружен любовью, встречаются как застенчивые люди, так и бойкие. Одни победители — себе на уме. Другие — бесхитростны. Многих интровертов высоко ценят, в то время как некоторых экстравертов избегают. И если вы не метите на роль ведущего на церемонии вручения премии Американской киноакадемии, возможность быть любимым и добиться успеха в жизни не зависит исключительно от вашего характера и внешности. Тогда от чего же, спросите вы? И поможет ли разобраться в этом данная книга?

Сначала послушайте, о чем в этой книге пойдет речь и о чем в ней не сказано, а потом — решите сами. Я не стану уверять, что в ближайшем времени вы сможете легко и непринужденно обсуждать нефтяные фьючерсы с брокером. И не дам никаких гарантий, что вы научитесь беседовать с доктором филосо-

фии о деталях и тонкостях его диссертации. Но я обещаю, что у вас появится возможность чувствовать себя уверенно, знакомясь с людьми, разговаривать с ними, не испытывая неловкости, и быстро устанавливая контакт с кем угодно.

Вероятно, вы уже обнаружили, что в личной и профессиональных сферах над вашей головой, так же как и над головами всех людей, словно нависает прочный «стеклянный потолок», выше которого не прыгнуть. Эта книга даст вам оружие, с помощью которого вы сможете вдребезги разбить его: вы овладеете премудростями общения, о существовании которых даже не подозревали. И конечно, из нее вы узнаете, как не допускать в словах и поступках тех самых мелких ошибок, чреватых потерей контакта с людьми, потенциальных сделок, дружбы и любви.

Кроме того, вы узнаете, как преподнести окружающим уникальный дар — дар чувства собственного достоинства. Как это ни печально, люди редко вспоминают о нем во время общения.

Но как это сделать?

Пройдем в лабораторию

В сопровождении профессора психиатрии вы входите в лабораторию и видите двух мужчин, сидящих на стульях с прямыми спинками: оба совершенно раздеты, на лицах — смущенные улыбки. Профессор сочувственно бросает каждому одеяло и объясняет вам задание. «Эти джентльмены, — сообщает он, — работают в одной и той же транснациональной корпорации. Один из них — директор, представитель высшего руководства. У него есть любящая семья, преданные подчиненные и верные друзья. Ему хватает денег для того, чтобы радоваться жизни, заботиться обо всех, кто ему дорог, и даже щедро жертвовать средства на благотворительность».

«...Другой, — продолжает профессор, — следит за чистотой полов в офисе той же компании. Этот уборщик — порядочный и честный человек. Но за плечами у него несколько неудачных романов, друзей почти нет, и он с трудом сводит концы с конца-

ми. А от вас, уважаемый ученик, требуется определить, кто из них кто».

Вы вопросительно смотрите на обоих участников этого эксперимента. Они не так уж сильно отличаются друг от друга. С виду они ровесники, имеют почти одинаковый вес, схожий цвет кожи и уровень интеллекта — насколько можно судить об этом по внешности. Профессор подходит к ним, приподнимает нижние края одеял и демонстрирует вам четыре босые ступни.

— Годится такая подсказка? — спрашивает он у вас.

— Вообще-то нет, — отвечаете вы, теряясь в догадках.

Тогда профессор поднимает одеяла повыше, обнажая колени участников эксперимента, и снова спрашивает:

— А теперь стало яснее?

Но вы по-прежнему сбиты с толку и потому отрицательно качаете головой. Профессор снова берется за одеяла, вы закрываете глаза, опасаясь худшего. Потом опасливо открываете их — и, вместе с закутанными в одеяла джентльменами, испускаете вздох облегчения. Профессор обнажил только верхнюю часть торса каждого.

Поглаживая свою бородку клинышком, он сверлит вас взглядом в ожидании ответа на заданный ранее вопрос. Вы переводите взгляд с одного участника эксперимента на другого. Для съемки на центральный разворот журнала *Costo* ни один из них не подойдет, но оба они выглядят довольно неплохо.

— Не могу я определить, кто кем работает, — вынуждены признать вы.

Профессор ничуть не удивлен. Он продолжает:

— А что если я скажу вам, что оба они родились в семьях, имеющих одинаковый социальный и экономический статус, выросли по соседству, вместе играли в детстве, посещали одни и те же учебные заведения и в ходе тестов на коэффициент умственного развития показывали одинаковые результаты?

Вы окончательно растерялись.

Если не внешность, не интеллект, не образование, не богатство и не воспитание — тогда что?

Вы когда-нибудь бывали столь же озадачены? Перед вами два человека, похожих друг на друга во всем, начиная с внешности. Однако один преуспевает, а другой — наоборот. Один живет выше «стеклянного потолка», там, куда открыт доступ лишь победителям. Другой с тоской смотрит вверх и терзается вопросом: «Почему они там, наверху, а я по-прежнему прозябаю здесь, внизу?»

Некоторые считают, что «хозяева жизни» над «стеклянным потолком» оберегают свою территорию от посягательств и не пускают на нее чужаков. Но это неправда. Они *хотят*, чтобы и вы пробились к ним. Там, наверху, тоже бывает одиноко. В каком-то смысле эти люди устраивают прослушивания, чтобы понять, можете ли вы стать одним из них.

У меня есть несколько знакомых актеров: провалив очередные пробы на роль, они даже не подозревают, что режиссеры разочарованы гораздо сильнее. Они прилагают все старания, чтобы найти подходящего кандидата на роль. Точно так же преуспевающие люди жаждут найти новых членов для своего клуба. Как и все мы, они хотят радоваться обществу себе подобных, на своем уровне. Увы, многие люди, считающие этих важных птиц слишком недостижимыми, даже не догадываются, что влиться в эту компанию им мешают собственные промахи.

Вернемся в лабораторию

Профессор повторяет вопрос:

— Кто из этих мужчин руководитель компании, а кто — уборщик?

Вы пожимаете плечами.

— Сдаюсь.

Профессор улыбается, поворачивается к участникам эксперимента и произносит:

— Благодарю вас, джентльмены, вы можете идти.

Оба мужчины, как и вы, с нетерпением ожидали завершения эксперимента. Поплотнее завернувшись в одеяла, они встают.

Первый участник поворачивается ко второму со словами:

— Ручаюсь, Джо, вы рады, что все уже позади. Вы держались молодцом!

Направляясь к двери, он смотрит на вас с профессором и говорит:

— Могу себе представить, как неловко вам обоим было проводить этот эксперимент. Надеюсь, следующий окажется более приятным. Полагаю, ваши исследования имеют большое значение.

Собираясь уйти, участник номер два произносит:

— Я рад, что смог вам помочь.

У дверей он медлит с выжидательным видом. Профессор протягивает ему деньги, участник номер два торопливо берет их и пытается сунуть в карман, не сразу вспомнив об отсутствии не только карманов, но и одежды.

Профессор закрывает за ним дверь и вновь задает вам все тот же животрепещущий вопрос:

— Итак, уважаемый ученик, кто из них директор, а кто уборщик?

Расплывшись в улыбке, вы без колебаний отвечаете:

— Директор — первый.

— Совершенно верно! — радостно подхватывает профессор. — А как вы догадались?

Вы делитесь своими предположениями:

— Первый участник уделил внимание не только чувствам своего товарища, но и нашим. А второй сказал «я рад, что смог вам помочь», то есть поставил на первое место себя. Это прозвучало так, словно мы ему чем-то обязаны.

— Именно! — И профессор поясняет с таким видом, словно сделал открытие: — Видите ли, первый джентльмен сумел поставить себя на место другого человека и таким образом установил с ним непосредственный контакт. Он почувствовал неловкость Джо и постарался смягчить ее похвалой. А от второго, который

заставил нас почувствовать себя перед ним в долгу, я поспешил «откупиться». Таким образом, больше мы ему ничего не должны.

Вы соглашаетесь:

— Да, но если бы первый попросил нас о небольшой услуге, мы с радостью согласились бы даже через несколько лет. Но, профессор, — нерешительно продолжаете вы, — почему оба были голыми?

Он отвечает:

— Для этого эксперимента я попросил участников раздеться, чтобы снизить уровень их комфорта и узнать, как каждый из них отреагирует на щекотливую или непривычную ситуацию вроде тех, с какими нам приходится иметь дело ежедневно.

Профессор смотрит на вас.

— Вы почувствовали, насколько увереннее держался директор? Все дело в том, что он предугадал, как перенесет унижительное положение второй участник. Поэтому его собственный дискомфорт отступил на второй план. Помните его первые слова: «Ручаюсь, Джо, вы рады, что все уже позади. Вы держались молодцом»? Он почувствовал, что Джо не помешает дополнительная доза самоуважения. Кроме того, директор вел себя уверенно, потому что на протяжении многих лет люди относились к нему уважительно и дружелюбно. А все потому что он обращался с окружающими так, как с нами троими. Он предугадывал эмоции людей и реагировал соответственно им. Мало того, директор задумался и о наших чувствах. Он понимал, что нам, скорее всего, неловко проводить эксперимент с двумя обнаженными мужчинами. Вы помните, что он сказал?

Вы, конечно, помните.

— Он предвидел наши эмоции и выразил уверенность в значимости наших исследований. И пожелал нам успехов.

Разница между победителями и неудачниками

Директор продемонстрировал то, что я называю *эмоциональным предвидением (emotional prediction)*, или ЭП. Он сумел предуга-

дать, как будете чувствовать себя после эксперимента вы с профессором и Джо. Всего с помощью нескольких фраз он установил контакт с каждым и отчасти сгладил неловкость.

Некоторые люди интуитивно пользуются этим навыком, который прежде не имел названия. Увы, большинство им не владеет — ЭП присуща такая сложность, что люди редко могут предугадать даже *собственные* эмоции, не говоря уже о чувствах окружающих.

В ходе исследования, результаты которого были опубликованы в «Журнале личности и социальной психологии» (*Journal of Personality and Social Psychology*), ученые за несколько недель до важного экзамена задавали студентам вопрос о том, как они будут чувствовать себя за несколько часов до экзамена и сразу после него. Затем исследователи спрашивали студентов, как они будут чувствовать себя перед объявлением оценок. И, наконец, они спрашивали: «Что вы почувствуете, узнав, что сдали экзамен? А если не сдали?» Лишь нескольким студентам удалось точно предсказать собственную эмоциональную реакцию.

Вот она, *ваша* цель: к тому времени, как вы дочитаете эту книгу, вы научитесь понимать чувства других людей еще раньше, чем в этих эмоциях разберутся *они* сами. Благодаря этому вы сможете устанавливать с людьми контакт. Это не значит, что вы должны быть директором компании, вам не обязательно даже стремиться к этому. Но для достижения самых заветных и амбициозных целей, какими бы они ни были, вам не обойтись без навыка эмоционального предвидения. Такими целями может быть обретение друзей и любимых, успешное трудоустройство или просто умение ладить с людьми.

Чем эмоциональное предвидение отличается от эмоционального интеллекта?

Вопрос по существу. *Эмоциональный интеллект* (*emotional intelligence*) — понятие, которое ввел Дэниел Гоулман (Daniel Goleman) в своей одноименной книге. Оно включает в себя, во-первых, понимание собственных эмоций, во-вторых, управле-

ние своими эмоциями, в-третьих, мотивирование самого себя, в-четвертых, распознавание эмоций окружающих и, в-пятых, регулирование взаимоотношений.

Эмоциональное *предвидение* — еще один коммуникативный уровень. Это *заблаговременное предвидение* эмоциональных реакций людей, которые они демонстрирует в ответ на какие-либо слова или поступки. Владея искусством такого предвидения, можно соответственно выстраивать свое поведение, как правило, подкрепляя уверенность и чувство собственного достоинства у людей, с которыми вы имеете дело. Это позволит вам расположить к себе людей, а они в свою очередь будут укреплять вашу уверенность в себе. Почему? Потому что вскоре у вас появится привычка чутко реагировать на эмоции окружающих и благодаря этому получать от них позитивный отклик.

Большинство реакций, которые мы вызываем у людей, носят подсознательный характер. Этот стремительный отклик возникает в обход мозга и воспринимается непосредственно на уровне «чутья». Малкольм Гладуэлл (Malcolm Gladwell), проанализировавший это явление в своей книге «Озарение» (Blink), доказал и популяризировал его. Больше люди не сомневаются в существовании этой незримой реальности и той решающей роли, которую она играет.

Эмоциональное предвидение необходимо, чтобы сохранить любовь

Я часто удивляюсь тому, как люди, которые когда-то любили друг друга, жили вместе, даже вырастили ребенка или построили компанию, доходят до взаимной ненависти.

Более 40% современных браков заканчиваются разводами, которые чаще всего сопровождаются конфликтами. Если партнеры плохо понимают чувства друг друга, их любовь трансформируется в скрытую враждебность. Зачастую люди сдерживают в себе взрывные эмоции, которые становятся подобны неразорвавшимся гранатам. И так продолжается до тех пор, пока его

очередная реплика не подтверждает: «Он тиран». Или ее очередной поступок не свидетельствует: «Она идиотка».

Эти события и становятся последней каплей. Когда партнеры осознают, что отношения приносят им больше боли, чем удовольствия, один из них разрубает узел. Нанесены слишком тяжелые травмы. Пара распадается.

Психиатры и психологи пользуются термином «принцип удовольствия — неудовольствия» с 300 г. до н. э., с тех пор как за перо и папирус взялся греческий философ Эпикур. Зигмунд Фрейд, которому часто приписывают введение этого понятия, конкретизировал его в своих трудах. Сравнительно недавно крупный специалист по мотивации Тони Роббинс (Tony Robbins), прославившийся хождением босиком по раскаленным углям, приплясывал на сцене и разглагольствовал о своей теории, согласно которой люди стремятся к тому, что им приятно, и бегут от неприятного.

В какой бы упаковке ни подали эту концепцию, проверенная временем истина гласит: принцип удовольствия — неудовольствия влияет на все взаимоотношения между людьми. Воздействие любых ваших вмешательств в чужую жизнь, вплоть до самых незначительных, постепенно накапливается. Если вы невольно вызываете у кого-либо негативные чувства, этот человек наверняка захочет устранить вас из своей жизни. С другой стороны, если при каждом контакте с вами его отношение к себе меняется в лучшую сторону, он вознаградит вас уважением и привязанностью.

Речь идет не о комплиментах. Эта чушь в стиле Дейла Карнеги устарела лет на семьдесят. Сегодня нарочитые комплименты выглядят неуместно и слишком очевидно. Чтобы завоевать уважение и привязанность людей, необходимо копать глубже, исследовать их психику и выяснять местонахождение, масштабы и формы их хрупкой самооценки. Справившись с этой задачей, вы сможете точно предсказывать их эмоции, чутко реагировать на них и вызывать ощущение связи с вами.

Вернемся к директору и уборщику

Голый директор в лаборатории эхом повторил ваши чувства и чувства профессора. Когда он сказал: «Я понимаю, как неловко вам обоим было проводить этот эксперимент», его слова не звучали как похвала. Он просто выразил понимание и предугадал ваше отношение к проведению столь странного эксперимента.

Мойщик полов говорил только о себе. Он не выразил ни малейшего понимания ваших с профессором чувств. Его эгоизм и бесчувственность могут восприниматься как мелкая неприятность — назовем ее «шпилькой». Поскольку это ваш единичный контакт с Джо и ничто не сглаживает впечатление от него, «шпилька» оказывается достаточно болезненной, чтобы лишить вас какого бы то ни было желания вновь встретаться с этим человеком. За свою жизнь бедолага наверняка успел истыкать «шпильками» каждого встречного, потому он и продолжает драить полы.

Чужое самолюбие подобно человеку, страдающему гемофилией, с болезненно тонкой и нежной кожей. Малейший укол вызывает сильное кровотечение. Если по недомыслию воткнуть в человека слишком много таких «шпилек», его истекающее кровью самолюбие прикажет хозяину: «Держись от этого типа подальше. Он опасен для меня!»

Цепляйтесь за удовольствие, а не за боль

Нейролингвистическое программирование (НЛП) — направление психотерапии, разработанное в 70-е гг. XX в. Его сторонники сказали бы, что мойщик полов «заякорился» на боли. Человек, которому Джо доставил чуть больше негативных впечатлений, будет испытывать неприятные чувства от одного вида Джо. Я знаю женщину, которая на протяжении долгих лет испытывала приступ тошноты, проезжая мимо больницы, где когда-то проходила курс химиотерапии. Чтобы избежать этих ощущений, она выбирала объездной путь и трагила на дорогу лишние двадцать минут.

Согласно теории НЛП, если, допустим, мы будем щелкать себя по носу каждый раз, когда ощущаем радость, то одного щелчка по носу хватит, чтобы мы вновь испытали радостные чувства. Действие щелчков по носу я на себе не проверяла, но при виде фотографий моих близких и детей меня переполняет радость. Иными словами, они служат «якорями», связывают меня с радостью.

Приведенные далее 96 уникальных коммуникативных навыков, которые впредь мы будем называть «маленькими хитростями», помогут вам стать «якорями» удовольствия в жизни близких людей. Если вы используете эти методы по отношению к кому-либо, ваш вид и даже мысли о вас будут вызывать у этого человека радость.

Если же вы обнаружите, что уже пользуетесь описанными в этой книге методами, улыбнитесь и похвалите себя: у вас есть дар эмоционального предвидения. Этим редким качеством некоторые люди обладают от природы, но большинству требуется развивать его так, как делала я, временами преодолевая серьезные препятствия. В дальнейшем я не раз буду ссылаться на свой опыт.

Но прежде чем начать, я расскажу вам о двух необычных «соавторах», внесших свой вклад в работу над этой книгой.

Кошки и собаки

Пес героя комикса Peanuts Чарли Брауна, Снупи, был любимцем всей Америки на протяжении полувека, с 1950 по 2000 гг. Этот щенок обладал богатым воображением и комплексом Уолтера Митти*.

* Герой одноименного рассказа Джеймса Тербера, опубликованного в 1939 году, — фантазер, мечтающий об удивительных подвигах, но не имеющий необходимых качеств, чтобы совершить их. «Уолтами» в Америке называют мужчин, одержимых войной и военизированными играми и преувеличивающих свои зачастую воображаемые боевые заслуги. — *Примеч. пер.*

Он был мастером в любом деле, по крайней мере, в своих мечтах, которым он предавался в уютной конуре. При этом он не произнес ни слова. Его мысли возникали в похожих на облачко пузырках, соединенных с его головой дорожкой пузырьков поменьше. В мультипликации они так и называются — «пузырями» или «выносками».

Такие невысказанные мысли возникают не только у Снупи, но и у каждого из нас. Они играют значительную роль в этой книге. Поскольку на клавиатуре моего компьютера нет клавиши «пузырь», тайные мысли людей, о которых идет речь, я буду выделять курсивом. Он означает, что эти мысли так и остались невысказанными.

Их просто подумали, как делал Снупи.

Любители кошек, вашему любимому животному тоже отведена в этой книге особая роль. В ней вам не раз встретится выражение «важный кот». Почему я выбрала его? Потому что общество, в котором мы живем, иногда называют «человеческими джунглями». Когда в джунглях встречаются два льва, тигра или ягуара, они медленно обходят друг друга по кругу. Зоркие и хладнокровные, они точно определяют, у кого из них более развиты навыки выживания. И люди в своей среде обитания делают то же самое — кто-то осознанно, кто-то бессознательно. Однако они оценивают не размеры, остроту зубов или когтей. Решающим для выживания фактором является умение успешно общаться с другими обитателями «человеческих джунглей».

Поскольку такие выражения, как «воротила», «заправила», «большая шишка» и «важная птица», имеют негативный оттенок, я буду называть тех, кто прекрасно владеет коммуникативными навыками и эмоциональным предвидением, «важными котами» и «важными кошками». Подобно голому директору, «важные коты» всегда имеют ясное представление о себе, своем окружении, ситуации и людях вокруг, в соответствии с которым прилагают усилия, чтобы добиться гармонии всех четырех компонентов.

Почему в книге так подробно рассказывается о том, как добиться от окружающих уважения?

Многие из перечисленных далее маленьких хитростей предназначены специально для того, чтобы придать вам уверенность и повысить ваш авторитет. Возможно, вам покажется, что они идут вразрез с другой целью — созданием ощущения комфорта у окружающих. На самом же деле это впечатление обманчиво. Люди мечтают о том, чтобы к ним относились с уважением, и в то же время жаждут стать своими в кругу тех, на кого они смотрят снизу вверх.

Потребность в такой оценке и признании возникает в довольно раннем возрасте. Дошколята ждут одобрения от своих родителей. Ученики младших классов мечтают о похвалах учителей. Подростки стремятся войти в круг самых популярных ровесников. Даже став взрослыми, люди жаждут признания со стороны тех, кого они уважают.

Если люди уважают вас, ваше почтительное отношение к ним повышает их самооценку. А если вы восприимчивы к эмоциям, которые окружающие склонны подавлять в себе, их привязанность и уважение могут перерасти в подлинную любовь к вам.

В защиту манипуляций

Многие читатели задают мне один и тот же вопрос: «Но послушайте, Лейл, разве ваши маленькие хитрости — это не манипуляции?»

Чтобы ответить на него, перенесемся в «ревушие двадцатые», а точнее — в 16 января 1920 г., за пятнадцать минут до полуночи. В это время американцы допивали очередную порцию спиртного, как потом выяснилось, последнюю легальную на территории США в ближайшие тринадцать лет. В полночь вступил в действие «сухой закон».

Один мудрый политик, отвечая на вопрос, поддерживает ли он «сухой закон» или выступает против него, сказал:

Если под спиртным, оказавшимся под запретом, подразумевается опасный напиток, который разрушает семьи, превращает мужей в чудовища, приводит к избиению жен и халатному отношению к воспитанию детей, тогда я полностью за «сухой закон». Но если под спиртным подразумевается благородный напиток, укрепляющий дружбу и превращающий любую трапезу в удовольствие, тогда я против «сухого закона».

Здесь мне хотелось бы провести параллель. Если под манипуляциями имеются в виду обходные маневры, нечестные средства, применяемые для того, чтобы добиться чего-либо от другого человека, склонить его на свою сторону, смошенничать или сделать что-либо исключительно ради собственной выгоды, тогда я против манипуляций.

Но если под манипуляциями подразумеваются приемы, помогающие предвидеть эмоции людей, повысить их самооценку, придать им уверенность и в то же время помочь почувствовать себя непринужденно в вашем обществе и по достоинству оценить отношения с вами, тогда я — сторонница манипуляций.

Я искренне надеюсь, что вы будете использовать маленькие хитрости только ради достижения благородных целей. И я мечтаю о том, чтобы эта книга, прочитанная вами, принесла пользу всем, с кем вы будете иметь дело. Если общение с вами будет оставлять у окружающих только приятные воспоминания, стоит воспринимать это не как следствие манипуляций, а как просто побочный, но очень ценный продукт.

*Не спрашивайте, что можно предпринять,
чтобы понравиться людям.*

*Спрашивайте, что можно предпринять,
чтобы люди понравились самим себе.*

И тогда они полюбят вас.