Лейл Лаундес.
«Как говорить с кем угодно и о чем угодно. Навыки успешного общения и технологии эффективных коммуникаций»

Содержание

Люди, у которых есть все

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

Часть вторая: Что мне сказать после того, как я сказал "Привет!"

Часть третья: Учимся общаться, как крутые мальчики и девочки

Часть четвертая: Как прослыть "своим человеком" в любой компании

Часть пятая: Ба, да ведь мы совсем одинаковые!

Часть шестая: Сила похвалы, слабость лести

Часть седьмая: Дозвонитесь до их сердец

Часть восьмая: Выход в свет: уроки успешных людей, или как оказаться в центре внимания

Часть девятая: Маленькие хитрости больших людей

Заключение: Ваша судьба

Об авторе

...Дейл Карнеги и сотни других специалистов по психологии общения говорят нам, что делать, но не говорят, как это делать. В современном мире недостаточно просто посоветовать: "Улыбайтесь" или "Говорите искренние комплименты". Сегодня люди видят хитрость и коварство в вашей улыбке и скрытые намерения в вашем комплименте. Со времен Дейла Карнеги мир неузнаваемо изменился, и теперь нам нужна новая формула успеха...

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

Как он был прав! На сцене реальной жизни каждое 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. На уровне сознания мы могли и не осознавать то, что предчувствовали. Но, подобно слуху собаки и зрению летучей мыши, факторы, формирующие наши подсознательные ощущения, вполне реальны.

Представьте, пожалуйста, двух людей, сидящих в изолированной комнате, опутанной проводами и приборами для регистрации всех сигналов и знаков, текущих между ними. Это более 10000 бит информации в секунду. "Вероятно, понадобится пожизненная работа более половины взрослого населения США, чтобы разобрать те сигналы, которые посылают друг другу два человека в течение одного часа взаимного общения", - так оценивают этот информационный поток эксперты по коммуникациям Пенсильванского Университета.

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

Решившись найти ответ, я прочитала практически все книги, касающиеся современных исследований навыков общения и коммуникаций между людьми, лидерства и физиологии процессов, связанных с коммуникациями. Я просмотрела сотни научных работ, проведенных исследователями всего мира, в которых они пытались понять, какие личные качества помогают человеку стать лидером и завоевать доверие окружающих. Отважные ученые-социологи не оставили камня на камне в своих поисках формулы социального успеха. Так, например, самоуверенные китайские исследователи, предполагая, что популярность и личное обаяние должны быть связаны с режимом питания, зашли так далеко, что стали сопоставлять характер взаимоотношений человека с другими людьми с уровнем катехоламина в его моче. 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 году. 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 преподал вам ни одного урока китайского языка? Дейл Карнеги и многие специалисты по психологии коммуникаций похожи на такого мудреца. Они говорят нам, WTO 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 неофитов, 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 своим 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, со своими 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 голограрамме. 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 сконцентрироваться 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 пробегает тень замешательства. Он или она обычно бормочут что-нибудь вежливое, вроде: "Ну, э-э, здорово. Но на самом деле я совсем не такой".

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

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

"Нет, - сказала я. - Как тебе удается схватить их душевную сущность? Разве ты не изучаешь их стиль жизни, их биографию?"

"Да нет, я же говорю тебе, Лейл, я просто смотрю на них". "Как это?" Он 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 Била 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 встречают вас, они делают в своем сознании своеобразный "моментальный снимок" вашего образа. И этот образ становится для них источником той информации о вас, которой они будут пользоваться в течение длительного времени.

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

Точна ли эта информация? К вашему удивлению - да. Еще до того как вы раскрыли рот и произнесли первые звуки, ваше существо, ваша сущность уже запечатлелась в мозгу другого человека. Ваш внешний вид и ваша манера двигаться — источник более BQ-ти 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. Знакомясь с новыми коллегами, я всегда могла тотчас же определить, насколько дружелюбно они относятся ко мне, насколько уверены в себе и какое положение занимают на своем предприятии или в организации. Просто глядя на то, как они двигаются, я могла почувствовать, кто из них принадлежит к элите общества, а кто - к среднему классу.

Преследуя собственные цели — сбор материалов для этой книги, я спросила Боба: "Боб, если бы ты хотел изобразить кого-то, кто действительно "крут", - то есть человека умного, обладающего сильным характером, лидера по натуре, волевого, приятного во всех отношениях, внимательного к другим людям, заботливого..." "Это просто, - перебил меня Боб. Он точно знал, к чему я веду. -Я рисую его в величественной позе, с хорошей осанкой, с высоко поднятой головой, на лице - уверенная улыбка и прямой открытый взгляд". Вот обобщенный образ того, кто действительно что-то из себя представляет.

Как выглядеть важной персоной

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

Когда бы Карен ни появлялась на специализированных промышленных выставках или на деловых встречах, каждый, с кем она имела дело, относился к ней очень почтительно. Она - Очень Важный Человек в своем мире. На совещаниях или переговорах ее коллеги изо всех сил стремятся занять место поближе к ней, чтобы просто перекинуться с 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 деловых 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 удается 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. Струящаяся 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 Дейл а 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 могущественной и обворожительной, что, когда она проступает на их лице, вместе с ними улыбается весь мир.

Исследователи давно *уже* занесли в свои каталоги десятки различных типов улыбок. Улыбки могут варьироваться в диапазоне от натянутой, "резиновой" улыбки пойманного на вранье лжеца, до мягкой приторной улыбки довольного ребенка. Бывают улыбки теплые и холодные. Бывают улыбки искренние и притворные. (Вы часто видите последние 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 взволнованы, оказавшись здесь … ух … ах …" и так далее.) ус-

пешные люди знают, что их улыбка - один из их 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 покупателями ее продукции. Я была рада возможности снова встретить старую подругу, увидеть ее ослепительную улыбку и услышать ее заразительный смех. Мисси была неисправимой хохотушкой, и этот смех был частью ее очарования.

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

Она, я и трое ее потенциальных клиентов встретились в холле ресторана в центре города, и, пока мы вели их к столику, 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 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: *Струящаяся улыбка*

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

Теперь давайте поднимемся немного выше и перейдем к изучению двух самых важных средств общения из всего арсенала, 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 эффекта. 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 испытуемые, 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 на себе испытала 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 не 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 вдохновляла 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 процессов.

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 длительность 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 дейст-

вию похожего на адреналин. 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 мужчиной, 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 заботливого мужчины, и все, что 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. 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 дон-жуаны используют пристальный взгляд, чтобы завоевывать женские сердца. (Если ваша цель - за-

вязать любовный роман, пристальный взгляд - верный афродизиак*).

* *Афродизиак - средство, усиливающее половое влечение. - Прим, пер.*

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 немного 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 показаться полезными 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 нам 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 биться. 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 автоматически 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, 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 щеки в улыбку, затем поднимет вас вверх. Когда вы подниметесь под купол цирка 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 вой-

ти и выйти из дома, шесть раз в ванную комнату, восемь раз в кухню, а прибавьте к этому бесконечные двери офисов... Проделайте 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 внимание 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 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 немым 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? Кретины!

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, демонстрируя 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 реакции. 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 1960-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 Кунстлер, 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 затихает, 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 удостаивала 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 поговорить 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?"

Маленький Вилли сиял от радости.

Когда маленький Вилли наконец ушел, чтобы поприставать к другой группе посетителей, требуя внимания, мы с Карлой вернулись к нашим взрослым разговорам. Во время нашей беседы светские львы и прочие корпоративные хищники продолжали выслеживать Карлу и прямо-таки пожирали ее глазами. А Карла продолжала бросать в их сторону небрежные улыбки. Она была явно разочарована тем, что ни один из них не делал следующего шага. Я с трудом держала язык за зубами, чтобы не съязвить по этому поводу. Наконец я не выдержала и сказала: "Карла, а ты заметила, что уже целый час четверо или пятеро мужчин, облизываясь, ходят вокруг нас и настойчиво улыбаются тебе?"

"Да", - прошептала Карла и стала нервно оглядываться, испугавшись, что нас могут услышать.

"А ты небрежно улыбалась им в ответ", - продолжала я.

"Да", - смущенно пробормотала она.

"Помнишь тот момент, когда маленький Вилли подошел к нам и стал дергать тебя за платье? Вспомни, как ты широко улыбалась, повернувшись к нему, и разговаривала с ним, как со взрослым?"

"Да-а..." - запинаясь, ответила она.

"У меня есть предложение, Карла. Пусть первый мужчина, который сейчас улыбается тебе, получит от тебя в ответ такую же широкую и теплую улыбку, которую ты подарила Вилли. Я прошу тебя повернуться к этому мужчине, как ты это сделала, разговаривая с Вилли. Возможно, даже протянуть руку и прикоснуться к нему, как ты прикасалась к Вилли, и затем пригласить его пообщаться с нами".

"ОТ Лейл, я не могу сделать этого!"

"Карла, сделай так!" - попросила я. Через несколько минут очередной привлекательный и уверенный в себе мужчина прошелся мимо нас и улыбнулся. Карла исполнила свою роль в совершенстве. Она сверкнула своими белоснежными зубами, повернулась прямо к нему и сказала: "Привет, присоединяйтесь к нам". Не теряя ни минуты, незнакомец принял это предложение.

Вскоре я извинилась и оставила их вдвоем. Ни один из них не заметил моего отсутствия, поскольку они были заняты оживленной беседой. Когда я в последний раз на этой вечеринке увидела свою подругу, она выходила из комнаты под руку со своим новым другом.

Так родился прием, который я назвала *"Приласкайте ребенка".* Это навык поможет вам получить все, чего вы пожелаете, от любого из созданий, которые обитают в светских или корпоративных джунглях.

Прием 5: *Приласкайте ребенка*

Приласкайте ребенка, живущего в душе каждого взрослого. Как только вы познакомились, вознаградите за это вашего нового знакомого или знакомую. Подарите ему или ей широкую теплую улыбку, повернитесь к нему или к ней всем телом, уделите ему или ей такое же внимание, которое вы уделили бы забавному малышу, который подкрался бы к вашим ногам и, глядя вверх, улыбнулся бы вам своей беззубой улыбкой. Полный разворот по направлению к Новому Человеку, только что появившемуся в вашей жизни, похож на восторженный крик: "Мне кажется, что ты очень, очень особенный человек!"

Помните, глубоко внутри каждого из нас живет Ребенок, который возится и поднимает шум, требуя нашего внимания, и ожидающий нашего признания в том, каким особенным человеком он или она является.

Следующий прием укрепит их подозрения о том, что они и в самом деле являются центром мироздания.

Глава 6. Здравствуй, старый друг.

Как понравиться людям

Один очень мудрый человек с забавным именем Зиг однажды сказал мне: "Люде не интересует, сколько ты знаешь, - до тех пор, пока они не узнают, насколько ты интересуешься … ими самими". Зиг Зиглар прав. Секрет, который поможет вам понравиться другим лю-

дям, состоит в том, чтобы показать, как сильно *они* нравятся вам!

Ваше тело - это широковещательная трансляционная станция, которая круглосуточно показывает каждому, кому вы попадаетесь на глаза, о чем вы думаете и что чувствуете в каждый конкретный момент. Даже если ваша поза после использования приема *"Стальные челюсти"* внушает уважение, ваша *"Струящаяся* улыбка" дает им возможность почувствовать себя особенными людьми, а *"Липкий взгляд"* уже покорил их сердца, прочие части вашего тела могут обнаружить свое несогласие с "генеральной линией партии". Каждый сантиметр вашего тела, каждая его часть - от морщин на лбу до положения ваших ступней - должны быть в согласии друг с другом, если вы хотите эффектно продемонстрировать свое положительное отношение к собеседнику, направив ему послание: "Ты мне интересен".

К сожалению, когда мы встречаем нового человека, наш мозг перегружен и перевозбужден. Помните Юлия Цезаря у Шекспира? Цезарь говорит о Кассии: "у него истощенный алчный вид... он слишком много думает... такие люди опасны". То же самое происходит с нашим мозгом, когда мы вступаем в общение с новым знакомым. Наш мозг перенапрягается. (Некоторые из нас пытаются побороть застенчивость. Другие лихорадочно оценивают ситуацию.) В нас просыпается алчность. (Мы прикидываем, какую пользу мы можем извлечь - если вообще можем - из отношений с этим человеком.) Так что мы слишком много думаем, вместо того чтобы реагировать с открытым искренним дружелюбием. Такое поведение угрожает развитию потенциальной дружбы, любви или деловых контактов.

Когда наши тела каждую секунду обрушивают на собеседника 10 000 различных сигналов и стимулов, некоторые из них могут дать осечку и обнаружить нашу застенчивость или скрытую враждебность. Нам нужен прием, с помощью которого каждый сигнал, каждый знак нашего тела проникнет прямо в сердце нашего собеседника. Мы должны обманом заставить наше тело реагировать идеально и совершенно в соответствии с нашими замыслами.

Чтобы найти такой прием, давайте рассмотрим тот единственный случай, когда нам не приходится беспокоиться о том, что застенчивость или тень антипатии к собеседнику проявятся в языке нашего тела. Мы не беспокоимся об этом только тогда, когда просто не испытываем подобных эмоций. Так бывает, например, когда мы общаемся с близкими друзьями. Когда мы видим человека, которого любим или с которым чувствуем себя уютно, то без всякого умысла реагируем на него с теплотой, которую излучает все наше тело - с головы до пят. Наши губы расплываются в улыбке. Мы подходим ближе. Наши руки тянутся вперед. Наш взгляд смягчается. Зрачки наших глаз расширяются. Наши ладони раскрываются, и наше тело полностью поворачивается к близкому человеку.

Как обмануть свое тело и заставить его действовать правильно

Вот прием, который позволит вам достичь этого. Он гарантирует, что каждый, кого вы встретите, почувствует ваше тепло. Я назвала этот прием *"Здравствуй, старый друг".*

Встречая нового человека, проделайте в своем сознании следующий трюк. Смотрите на него или на нее как на своего старого друга, с которым на протяжении долгих лет вас связывали прекрасные отношения. Но затем вы каким-то образом потеряли его из виду. Он исчез из вашей жизни. Вы долго пытались найти старого друга, но никаких следов не осталось: никаких телефонов в записной книжке, никакой информации в интернете. И никто из ваших общих друзей и знакомых ничего о нем не знает.

И вот вдруг - ВАУ! Вот это сюрприз! После стольких лет вы снова нашли друг друга. И вы так счастливы!

На этом притворство заканчивается. Очевидно, что вам не следует пытаться убедить вашего нового знакомого, что вы и в самом деле старые добрые друзья. Вы вовсе не собираетесь обнимать и целовать его или ее со словами "Я так рада видеть тебя снова!" или "Как ты жил все эти годы?" Вы просто скажете: "Привет", "Как поживаете?", "Рад познакомиться". Но внутри, в глубине души, вы будете чувствовать нечто иное.

Вы будете поражены. Радость новой неожиданной встречи озарит ваше лицо и встряхнет ваше тело. Иногда я в шутку говорю, что, будь вы лучом света, вы осветили бы этого человека. А если бы вы были собакой, то радостно завиляли бы хвостом. Так вы сделаете своего Нового Знакомого поистине особенным для вас человеком.

Прием 6: *Здравствуй, старый друг*

Встречая незнакомого человека, представьте себе, что он или она - ваш старый друг (или старый клиент, или ваша давняя любовь, или кто-то еще, кого вы очень любите или к кому питаете искреннюю симпатию). К несчастью, судьба-злодейка разлучила вас. Но - вот сюрприз! - теперь на вечеринке (или на деловой встрече, или при подписании договора) вы вновь обрели друг друга!

Эти приятные переживания запускают цепную реакцию во всем вашем теле от подсознательного смягчения взгляда до поворота тела - и все это происходит само собой.

На своих семинарах я предлагаю участникам выполнить следующее упражнение. Сначала я прошу их представиться друг другу еще до того, как они познакомятся с приемом *"Здравствуй, старый друг".* Члены группы общаются друг с другом, как это обычно бывает на формальных встречах или мероприятиях. Позднее я прошу их завязать беседу с другим, незнакомым человеком, представив себе, что они - старые добрые друзья. Разница не поддается описанию. Когда участники моих семинаров начинают использовать прием *"Здравствуй, старый друг",* зал оживает. Атмосфера словно становится заряженной положительными эмоциями. Люди становятся счастливыми и энергичными. Они тянутся друг к другу, подходят ближе, их смех становится более искренним. Мне кажется, будто я попала на веселую вечеринку, которая в самом разгаре и идет уже несколько часов.

Не надо слов

Прием *"Здравствуй, старый друг"* может вообще избавить вас от необходимости что-либо говорить. Всегда используйте этот прием, путешествуя по тем странам, языка которых вы не знаете. Если вы оказались в группе людей, говорящих на незнакомом для вас языке, просто представьте себе, что это компания ваших старых друзей. Все идет прекрасно, за исключением того обстоятельства, что все они в одно мгновение разучились говорить по-русски. И не смотря на то, что теперь вы не понимаете ни единого их слова, все ваше тело по-прежнему выражает вашу симпатию к ним.

Я пользовалась этим приемом, когда путешествовала по Европе. Иногда мои коллеги, живущие там, рассказывали мне, что их европейские друзья говорили, что я была самой дружелюбной из всех иностранцев, которых они когда-либо встречали. Однако мы не обмолвились с этими людьми ни единым словом!

Материализация желаний

Дополнительное преимущество приема *"Здравствуй, старый друг"* состоит в том, что он становится своего рода "замкнутым кругом". Когда вы ведете себя так, будто только что встреченный вами человек необычайно вам нравится, вы и в самом деле начинаете проникаться к нему искренней симпатией. Одно научное исследование, названное "Когда мы верим, что нравимся или не нравимся другим: поведение, которое делает наши предположения реальностью", подтвердило этот феномен. Ученые попросили добровольных участников эксперимента общаться с ни о чем не подозревающими испытуемыми так, будто они им искренне нравились. Последовавший за этим опрос показал, что по окончании эксперимента добровольцы и в самом деле начинали испытывать симпатию к своим собеседникам. Испытуемые тоже были опрошены и выразили свою симпатию и расположение к тем участникам эксперимента, которые притворялись, что симпатизируют им. Отсюда следует вывод: любовь порождает любовь, симпатия порождает симпатию, восхищение порождает восхищение. Используйте прием *"Здравствуй, старый друг"* и вы вскоре обретете много "старых друзей", которые будут искренне восхищаться вами.

Теперь у вас есть все необходимое, чтобы при встрече с любым незнакомым человеком выглядеть привлекательным и дружелюбным. Но на этом работа не заканчивается. Кроме того, чтобы просто понравиться, вы должны выглядеть заслуживающим доверия, умным и уверенным в себе человеком. Каждый из следующих трех приемов предназначен для достижения одной из этих целей.

Глава 7. Ограничьте проявления беспокойства.

Как внушить доверие

У меня есть подруга по имени Елена, весьма уважаемый профессиональный агент по кадрам, которая занимается поиском и подбором персонала для различных компаний. Елене всегда удается подыскивать прекрасных сотрудников для своих клиентов. Однажды я спросила Елену, в чем секрет ее успеха. "Вероятно, в том, что я почти всегда могу определить, когда потенциальный кандидат на свободную должность лжет", - ответила она.

"Как ты это делаешь?" - спросила я.

"Например, как раз на прошлой неделе я проводила собеседование с молодой женщиной, которая претендовала на должность директора по маркетингу в одной небольшой компании.

Во время интервью она сидела, положив левую ногу на правую. Ее руки спокойно лежали на коленях, и она смотрела мне прямо в глаза.

Я спросила ее о зарплате на предыдущем месте работы. Не опуская глаз, она ответила. Я спросила, нравится ли ей ее работа. По прежнему глядя на меня, она ответила: "Да". Затем я поинтересовалась, почему она покинула предыдущее место работы.

В этот момент ее взгляд на мгновение метнулся в сторону. Далее, отвечая на мой вопрос, она сменила позу и положила правую ногу на левую. В какой-то момент ее руки непроизвольно потянулись к лицу.

Это все, что мне было нужно. Она ответила мне, что возможности для профессионального роста на предыдущем месте работы были ограничены. Но ее тело говорило, что она была не вполне откровенна".

Елена понимала, что такое проявление беспокойства само по себе еще ничего не доказывало. Тем не менее, этого было достаточно, чтобы вернуться к этому вопросу позднее.

Елена продолжала свой рассказ: "Итак, я решила проверить ее еще раз. Я сменила тему разговора и перешла к более нейтральным вопросам. Я спросила ее о целях в жизни и о планах на будущее. Женщина перестала проявлять признаки беспокойства. Сложив руки на коленях, она рассказала мне, что .давно хотела сменить место работы, чтобы набраться опыта, занимаясь различными проектами.

Затем я вернулась к предыдущей теме. Я снова спросила, было ли отсутствие возможностей профессионального роста единственной причиной, которая заставила ее покинуть предыдущее место работы. Ответив утвердительно, женщина снова сменила позу и прервала визуальный контакт. Рассказывая о своей предыдущей работе, она потирала руки".

Елена продолжала прощупывать почву до тех пор, пока не открыла истину. Претендентка была уволена с предыдущего места работы из-за серьезной ссоры с директором по маркетингу, заместителем которого она была.

Специалисты по управлению персоналом, проводящие собеседования с кандидатами при приеме на работу, и офицеры полиции, допрашивающие подозреваемых, имеют специальную подготовку, чтобы выявлять ложную информацию. Они заранее знают, на какие сигналы нужно обращать внимание. Обычные люди, к которым относится большинство из нас, несмотря на отсутствие особых навыков выявления лжи, обладают шестым чувством, которое всегда подсказывает нам, что кто-то говорит нам неправду.

Недавно одна моя коллега занималась подбором сотрудников на должность агента по продажам. Побеседовав с одним кандидатом, она сказала мне: "Я не уверена, что он настолько успешно работает, как утверждает".

"Ты думаешь, он тебя обманывает?" - спросила я.

"Я в этом абсолютно уверена. Но самое забавное в том, что я не могу сказать, почему. Он уверенно смотрел мне прямо в глаза. Он прямо отвечал на все мои вопросы. Но что-то было не так".

Работодатели часто испытывают такие ощущения. Они инстинктивно чувствуют, что что-то не так, но не могут указать на это "что-то" пальцем. Поэтому многие крупные компании при найме сотрудников пользуются "детекторами лжи". "Детектор лжи", или полиграф, - это механический аппарат, предназначенный для того, чтобы определить, когда опрашиваемый говорит неправду. Сотрудники отделов кадров банков, промышленных компаний и даже руководство обычных продовольственных магазинов опираются на показания полиграфа, проводя собеседования с кандидатами на трудоустройство. Спецслужбы, судебные органы и полиция используют полиграф на допросах подозреваемых. Но самое интересное состоит в том, что полиграф вовсе не является безошибочным детектором лжи! Все, что может делать этот аппарат - это регистрировать отклонения в работе нашей нервной системы: изменения глубины и частоты дыхания, потоотделение, приток крови, изменения частоты пульса, кровяного давления и другие признаки эмоционального возбуждения.

Точны ли эти сигналы? Как правило, да. Почему? Потому что когда обычный человек говорит неправду, он приходит в состояние эмоционального возбуждения, и в этот момент у него действительно изменяются физиологические процессы. Когда это происходит, люди проявляют признаки волнения и беспокойства. Но опытные лжецы или люди, прошедшие специальную подготовку могут обмануть и полиграф.

Остерегайтесь проявления *признаков* лжи, даже если вы говорите правду

Проблемы возникают тогда, когда мы не лжем, но чувствуем волнение или страх, общаясь с другим человеком. Молодой человек, рассказывая привлекательной женщине о своих успехах в бизнесе, может от волнения выглядеть не очень убедительным. Женщина, рассказывающая об

успехах своей компании важному клиенту, может от волнения поглаживать свою шею.

Множество проблем могут являться всего лишь следствием обстановки. Бизнесмен может ослабить узел своего галстука вовсе не потому, что он нервничает, а потому, что в комнате жарко. Политик, выступающий перед собравшейся на площади толпой, может часто моргать из-за того, что в воздухе слишком много пыли. Эти кажущиеся суетливыми движения, будучи неверно восприняты, дают слушателям ощущение, что здесь что-то не в порядке или инстинктивное ощущение того, что человек лжет.

Профессионалы всегда учитывают эту опасную возможность. Они сознательно подавляют любые реакции и сигналы, которые могут быть восприняты и истолкованы как проявления уклончивости или неуверенности. Они сознательно поддерживают постоянный визуальный контакт со своей аудиторией. Они никогда не касаются руками лица. Они никогда не потирают свои руки, когда те дрожат, и никогда не чешут свой нос, когда он зудит. Они не ослабляют узел галстука, даже если им становится жарко, и стараются не моргать, почувствовав песок в глазах. Они не вытирают капельки пота со своего лба на людях и не закрывают глаза ладонью, когда солнечный свет бьет им прямо в лицо. Они терпят все это, потому что знают - внешние проявления беспокойства подрывают доверие окружающих. Вспомните печально известную дату 25 сентября 1960 года, когда проходили телевизионные дебаты между Ричардом Никсоном и Джоном Фитцджеральдом Кеннеди. Специалисты-политологи полагают, что именно недостаток грима на лице Никсона, а также его волнение и манера потирать брови перед камерой стоили ему президентского кресла.

Прием 7: ***Ограничьте проявления беспокойства***

Когда вы ведете действительно важную беседу, ни в коем случае не обращайте внимания на зуд в носу, на звон в ушах или на покалывание в ногах. Не проявляйте беспокойства, не дергайтесь, не ерзайте, не чешитесь. И, кроме того, всегда держите свои руки подальше от лица. Движения руками вблизи лица и все прочие признаки волнения и беспокойства на вашем лице и в ваших движениях могут заставить слушателей усомниться в вашей искренности.

Если вы хотите предстать перед окружающими как человек, заслуживающий безграничного доверия, постарайтесь подавлять всякое постороннее движение во время важной беседы.

Теперь займемся интеллектом. "Что? - спросите вы. - Каким образом человек может казаться более умным, чем он есть на самом деле?" А вы когда-нибудь слышали о Хансе - коне, который умел считать? В начале прошлого века конь по кличке Ханс считался самым умным представителем своей породы, и он явно пользовался приемом, который я хочу предложить вашему вниманию в следующей главе.

Глава 8. Здравый смысл лошади, которая умела считать.

"Да у него и впрямь настоящий животный инстинкт!"

Весьма сообразительный конь по кличке Ханс стал причиной возникновения следующего приема. Хозяином этого коня был некий господин фон Остен, живший в Берлине. Он выдрессировал Ханса, научив его "выполнять" простые арифметические действия, выстукивая результат правым передним копытом. В начале XX века слухи о необыкновенных способностях коня быстро распространились по всей Европе. Он стал известен как "Умный Ханс" "конь, который умеет считать".

Господин фон Остен научил Ханса не только сложению чисел. Вскоре конь мог вычитать и даже делить числа. Со временем Ханс демонстрировал перед изумленной публикой даже знание таблицы умножения. Конь стал настоящей сенсацией. Без единой подсказки со стороны своего хозяина Ханс мог сосчитать количество стоявших перед ним людей или решить любую арифметическую задачку, которую они ему предлагали.

Ханс стал героем газетных передовиц и основной темой споров в светских салонах всей Европы. Феномен "умного коня" быстро привлек внимание ученых, психологов, ветеринаров и даже офицеров кавалерии. Естественно, они были настроены скептически, и поэтому создали официальную комиссию, чтобы решить, был ли этот феномен ловким трюком, или конь и впрямь оказался лошадиным гением. Что бы они ни подозревали, было очевидно, что Ханс действительно очень сообразительное животное. В сравнении с другими лошадьми Ханс был Важной Персоной.

Вернемся на мгновение в сегодняшний день. Почему, когда вы разговариваете с некоторыми людьми, вы просто знаете, что они умнее других, что они - Важные Персоны? Вовсе не потому, что они обсуждают возвышенные предметы или употребляют умные слова и строят длинные наукообразные фразы. Тем не менее, вы это знаете. Люди говорят: "Он парень не промах", "Она схватывает все на лету", "Он не лыком шит", "Она своего не упустит", "У него просто чутье, настоящий животный инстинкт". Это и возвращает нас обратно к Хансу.

Наступил день большого экзамена. Все были убеждены, что все это трюк, поставленный господином фон Остеном, хозяином Ханса. В зале собрались ученые, журналисты, физики, просто любители лошадей, и все они с нетерпением ждали ответа. Хитрые члены комиссии были уверены, что сегодня-то они уличат Ханса в жульничестве, потому что они тоже подготовили для Ханса один сюрприз. Они собирались не допустить фон Остена в зал и заставить Ханса отдуваться в одиночестве.

Когда все собрались, комиссия объявила, что фон Остен должен удалился из зала. Хозяин Ханса покинул зал, а конь остался один на один с подозрительной толпой жаждущих разоблачения специалистов.

Председатель комиссии задал Хансу первую задачку. Конь отстучал копытом правильный ответ! Вторая задачка. Он снова ответил правильно! Третья попытка. Снова правильный ответ.

Комиссия была сбита с толку. Критики безмолвствовали.

Толпа зрителей ревела, требуя нового экзамена. Через некоторое время в том же зале снова собрались ученые, профессора, ветеринары, офицеры кавалерии и журналисты со всего мира.

Только на этот раз комиссии удалось разгадать секрет трюков, которые удавались сообразительному коню. Комиссия номер два приступила к делу, начав с простой арифметической задачки на сложение двух чисел. Однако на этот раз, вместо того, чтобы задавать вопрос во всеуслышанье, один из ученых шепнул первое слагаемое на ухо Хансу, а затем второй - второе слагаемое. Все ожидали, что Ханс быстро выдаст ответ. Но Ханс не двигался! Ага! На этот раз исследователи открыли миру истину. Можете предположить, в чем она заключалась?

Вот подсказка: когда зрители или исследователи знали правильный ответ, его знал и Ханс.

Теперь догадались?

В тот момент, когда Ханс отбывал копытом правильное число ударов, окружавшие его люди посылали в пространство тонкие, едва уловимые сигналы. Когда Ханс начинал отстукивать копытом ответ на вопрос, зрительный зал находился в напряжении и подавал соответствующие сигналы и знаки. Когда Ханс подходил к нужному числу, зрители отвечали на это облегченными вздохами и расслаблялись. Фон Остен выдрессировал Ханса прекращать бить копытом в этот самый момент, и, следовательно, останавливаться на правильном ответе.

Ханс использовал прием, который я назвала *"Животным инстинктом".* Он хорошо чувствовал реакцию зрителей и в соответствии с ней планировал свои ответы.

Если это смог проделать конь, это под силу и вам

Что происходит, когда вы смотрите телевизор, а в это время звонит телефон, и кто-нибудь из членов вашей семьи берет трубку? Он просит вас выключить звук, чтобы слышать своего собеседника. Поскольку теперь вы не слышите звука, вы начинаете смотреть телевизор более внимательно. Вы видите, как актеры улыбаются, хмурятся, ухмыляются, косят глазами и демонстрируют массу прочих ужимок. Вы не теряете нити действия, потому что по выражению их лиц можете сказать, о чем они думают. "Животный инстинкт" - именно об этом: наблюдать за людьми, замечать их реакции и двигаться в соответствии с ними. Даже во время разговора следите за своими собеседниками и смотрите, как они реагируют на ваши слова. Схватывайте налету.

Они улыбаются? Они кивают? Их ладони открыты? Им нравится то, что они слышат.

Они хмурятся? Смотрят в сторону? Их руки сцеплены или сжаты в кулаки? Возможно, им не по душе то, что вы говорите.

Они гладят свою шею? Отступают назад? Ступни их ног обращены к двери? Вероятно, они хотят закончить разговор и выйти.

Вам не придется проходить полный курс невербального общения и штудировать язык жестов. Ваша жизнь уже дала вам достаточный опыт и хорошую подготовку в этой области. Большинство людей отдают себе отчет в том, что, если их собеседник отступает назад или смотрит в сторону, ему или ей не интересен предмет разговора. Когда вы начинаете садиться

им на шею, они потирают ее в буквальном смысле слова. Когда они чувствуют себя выше вас, они соединяют кончики пальцев, складывая ладони в виде острого шпиля.

Мы более подробно остановимся на жестах и особенностях языка тела, изучая Прием 77, *"Продажи с помощью визуального контроля".* Пока все, что вам нужно, - настроиться на тот канал, по которому собеседник беззвучно транслирует вам свою реакцию.

Прием 8: *Животный инстинкт*

Возьмите в привычку во время общения отслеживать оба "канала связи" с собеседником. Выражайте свои чувства и мысли, но при этом наблюдайте за тем, как ваш собеседник реагирует на то, что вы говорите. Затем планируйте свои последующие шага соответственно.

Если это смог проделать конь, это под силу и вам. Люди скажут, что вы схватываете все налету. Что вы - не промах. Что у вас есть интуиция, чутье хищника и животный инстинкт.

Теперь в вашем распоряжении восемь приемов, которые помогут вам выглядеть уверенным и заслуживающим доверия человеком, общаясь с которым каждый встречный чувствует себя превосходно. Давайте познакомимся с последним в этой части приемом, который поможет вам собрать все предыдущие навыки вместе, не упустив ничего.

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

Как убедиться в том, что вы ничего не упустили

Вы когда-нибудь смотрели соревнования по горным лыжам по телевизору? Спортсмен выходит на старт, его тело напряглось и замерло в ожидании выстрела стартового пистолета, чтобы умчаться вперед, к победе. Посмотрите в его глаза, и вы увидите, что в этот момент он не чувствует свое тело и не думает о нем. В своем сознании горнолыжник уже со свистом несется вниз по склону, огибая шесты и пересекая финишную линию в рекордно короткое время. Спортсмен мысленно представляет себе все это. Это называется *визуализацией.*

Это делают все спортсмены: пловцы, бегуны, метатели копья, прыгуны, конькобежцы, гимнасты. Они *представляю? себе* свой триумф до начала действия. Они *видят,* как их тела изгибаются и поднимаются в воздух. Они *слышат* свист ветра, всплески воды, шум летящего копья и глухой звук его удара о землю. Они *ощущают* запахи травы, бетона, воды, пыли. Прежде чем привести в движение свои мускулы, профессиональные спортсмены видят одно большое кино, непрерывное снижение своего тела, которое, конечно же, заканчивается их победой.

Спортивные психологи говорят, что визуализация полезна не только профессиональным спортсменам, участвующим в соревнованиях. Исследования показали, что такие умственные упражнения помогают спортсменам-любителям оттачивать по выходным свои навыки игры в футбол, в гольф, в теннис и в любом другом любимом деле. Специалисты соглашаются с тем, что если увидите картинки, услышите звуки и представите движения своего тела до того, как проделаете все это в действительности, эффект такой визуализации будет весьма ощутимым.

Как совершить марафонский забег лежа на матрасе

Полагаете, все это - лишь бредни психологов? Вовсе нет! Один из моих друзей, Ричард, занимался бегом на длинные дистанции. Однажды, несколько лет назад, как раз за три недели до большого марафона в Нью-Йорке, потерявший управление автомобиль сбил Ричарда, и он попал в больницу. Его рана оказалась легкой. Тем не менее, его друзья были расстроены тем, что теперь, провалявшись в постели две недели, он не сможет принять участия в этом большом спортивном событии.

Каково же было их удивление, когда прохладным ноябрьским утром на стартовой дорожке марафона в Центральном парке появился Ричард в коротких спортивных трусах и беговых кроссовках.

"Ричард, ты спятил! Ты еще не вошел в форму, чтобы бегать. Ты пролежал в постели две предыдущие недели!" - завопили мы.

"Это мое тело было в постели, - ответил он, - а я в это время тренировался"

"Что?" - спросили мы хором.

"Именно. Каждый день. Сорок два километра сто девяносто пять метров, лежа на матрасе". Ричард объяснил, что в своем воображении он видел каждый свой шаг, от старта до финиша. Он видел, как сменялись пейзажи по сторонам дороги, слышал звуки и чувствовал сокращение своих мускулов. Мысленно он отчетливо представлял себя в забеге на марафонскую дистанцию.

На этот раз Ричарду не удалось пробежать марафон так хорошо, как год назад, но чудо здесь в том, что он пришел к финишу без травм и не слишком изнуренным. И все благодаря тому, что он создал в своем сознании отчетливый зрительный образ этого забега. Такая визуализация работает везде, где бы вы ни пробовали ее использовать, включая и ваше намерение стать превосходным собеседником.

Визуализация приносит наилучшие результаты, когда вы полностью расслаблены. Только тогда, когда ваше сознание спокойно, вы можете мысленно видеть ясные и яркие образы. Пользуйтесь возможностями визуализации в тишине своего дома, в автомобиле перед отъездом на вечеринку или деловую встречу, готовясь к подписанию важного контракта. Отчетливо представьте в своем сознании все, что должно произойти.

Прием 9: *Представьте себя на сцене прежде,* чем *выйдете на нее*

Заранее прорепетируйте свою роль Важного Человека, которым вы хотите стать. ПРЕДСТАВЬТЕ себя расхаживающим взад-вперед с осанкой, сформированной приемом "Стальные челюсти", пожимающим руки встречным людям, улыбаясь "Струящейся улыбкой", практикуя "Липкий взгляд". УСЛЫШЬТЕ себя уверенно общающимся с другими людьми. ПОЧУВСТВУЙТЕ удовольствие от сознания, что вы находитесь в превосходной форме и люди тянутся к вам. ПРЕДСТАВЬТЕ себя Важным Человеком. Тогда все это будет происходить само собой.

Теперь вы овладели навыками, необходимыми для того, чтобы правильно начать строить отношения с любым человеком, который неожиданно возникнет в вашей жизни. В эти первые мгновения представляйте себя стартующей в небо ракетой. Когда крутые парни на космодроме Байконур наводят стартующую ракету на Луну, ошибка наведения в миллионную долю градуса в то время, когда корабль еще стоит на земле, может означать затем пролет в тысячах километрах мимо Луны. Точно также и здесь: малейшая глупая ошибка в языке тела в самом начале отношений может означать, что они никогда не станут успешными. Но, используя приемы *"Струящаяся улыбка", "Липкий* взгляд", *"Пристальный* взгляд", *"Приласкайте ребенка", "Здравствуй, старый друг", "Ограничьте проявления беспокойства", "Животный инстинкт"* и *"Представьте себя на сцене прежде, чем выйдете на нее",* вы будете на верном пути к тому, чтобы добиться от любого человека того, чего вы хотите - будь это деловые контакты, дружба или любовь.

А теперь мы выходим из мира безмолвных жестов в мир общения.

*Часть вторая,*Что мне сказать после того, как я сказал "Привет!"

Светская беседа как визитная карточка

Точно так же, как первый беглый взгляд в вашу сторону должен радовать глаз вашего нового знакомого или знакомой, ваши первые слова должны доставить им удовольствие. Ваш язык подобен табличке на вашей двери, на которой может быть выгравировано "Добро пожаловать" или "Убирайтесь!" Чтобы ваш собеседник почувствовал ваше гостеприимство и радушие, вы должны овладеть искусством светской беседы.

Светские разговоры! Вас бросает в дрожь при одной мысли об этом? Эти два слова приводят в ужас многих и заставляют учащенно биться даже самые бесстрашные сердца. Пригласите таких людей на вечеринку в компанию, где они никого не знают, и это вызовет у них инстинктивный страх, слабость и приступ тошноты.

Если это вам знакомо, пусть вас утешит тот факт, что чем ярче личность человека, тем сильнее он или она ненавидит светские беседы. Консультируя топ-менеджеров крупнейших транснациональных корпораций, я была поражена. Генеральные и исполнительные директора, совершенно свободно произносящие длинные речи на советах директоров или выступающие перед своими акционерами, признавались, что чувствовали себя маленькими потерявшимися детьми, когда перед ними стояла задача просто поболтать о чепухе.

Противники светской болтовни, пусть вас утешит то, что здесь вы оказались в одной компании со звездами. Страх вступить в обычное общение и страх перед выходом на сцену - одно и то же. Нервная дрожь и спазмы в животе, возникающие у вас, когда вы оказываетесь в зале, который заполнен незнакомыми вам людьми, известны выдающимся актерам и исполнителям. Пабло Касалас жаловался на свой постоянный страх сцены. Карла Симон сокращала из-за него свои выступления. Мой друг, работавший с Нейлом Даймондом, говорил, что певец настаивал, чтобы первые слова его самой популярной песни, мелодии, которую он напевал на протяжении сорока лет, появлялись на экране его телесуфлера, так как опасался, что страх вызовет у него беспамятство.

Излечим ли патологический страх общения?

Однажды, говорят ученые, боязнь общения можно будет вылечить с помощью лекарств. Они уже экспериментируют с прозаком, чтобы изменить человеческую личность, но некоторые из них опасаются серьезных побочных эффектов. Хорошие новости состоят в том, что когда люди мыслят и искренне переживают какие-либо определенные эмоции, - например, уверенность в том, что у них есть особые приемы, на которые они могут опереться в процессе общения, - мозг начинает вырабатывать противоядие. Если страх и отвращение к общению становятся болезнью, знание надежных приемов эффективного общения (вроде тех, с которыми вы познакомились в первой части этой книги) становится лекарством. В связи с этим наука начинает признавать: то, что один человек испытывает страх, а другой - нет, вовсе не случайность и даже не следствие воспитания. В нашем мозге нейроны обмениваются сигналами, или нервными импульсами, посредством химических веществ, называемых нейротрансмиттерами. У некоторых людей наблюдается повышенный уровень нейротрансмиттера, называемого *нонэпмнефрмном,* - это химическое соединение является аналогом адреналина. Это может выражаться, например, в том, что некоторые дети, только войдя в детский сад, сразу же испытывают непреодолимое желание убежать или спрятаться под столом.

В детстве я сама провела много времени "под столом". Я училась в школе для девочек, и мои ноги становились словно ватными и подкашивались каждый раз, когда мне приходилось разговаривать с мужчиной. В старших классах я однажды должна была пригласить мальчика на школьный бал. В общежитии школы-интерната для мальчиков, находившемся неподалеку, можно было найти многих, кто умел бы танцевать. Но я знала только одного обитателя этого общежития - мальчика по имени Евгений. Я познакомилась с Женей в летнем лагере годом раньше. Собрав все свое мужество, я отважилась позвонить ему.

За две недели до бала я стала чувствовать, что при одной мысли о предстоящем событии мои ладони начинают потеть. Я отложила звонок. Когда до бала осталась всего неделя, при мысли о необходимости позвонить Жене мое сердце начинало стучать. Я снова отложила звонок. Наконец, за три дня до школьного бала у меня просто перехватывало дыхание. Времени для звонка и приглашения оставалось все меньше и меньше.

В критический момент я поняла, что мне будет проще, если я напишу свои слова на бумаге и во время разговора с Женей прочитаю их с листа. Я написала следующее: "Привет, это Лейл. Мы с гобой вместе отдыхали в лагере прошлым летом. Помнишь?" (Здесь я запланировала паузу, во время которой,

как я надеялась, он скажет "да".) "Понимаешь, в эту субботу вечером в нашей школе будет большой бал, и я хотела бы, чтобы ты пошел туда вместе со мной". (Здесь я запланировала другую паузу, где, я *очень* надеялась, он опять скажет "да".)

Когда наступил четверг, я больше не могла откладывать неизбежное. Я взяла телефонную трубку и набрала номер. Пока в трубке раздавалось щелкание и гудки, у меня на лбу выступила испарина, и капли пота стекали по лицу, капали на пол, так что у моих ног образовалась небольшая лужица. "Алло!" - глубокий чувственный мужской голос ответил мне на том конце провода.

Скороговоркой, словно волнующийся новичок-коммивояжер, я выпалила: "Привет, это Лейл. Мы-с-тобой-вместе-отдыхали-в-лагере-прошлым-летом-помнишь?" Забыв остановиться и не дожидаясь утвердительного ответа, я продолжала: "Понимаешь-в-эту-субботу-вечером-в-нашей-школе-будет-болыной-бал-и-я-хотела-бы-чтобы-ты-пошел-туда-вместе-со-мной".

К моему огромному облегчению и радости, я услышала в ответ оживленное и радостное: "Отлично! Я с удовольствием пойду с тобой на бал". Я первый раз за весь день свободно вздохнула. Он продолжал: "Я зайду за тобой. Я подойду к общежитию для девушек в семь тридцать. У меня в руке будет красная гвоздика - для тебя. Она подойдет к твоему платью? А меня зовут Донни".

Донни? Донни! Кто такой Донни?

Донни оказался лучшим парнем из всех, с кем я встречалась в то десятилетие моей жизни. Донни обладал шармом, очаровательной копной рыжих взъерошенных волос на голове и навыками общения, благодаря которым я немедленно почувствовала себя с ним легко и непринужденно.

В субботу вечером Донни приветствовал меня у дверей общежития, с гвоздикой в руке и улыбаясь. Он рассказал, что до смерти хотел попасть на бал, и поэтому, зная, что я перепутала его с его товарищем, все равно принял мое приглашение. Он сказал, что был очарован, когда позвонила "девушка с приятным голосом", и берет на себя всю ответственность за то, что обманом "нарвался" на приглашение. Разговаривая с Донни, я чувствовала себя уверенно и комфортно. Сначала мы просто болтали обо всем, а затем он постепенно перевел разговор на те предметы, которые меня интересовали. Донни сводил меня с ума и стал моим первым бой-френдом.

Донни инстинктивно пользовался своими навыками ведения "светской беседы", которые мы собираемся превратить в приемы, чтобы помочь вам пройти через этап первых ни к чему не обязывающих диалогов или "светской беседы" так, как нож проходит сквозь масло. Когда вы овладеете этими навыками, вы будете способны, как Донни, смягчить и растопить сердце каждого, с кем сведет вас жизнь.

Цель этой книги, конечно, не в том, чтобы сделать вас мастером светского трепа и остановиться на этом. Ее цель - сделать вас живым собеседником и убедительным оратором. Тем не менее, навыки "светской беседы" и эффективного ведения обычной пустой болтовни - первый важный шаг к этой цели.

Глава 10. Совпадение настроения.

Как начать беседу и не задушить ее

Итак, вы оказались там. Вас представили кому-то на вечеринке или на деловой встрече. Вы пожали друг другу руки, ваши глаза встретились... а затем все ваши познания в области психологии внезапно испарились, и процесс движения мыслей в вашей голове со скрипом остановился. Вы пытаетесь найти тему для разговора, чтобы заполнить неловкую паузу. Неудачно, и вот ваш новый знакомый, ваш несостоявшийся партнер ускользнул от вас и удалился в направлении стола с закуской.

Мы хотим, чтобы наши первые слова были зажигательными, остроумными, проницательными. Мы хотим, чтобы наши собеседники немедленно увидели, насколько мы притягательны и неординарны. Однажды я оказалась на встрече, где каждый ее участник был в высшей степени интересным, остроумным, проницательным и неординарным. Это привело меня в ярость, поскольку большинство из этих людей полагали, что обязаны продемонстрировать это первыми же своими словами!

Несколько лет назад одна общественная организация, объединявшая в своих рядах самых ярких интеллектуалов Америки, входящих в число 2 процентов населения США, обладающих самым высоким коэффициентом умственного развития, пригласила меня выступить с докладом на их ежегодном съезде. Когда я приехала, банкет в холле гостиницы по случаю очередного съезда был в самом разгаре. Зарегистрировавшись, я потащила свои сумки к лифту через холл, в котором счастливые представители интеллектуальной элиты толпились вокруг столов с закуской. Двери лифта открылись, и я вошла в кабину лифта, которая была плотно набита участниками вечеринки. Когда мы начали наше путешествие к верхним этажам гостиницы, кабина сделала несколько плавных толчков.

"Хм", - заметила я по поводу медлительности лифта, - "кажется этот лифт немного чудной". Внезапно ка-

ждый из моих попутчиков, чувствуя себя обязанным продемонстрировать свой неординарный интеллект, решительно выступил со своим объяснением этого неординарного механического явления. "Направляющие рельсы лифта явно не отрегулированы", - заявил один. "Электрические контакты явно не в порядке", - резюмировал другой. Внезапно я почувствовала себя кузнечиком, оказавшимся между огромными колонками ревущей во весь голос стереосистемы. Я не могла дождаться своего этажа, чтобы поскорей выбраться из-под натиска этих интеллектуальных гигантов.

Впоследствии, в тишине номера, я подумала, что ответы представителей интеллектуальной элиты и в самом деле были интересными. Почему же я так враждебно на них отреагировала?

Я поняла: они отвечали слишком энергично, слишком быстро. Я была уставшей. Их энергия и сила интеллекта не соответствовали моему вялому состоянию и поэтому действовали мне на нервы.

Дело в том, что общение - не просто факты или слова. Это - музыка, это - мелодия. Общаться - значит сделать так, чтобы ваш собеседник почувствовал себя рядом с вами легко и непринужденно. Это значит вместе издавать приятные и утешительные звуки, как это делают мурлыкающие коты и кошки, галдящие дети или люди, поющие хором. Вы, прежде всего, должны проникнуться настроением вашего собеседника.

Подобно ученикам музыкальной школы, нараспев повторяющим вслед за своим учителем ноты, настоящие Мастера Эффективных Коммуникаций прислушиваются к интонациям и тону голоса своих собеседников и копируют их. Вместо того чтобы энергично форсировать разговор, представители интеллектуальной элиты могли бы мгновенно подстроиться к моему апатичному и вялому настроению, сказав: "Да, лифт едет очень медленно, не так ли?" Они могли бы предпослать своей информации вопрос: "Вы когда-нибудь задумывались о том, почему лифт движется так медленно?" Я бы искренне ответила: "Да, конечно". После нескольких мгновений синхронизации и выравнивания уровней энергии, я бы приняла и выслушала их объяснения о регулировке направляющих рельсов или о любой другой чертовщине, которая была в этом замешана. И между нами могли сложиться дружеские отношения.

Я уверена, вы тоже страдали от агрессии, вызванной несогласованностью настроений. Вы наверняка бывали в такой ситуации, когда, желая расслабиться, неожиданно оказывались под градом вопросов возбужденного коллеги по работе. Или наоборот: вы опаздываете, сломя голову несетесь на встречу, а в этот момент ваш коллега останавливает вас и начинает не спеша рассказывать вам свою длинную скучную историю. И не важно, интересен ли вам его рассказ или нет, вы просто не хотите слушать его сейчас.

Первый шаг к успешному общению, если вы хотите начать разговор и не задушить его в зародыше, состоит в том, чтобы подстроиться под настроение вашего собеседника, произнеся одно или дна предложения. Когда дело касается "светской беседы" или обычного трепа, думайте о музыке, а не о словах. Живой или медлительный человек ваш собеседник? Согласуйте свой ритм с его ритмом. Я называю это *совпадением нестроения.*

Согласованность настроения может стать причиной заключения сделки или привести к ее разрыву

Умение подстроиться под настроение клиента - важный навык для любого продавца. Несколько лет назад я решила устроить вечеринку в честь моей лучшей подруги Стеллы. К этому было три повода, поскольку в ее жизни произошли сразу три важных события. Во-первых, у Стеллы был день рождения. Во-вторых, только что состоялась ее помолвка. И, в-третьих, Стелла только что получила работу, о которой давно мечтала. Стелла была моей подругой еще со времен школы, и я буквально летала на крыльях в предвкушении веселого праздника по поводу ее дня рождения - помолвки - успешного трудоустройства.

Я слышала, что в одном из лучших французских ресторанов есть симпатичный отдельный зал для проведения торжеств и вечеринок. Около пяти часов вечера я, светясь от счастья, влетела в ресторан и застала его директора-распорядителя, когда он апатично рассматривал график загрузки залов ресторана. Я возбужденно прощебетала ему о том, что мы собираемся отметить сразу три важных события в жизни моей подруги, и попросила его показать мне тот самый удивительный зал для торжеств, о котором мне так много рассказывали. Ни один мускул не дрогнул на лице распорядителя, и он, даже не улыбнувшись, металлическим голосом сказал: "Дверь в зал в конце коридора. Вы можете пройти туда и посмотреть, если хотите".

БАМ! Ничего себе, устроитель праздников! Под влиянием мрачного выражения его лица мое праздничное настроение моментально рассеялось, и я больше не хотела арендовать зал в этом идиотском ресторане. Он потерял арендатора прежде, чем я даже увидела зал. Я покинула его ресторан, поклявшись найти место, где персонал будет, по меньшей мере, *делать вид,* что разделяет нашу радость по поводу случившихся в жизни моей подруги событий.

Каждая мать подсознательно знает об этом. Чтобы успокоить плачущего ребенка, мать не просто машет руками и кричит "Успокойся!" Нет, она берет ребенка на руки. Она причитает: "Ну, ну, ну", сопереживая некоторое время страданиям ребенка. Затем она постепенно переводит их разговор в счастливое воркование. Все ваши собеседники - взрослые дети! Подстройтесь под их настроение, если вы хотите, чтобы они перестали плакать, начали покупать ваш товар или изменили свое мнение и согласились с вашими аргументами.

Прием 10: ***Подстройтесь под их настроение***

Прежде чем открыть свой рот, проанализируйте голос и настроение вашего собеседника, чтобы выяснить его или ее настроение. Оцените его или ее состояние, чтобы понять, как себя чувствует ваш собеседник: оживлен, скучает или спешит. Если вы хотите, чтобы окружающие прислушались к вашему мнению, вы должны подстроиться под их настроение и перенять тон и ритм их голоса, хотя бы на некоторое время.

Глава 11. Вдохновенный зануда.

"С чего лучше всего начать разговор, когда я встречаю нового человека?"

Однажды я была на вечеринке, где заметила парня, окруженного компанией, этаким "фан-клубом", члены которого ловили каждое его слово. Парень улыбался, жестикулировал, - было очевидно, что он умел увлечь своих слушателей. Я подошла поближе, чтобы послушать этого выдающегося оратора. Присоединившись к толпе его почитателей и развесив уши, я внимала ему пару минут. Внезапно до меня дошло: парень говорил об очевидных и даже весьма банальных вещах! Его речь была скучной и тупой! Зато он делился своими занудными наблюдениями с неподдельной страстью, и именно этим завораживал своих слушателей. Этот случай убедил меня: дело не в том, *что* вы говорите, дело в том, *как* вы говорите это.

Часто люди спрашивают меня: "С чего лучше всего начать разговор, когда я впервые встречаю нового человека?" Я даю им тот же ответ, который мне всегда давала одна женщина, работавшая в моем офисе. Во время обеденного перерыва Дороти часто оставалась за своим рабочим столом. Иногда, когда я выходила в магазин, чтобы купить сэндвичи и перекусить, я спрашивала ее: "Дороти, что купить тебе на обед?"

Дороти, не желая выглядеть навязчивой, обычно говорила: "О, да что угодно..."

"Нет, Дороти! - хотелось мне закричать на нее. - Скажи мне, чего ты хочешь. Бутерброд с ветчиной и сыром? Салат с майонезом? Ореховое масло с бананами? Уточни! Твое "что угодно" сбивает меня с толку".

Каким бы разочаровывающим ни выглядел мой ответ на вопрос, с чего лучше всего начать первый разговор, но он таков: "С чего угодно!" Потому что почти все, что вы скажете, действительно подойдет, если это поможет собеседнику почувствовать себя легко и непринужденно и будет высказано эмоционально.

Как сделать так, чтобы собеседник почувствовал себя легко и непринужденно? Убедив его или ее, что у них все в порядке и что вы оба чем-то похожи и близки друг другу. Когда вам удается это сделать, вы разрушаете стены страха, подозрительности и недоверия.

Банальности создают узы дружбы

Сэмюэль Хаякава был президентом университета, американским сенатором и выдающимся лингвистом японского происхождения. Он поведал нам историю, которая продемонстрировала ценность того, что он называл "неоригинальными замечаниями и высказываниями".

В начале 1942 года, через несколько недель после вступления Соединенных Штатов во Вторую мировую войну, в то время, когда повсюду в Америке ходили слухи о японских шпионах, - Хаякаве пришлось провести несколько часов на железнодорожной станции в городе Ошкот, штат Висконсин, в ожидании поезда. Он заметил, что люди, ждавшие поезда вместе с ним, подозрительно косились на него. Шла война, и окружающих тревожило присутствие рядом с ними японца. Позднее Хаякава писал об этом: "Супружеская пара с маленьким ребенком смотрела на меня с нескрываемой тревогой, супруги постоянно перешептывались о чем-то, глядя на меня".

Что же сделал Хаякава, чтобы успокоить их? Он высказал подчеркнуто неоригинальные замечания. Он сказал мужчине, отцу маленького ребенка, что нет ничего хорошего в том, что поезд задерживается, поскольку с наступлением вечера становится все холоднее.

Мужчина согласился.

"Я продолжил, - пишет Хаякава. - Я заметил, что, должно быть, очень тяжело путешествовать с маленьким ребенком на руках, особенно зимой, когда поезда ходят так нерегулярно. Мужчина снова согласился. Затем я спросил, сколько лет их ребенку и заметил, что он выглядит не по годам крепким и сильным. И вновь мужчина согласился, на этот раз с легкой улыбкой. Напряжение между нами исчезло".

После того обмена еще двумя или тремя репликами, мужчина спросил Хаякаву: "Надеюсь, что не обижу вас своим вопросом, но ведь вы - японец, не так ли? Как вы думаете, японцы могут выиграть войну?"

"Знаете, - ответил Хаякава, - ваши предположения ничем не отличаются от моих. Я знаю только то, о чем прочитал в газетах. И у меня сложилось такое впечатление, что Япония, которой не хватает угля, стали и нефти... никогда не сможет победить такую промышленно развитую державу как Соединенные Штаты".

Хаякава продолжал: "Мои соображения вовсе не были оригинальными, они не выглядели как слова хорошо информированного человека. Сотни радиокомментаторов... говорили те же самые вещи на протяжении последних недель. Но именно потому, что мои замечания казались хорошо знакомыми и соответствовали общепринятой "правильной" точке зрения, с ними легко было согласиться".

Человек из Висконсина согласился с этим, и это, казалось, принесло ему огромное облегчение. Он сказал: "Я надеюсь, ваши родственники не оказались по ту сторону океана, когда началась война".

"Нет, они сейчас там, - ответил Хаякава. - Мой отец, мать и две младших сестры сейчас в Японии".

"Вы знаете, что с ними?" - спросил мужчина.

"Разве сейчас об этом можно узнать?" - ответил Хаякава.

И мужчина, и его жена выглядели смущенными и были полны сочувствия. "Как вы думаете, вы не сможете увидеть их или получить от них какие-нибудь известия, пока война не закончится?"

Этот диалог нельзя было назвать настоящим общением, но через десять минут супруги пригласили Хаякаву, - которого они сначала считали японским шпионом, - погостить в их родном городе и пообедать в их доме. И все благодаря тому, что этот выдающийся ученый-филолог просто заговорил с ними, и их разговор был вполне заурядным и неоригинальным. Мастера общения знают, что именно такие слова больше всего успокаивают собеседника и подходят для первого разговора, - слова, подобные тем, что говорил сенатор Хаякава, - неоригинальные, заурядные, даже банальные. Но не безразличные. Хаякава делился своими мыслями и чувствами искренне и со страстью.

Поднимемся над банальностью бытия

Безусловно, нет никакой необходимости и в дальнейшем общении придерживаться той же манеры "светских разговоров". Если вы заметили, что ваш собеседник проявляет незаурядный ум или обладает ярко выраженным чувством юмора, воспользуйтесь этим. Ваше общение будет тогда развиваться естественно и согласованно. Не форсируйте развитие событий, как в предыдущем примере это сделали представители интеллектуальной элиты, - иначе вашему собеседнику покажется, что вы рисуетесь или пытаетесь пустить пыль в глаза. Главный вывод: найдите в себе мужество быть банальным и говорить тривиальные вещи. Люди, - помните об этом, - обращают большее внимание на ваш тон, чем на ваши слова.

Прием 11: *Вдохновенный зануда*

Беспокоитесь о том, с чего начать первый разговор? Гоните прочь свои страхи: в любом случае 80 процентов впечатлений, которые получают о вас ваши слушатели, не имеют ничего общего со словами. Подойдет практически все, с чего бы вы ни начали свою речь. Какими бы банальными и занудными ни были ваши слова, - готовность к сопереживанию, положительные манеры и энтузиазм в голосе сделают их убедительными, а вас - заслуживающим доверия и внимания.

"Все, что угодно, кроме ливерной колбасы!"

Вернемся к Дороти, которая сидит за своим рабочим столом и ждет свои сэндвичи. Иногда, когда я выходила из комнаты, ломая себе голову в поисках ответа на вопрос, что же купить ей на обед, она говорила мне вслед: "Все, что угодно, кроме ливерной колбасы!"

Спасибо, Дороти, это хоть и небольшая, но все-таки помощь.

Вот вам моя помощь в духе этого "все, что угодно, кроме ливерной колбасы" относительно первых моментов общения. Все, что бы вы ни сказали, подойдет, если только это не выглядит как жалобы, грубость или может быть неприятно собеседнику. Если ваши первые слова окажутся жалобой - люди запомнят вас именно таким. Почему? Потому что ваше нытье - это то, что навсегда останется в сознании вашего нового знакомого или знакомой в качестве воспоминаний о вас. Вы можете быть самым счастливым человеком и неисправимым оптимистом, но

они-то как об этом узнают? Если ваше первое замечание будет жалобой, вы - брюзга. Если ваши первые слова грубы, для вашего нового знакомого вы останетесь дураком. Если ваши первые слова неприятны, вас запомнят мерзким отвратительным типом. Раз и навсегда.

Кроме таких "табу", подходит все. Спросите их, откуда он родом, как она познакомилась с хозяйкой дома или с устроителем вечеринки, где он купил этот прекрасный костюм, который так ему идет, - и так далее и так далее. Все дело в том, чтобы задать своему собеседнику вполне банальный вопрос с чувством и энтузиазмом.

Вы все еще чувствуете себя неуверенно, подходя к незнакомым людям? Давайте ненадолго свернем на окольную дорогу с нашего магистрального пути к эффективному и выразительному общению. Я познакомлю вас с тремя приемами, которые помогут вам знакомиться с людьми на вечеринках, приемах или тусовках, - и затем девять приемов, чтобы сделать даже небольшой разговор большим событием.

Глава 12. Всегда носите Нечто.

Что такое *"Нечто"?*

Мастера, в совершенстве овладевшие искусством знакомиться с девушками (в народе это называется "съемом"), в целях повышения эффективности поиска потенциальных возлюбленных разработали одну занимательную технику, которая одинаково хороша для завязывания знакомств как в общественной, так и в деловой жизни. Эта техника не требует от вас никаких исключительных навыков, кроме смелости выставлять на всеобщее обозрение и постоянно носить некий занимательный предмет -*Нечто.*

Что такое *Нечто? Нечто* - это что-то необычное, что вы носите на себе или с собой - необычная брошь или значок, необычная дамская сумочка или бумажник, чудной галстук, забавная шляпа. *Нечто* - это любой предмет, который привлекает внимание людей и побуждает их подойти к вам и спросить: "У-ух, а что это такое?" Ваше *Нечто* может быть изысканным или ярким и кричащим предметом - насколько это соответствует вашей индивидуальности и обстоятельствам.

Я, например, ношу на шее старомодные круглые очки, похожие на пенсне или двойной монокль. На вечеринках, встречах и прочих общественных сборищах ко мне часто подходят любознательные мужчины и спрашивают: "А что это такое?" Я объясняю, что это лорнет, который достался мне в наследство от моей бабушки. Это, естественно, открывает широкие возможности, чтобы выяснить мое отношение к обычным очкам, обсудить проблемы со зрением, удостовериться в моей искренней любви к бабушке, справиться о ее здоровье, показать себя тонким ценителем антиквариата - все, что придет в голову пытливому исследователю.

Возможно, вы, не подозревая об этом, однажды уже пали жертвой этого ставшего легендой приема. Замечали ли вы в толпе людей на вечеринке кого-то, с кем вам хотелось бы познакомиться? Затем вы ломали голову в поисках повода, чтобы подойти, завязать разговор и познакомиться. И вдруг - о чудо! - вы обнаруживали, что он или она имели при себе нечто сверхъестественное, необычное или удивительное, некий предмет, смысл которого не укладывался у вас в голове и предназначение которого требовало пояснений.

***Нечто* как средство найти свою любовь**

Ваше *Нечто* - надежный помощник в поисках новых деловых контактов или нового романа. Мой приятель Александр, куда бы он ни шел, всегда носит с собой четки. Он знает, что любая женщина, которая захочет с ним поговорить, подойдет и спросит его: "А для чего это вам?"

Задумайтесь об этом, джентльмены. Представьте, что вы оказались на вечеринке. Привлекательная женщина положила на вас глаз. Она хочет познакомиться с вами, но не знает с чего начать и с сожалением думает: "Да, сударь, вы мне нравитесь. Но, Боже мой, что мне вам сказать? У меня просто нет никакого повода. У вас должно быть *Нечто".*

Ищите в других *Нечто*

Подобным же образом вы сами должны стать внимательным наблюдателем и тщательно исследовать одеяние тех, с кем хотите познакомиться. Почему бы вам не проявить интерес к носовому платку, который выглядывает из кармана костюма промышленного магната, не поинтересоваться брошью, украшающей грудь роскошной дамы, или необычным перстнем на пальце директора компании, в которой вы хотели бы работать?

Вы видите, что состоятельный человек, который мог бы купить себе сотню разных аксессуаров или "фенечек", носит на груди маленький значок члена гольф-клуба? Скажите ему: "Простите, я заметил у вас этот симпатичный значок. Вы и в самом деле играете в гольф? Я тоже. На какой площадке вы обычно играете?"

Ваша визитная карточка и ваше *Нечто* - главные средства коммуникации и самоидентификации. Каждый раз, входя в лифт, поднимаясь на порог чужого дома или офиса или направляясь на вечеринку, убедитесь, что ваше *Нечто* болтается на вас и хорошо заметно окружающим людям.

Прием 12:*Всегда носите Нечто*

Каждый раз, отправляясь на общественное мероприятие, носите или берите с собой нечто необычное, чтобы дать людям, которые сочтут вас интересным незнакомцем или очаровательной незнакомкой, повод подойти к вам и познакомиться. "Извините, не могли бы вы объяснить мне... что ЭТО?"

Следующий прием обязан своим происхождением решительным и непреклонным политикам, которые не упустят ни одного завсегдатая вечеринок, если уверены, что он или она могут оказаться полезными в их избирательной компании.

Глава 13. Кто это?

Что делать, если он или она не носят Нечто

Предположим, вы только что пристально изучили тело потенциального делового партнера, с которым хотите познакомиться. Вы напрасно осмотрели его с головы до пят. На нем нет ни единого предмета, который можно было бы использовать как *Нечто* в соответствии с вышеизложенной методикой.

Если вы потерпели фиаско, пытаясь найти в человеке что-нибудь, что можно было бы использовать как повод для знакомства, обратитесь к следующему приему. Как это обычно делают упрямые политики, подойдите к хозяйке вечеринки или к устроителю мероприятия и спросите: "Тот мужчина/та женщина - вон там - кажется мне интересным. Кто он/она?" Затем попросите вас познакомить. Отбросьте сомнения. Хозяин или хозяйка вечера будет рады тому, что вы не скучаете и нашли интересным хотя бы одного из гостей.

Если вам неудобно отрывать хозяйку вечеринки или устроителей мероприятия от других гостей, не все еще потеряно. В этом случае не настаивайте на формальном представлении вас друг другу. Просто вытяните из них достаточную информацию, которая поможет вам подойти и начать разговор. Спросите о том, чем занимается понравившийся вам незнакомец или незнакомка, каковы его интересы и увлечения.

Предположим, хозяйка вечеринки сказала: "А-а, это Джо Смит. Я не знаю, чем он занимается, но я слышала, что он любит кататься на горных лыжах". Ага, теперь у вас есть необходимый нам повод. Вы направляетесь прямо к Джо Смиту. "Привет, вы -Джон Смит, верно? Сюзан сказала мне, что вы отличный горнолыжник. Куда вы обычно ездите кататься на лыжах?" Идея проста и понятна.

Прием 13: *Кто это?*

Этот прием - наиболее эффективное и наименее используемое (во всяком случае, людьми, далекими от политики) средство для завязывания знакомств из всего, что до сих пор придумало для этой цели человечество. Просто попросите вас представить или познакомить друг с другом, или разузнайте о вашем потенциальном знакомом или знакомой нечто такое, что вы немедленно смогли бы использовать, чтобы войти с ним или с ней в контакт и пообщаться.

Глава 14. Как правильно развесить уши.

"Я просто проходил мимо, случайно услышал ваш разговор и подошел, чтобы спросить..."

Женщина, с которой вы во что бы то ни стало должны познакомиться, не носит *Нечто.'* Вы не можете найти хозяйку дома, чтобы она представила вас ей? Ситуация осложняется еще и тем, что, кроме всего прочего, эта женщина увлечена оживленной беседой с группой своих друзей.

Кажется, у вас в запасе нет никаких других тактических ходов, и ваши шансы познакомиться с ней равны нулю, не так ли?

Однако никакие препятствия не остановят решительных политиков или дипломатов, у которых всегда есть еще одна или десять хитрых уловок про запас. Опытный политикан в такой ситуации обязательно воспользуется приемом *"Развесьте уши"* - он начнет внимательно прослушивать разговоры нужного ему человека. Прослушивание, конечно же, ассоциируется у вас с государственными секретами и нелегальными операциями - перехват информации, коррупция, компромат, шпионы, скрывающиеся во мраке ночи. Прослушивание неразрывно связано с грязными политическими играми, и вполне естественно, что вы об этом подумали.

Находясь на вечеринке, расположитесь рядом с группой людей, в которую вы хотите внедриться. Затем дождитесь, когда один из этих людей произнесет слово или два, которые вы сможете использовать, чтобы вклиниться в их разговор. "Простите, я случайно услышал, что вы…" и далее говорите все, что может хоть как-то относиться к сказанному. Пример: "Я случайно услышал, что вы говорили о Бермудских островах. Я впервые собираюсь поехать туда через месяц. Вы не могли бы дать мне пару дельных советов?"

Теперь вы вошли в круг общения и можете обратиться со своими замечаниями и комментариями к тому человеку, который является вашей целью.

Прием 14: ***Развесьте уши***

Не можете найти повода для знакомства? Вас некому представить друг другу? Никаких проблем! Просто займите позицию в непосредственной близости от компании людей, в которую вы хотите внедриться, и пошире развесьте свои уши. Дождитесь любого повода и вежливо, но уверенно войдите в разговор со словами "Извините, я случайно услышал..."

Они будут удивлены? Безусловно.

Они переживут это и свыкнутся с вашим присутствием?

Мгновенно.

Вы окажетесь в центре внимания? Наверняка!

А теперь давайте перейдем из области обычных разговоров и светских бесед на ту территорию, где начинается серьезное и многозначительное общение.

Глава 15. Никогда не давайте односложных ответов.

Никогда не подавайте бифштекс холодным

Вряд ли вам когда-либо приходило в голову отправиться на вечеринку голыми, не прикрывшись одеждой. И, надеюсь, вам никогда не хотелось, чтобы ваша беседа оказалась совершенно беззащитной перед двумя неизбежными вопросами: "Откуда вы родом?" и "Чем вы занимаетесь?"

Отвечая на эти вопросы, большинство людей похожи на повара, подающего на стол замороженный бифштекс, - они выдают своему собеседнику сырые географические названия или название своей специальности и место работы, которые их собеседник просто не в состоянии переварить. И потом удивляются, что их разговор не клеится.

Предположим, вы находитесь на большом съезде или конференции, куда съехались гости со всех концов страны. Многие из тех, кого вы встретите, спросят вас: "А откуда вы приехали?" И если вы дадите им короткий ответ: "О, я из поселка Виннемукки, штат Невада" (или из деревни Зюзюкино Ивановской области, или еще откуда-нибудь - из любого другого населенного пункта, о котором ваш собеседник никогда в жизни не слышал), чего вы можете от них ожидать, кроме вытаращенных от изумления глаз и хлопающих ресниц? Даже если вы обитатель относительно крупного города - Дэннера, Детройта, Твери или Самары, ваш ответ приведет в замешательство любого, кроме разве что профессоров американской или российской истории. Ваш собеседник начнет ломать голову, думая: "Что же мне теперь сказать на это?" Даже имена таких крупнейших мегаполисов мира, как Нью-Йорк, Лондон, Париж или Москва никак не побуждают вашего собеседника продолжить разговор. Если и говорю человеку, что я приехала из Москвы, что ему сказать мне в ответ? "А вы были на Красной площади?"

Окажите услугу себе самому и всему человечеству в целом. Никогда больше не давайте односложный ответ на вопросы типа "А откуда вы приехали?" (или "Где вы учились?" или "Откуда вы родом?"). Дайте своему собеседнику немного пищи для размышления, подкиньте немного хвороста в костер вашей беседы

для оживления диалога. Дайте изголодавшемуся по общению собеседнику что-нибудь, что он мог бы проглотить и переварить. Все, что от вас требуется, - одно или два развернутых предложения о вашем городе, какие-нибудь интересные факты, остроумные наблюдения, чтобы втянуть задавшего вам вопрос человека в беседу.

Однажды одна отраслевая ассоциация производителей пригласила меня выступить у них и рассказать, как человек может научиться общаться, устанавливать успешные деловые контакты, заводить знакомства и вообще стать хорошим собеседником.

Перед началом моего выступления меня представили миссис Дэвлин, которая была президентом ассоциации.

"Как поживаете?" - следуя канонам этикета, спросила я ее.

"Спасибо, хорошо", - ответила она. - А вы?"

После этого миссис Дэвлин улыбнулась, с беспокойством ожидая услышать из моих уст какую-нибудь образцовую фразу, побуждающую ее к дальнейшему диалогу и демонстрирующую мой опыт в области психологии общения и коммуникаций. Я спросила ее, где она родилась. Она выдала короткий и четкий ответ: "Город Колумбус, штат Огайо" и широко улыбнулась мне своей дежурной улыбкой. Мне требовалось немедленно смягчить ситуацию и превратить наш формальный диалог в оживленную беседу. Я стала лихорадочно искать выход. Вот каким был ход моих мыслей в те мгновения: "Итак, город Колумбус, штат Огайо. Так, я никогда там не была. Боже мой, что же я знаю об этом городе? Я знаю одного парня по имени Джефф, хорошего оратора, который живет где-то в тех краях. Но этот город слишком велик, чтобы спрашивать ее о том, знает ли она Джеффа... и, кроме того, только дети играют в такие игры". Мои поиски выхода продолжались. "Кажется, город назвали в честь Кристофера Колумба... но я в этом не уверена, поэтому лучше промолчать по этому поводу". Еще четыре или пять идей возникли у меня в голове, но все они были отвергнуты одна за другой как слишком наивные, слишком очевидные или чересчур оригинальные.

Неожиданно я осознала, что время шло, а миссис Дэвлин по-прежнему стояла передо мной с медленно тающей улыбкой на лице. Она ждала, когда я ("эксперт" в области психологии общения, который за один час, как она полагала, научит ее коллег свободно и непринужденно общаться) начну извергать шедевры мудрости или остроумия.

"О, Колумбус, здорово", - пробормотала я, наблюдая за тем, как ее лицо приобретало все более озабоченное выражение, словно она была пациенткой на операционном столе, которую врач со скальпелем в руках только что спросил о том, где у нее находится аппендицит.

Мне никогда не приходилось вести оживленные беседы о городе Колумбу се. Но именно тогда я создала для последующих поколений этот прием.

Прием 15: *Ответ с наживкой*

Когда кто-нибудь спросит вас (а это неизбежно произойдет): "Откуда вы?", никогда не испытывайте находчивость и гибкость его ума, дав собеседнику односложный ответ. Выясните какие-нибудь интересные факты о вашем родном городе, - факты, которые ваши собеседники могли бы прокомментировать. Затем, когда *они* скажут что-нибудь умное в ответ на вашу приманку, они будут считать *вас* прекрасным собеседником.

Особая наживка для акул и для креветок

Рыбак хорошо знает, что для ловли окуня и для ловли тунца ему нужна разная наживка. Вам тоже придется закидывать удочки с разной наживкой для разговора, если вы хотите зацепить простую креветку или хитрую акулу. Ваша приманка должна соответствовать типу личности вашего собеседника. Я, например, родилась в Вашингтоне. Если кто-нибудь спросит меня о моем родном городе, когда я нахожусь, скажем, в музее или в картинной галерее, я обычно отвечаю: "Я родилась в Вашингтоне. Вы знаете, этот город проектировал тот же архитектор, который разрабатывал план Парижа". Это открывает перед творческим человеком широкие возможности для обсуждения искусства планирования городской среды вообще и планировки Парижа и других городов в частности, для разговоров о путешествиях в Европу и так далее.

На тех мероприятиях, где присутствуют многочисленные одинокие люди, я предпочитаю другой ответ. "Я из Вашингтона. Я уехала из этого города потому, что во времена моей молодости на семь проживающих в нем женщин приходился только один мужчина". Теперь разговор может зайти о том, как прекрасно или как ужасно жить в одиночестве, о том, как везде ощущается нехватка настоящих мужчин и даже о том, где и с кем можно пококетничать.

Находясь в политических кругах, в качестве наживки я забрасываю свежие факты из постоянно меняющейся политической жизни Вашингтона. Нет необходимости объяснять, какие широкие горизонты

общения здесь открываются.

Где можно накопать такую наживку для общения? Можно начать со звонка в торгово-промышленную палату или в исторический музей вашего города. Поищите информацию в интернете или полистайте старомодную энциклопедию - эти источники содержат богатый выбор сведений, которые можно использовать для заправки и оживления вашей беседы. Изучите сведения по истории, географии, экономико-статистические данные или найдите какие-нибудь забавные факты, чтобы повеселить ваших будущих друзей.

Фиаско, которым закончилось мое общение с миссис Дэвлин, побудило меня провести некоторые исследования. Как только я вернулась домой, я позвонила в торгово-промышленную палату города Колумбус и в городское историческое общество. Теперь я до зубов вооружилась фактами. Представьте себе, что вы тоже родом из Колумбуса, штат Огайо, и ваш новый знакомый бросает вам, словно вызов, свой вопрос: "А откуда вы?" Если вы разговариваете с деловым человеком, ваш ответ может быть следующим: "Я из Колумбуса, штат Огайо. Вы знаете, многие корпорации проводят маркетинговые исследования опытных образцов своей продукции именно в Колумбусе, потому что с точки зрения маркетологов это самый типичный американский город. Его даже называют "самым американским городом в Америке". Маркетологи говорят, что если продукт пользуется успехом или же терпит неудачу в Колумбусе, его ожидает успех или провал на американском рынке в целом".

Имеете дело с человеком из Германии? Расскажите ему о том, что в Колумбусе сохранилось историческое немецкое поселение с вымощенными камнем улицами и красивыми маленькими домами, сохранившимися с середины девятнадцатого века. Отсюда можно легко перейти к разговору о традициях и о старых добрых временах. Ваш собеседник - итальянец? Расскажите ему, что итальянский город Генуя является городом-побратимом Колумбуса.

Ваши возможности на этом не заканчиваются. Вы подозреваете, что ваш собеседник имеет артистические наклонности? "Ах, -случайно вздохните, - в Колумбусе жил известный художник Джордж Беллоуз".

Итак, уроженцы Колумбуса, заранее приготовьте аппетитную закуску для своих собеседников, даже если вы ничего о них не знаете. Вот еще одна идея на десерт. Скажите, что вам всегда приходится отвечать на вопрос о родном городе "Колумбус, штат Огайо", потому что в США есть еще город Колумбус в штате Арканзас, город Колумбус в штате Джорджия, город Колумбус в штате Индиана, город Колумбус в штате Канзас, город Колумбус в штате Кентукки, город Колумбус в штате Миссисипи, город Колумбус в штате Монтана, город Колумбус в штате Небраска, город Колумбус в штате Нью-Джерси, город Колумбус в штате Нью-Мексико, город Колумбус в штате Северная Каролина, город Колумбус в штате Северная Дакота, город Колумбус в штате Пенсильвания, город Колумбус в штате Техас и город Колумбус в штате Висконсин. Так вы расширите возможные темы развития вашей беседы до пятнадцати других штатов. Но помните, как однажды сказал один известный человек, которого мы уже неоднократно цитировали: "Ни один человек не будет вас слушать, если не будет твердо знать, что наступит и его черед высказаться".

А вот эпилог моих адских злоключений, связанных с городом Колумбус. Через несколько месяцев после того случая я рассказала об этом опыте, так сильно травмировавшем тогда мою психику, своему знакомому-оратору из Колумбуса, Джеффу. Джефф объяснил мне, что его дом на самом деле расположен в маленьком городке неподалеку от Колумбуса.

"А что это за городок, Джефф?" - не задумываясь над своим вопросом, автоматически спросила я.

Геена, штат Огайо. *Геена* в переводе с иврита означает *“ад”,* -сказал он и объяснил, почему, по его мнению, первые еврейские поселенцы, обосновавшиеся там, бесспорно обладали даром предвидения.

Спасибо, Джефф, я знала, что ты всегда подкинешь своим собеседникам интересную тему для разговора.

Глава 16. Как вкусно приготовить и правильно подать информацию о собственной работе.

Отвечаем на неизбежный вопрос

В мире есть три вещи, которых нельзя избежать: смерть, высокие налоги и уверенность в том, что ваш новый знакомый или знакомая вскоре прощебечут вам: "А чем вы занимаетесь?" (Правильно ли они поступили, осведомившись об этом, - этот вопрос мы рассмотрим позже.) А пока те оборонительные приемы, о которых я расскажу ниже, помогут вам отстоять высокое звание интересного собеседника, когда вы будете отвечать на этот неизбежно возникающий вопрос.

Во-первых, как об этом уже говорилось в предыдущей главе, не обрушивайте коротких поспешных ответов на голову затаившего дыхание собеседника. Ваш разговор зайдет в тупик, если вы просто назовете свою специальность или обозначите область своей деятельности: я - страховой агент, аудитор, писатель, астрофизик, и скажите спасибо, если он или она не почувствуют себя непосвященными идиотами, спрашивая вас: "Э-э, а что именно вы страхуете (проверяете, пишете, изучаете)?"

Предположим, вы - юрист. Не заставляйте тех, кто является дилетантом в этом деле, пытаться выяснить, чем именно вы занимаетесь. Конкретизируйте ваш ответ, пусть он будет живым, облеките его в плоть и кровь. Расскажите собеседнику короткую историю, которую вы вместе сможете обсудить. Например, если вы разговариваете с молодой мамой, скажите ей: "Я - юрист. Наша юридическая фирма специализируется на ведении дел по трудовым спорам. Сейчас я веду одно дело, в котором молодая женщина судится с компанией, уволившей ее за то, что она продлила свой декретный отпуск по медицинским показаниям". Молодой маме могут быть близки эти проблемы.

Разговариваете с владельцем собственного бизнеса? Скажите: "Я - юрист. Наша юридическая фирма специализируется на ведении дел по трудовым спорам. Сейчас я веду одно дело, ответчиком в котором выступает работодатель, задававший кандидатам во время собеседования при приеме на работу слишком личные вопросы". Предпринимателя вполне могут интересовать эти проблемы.

Прием 16: Информация о собственной работе, вкусно приготовленная и правильно поданная

Когда в гостях вам зададут неизбежный вопрос "А чем вы занимаетесь?", вам может показаться, что ответы вроде "Я - экономист (инженер, преподаватель)" содержат достаточно информации для начала хорошей беседы. Однако тем, кто никогда не был экономистом, инженером или преподавателем, вы с таким же успехом могли бы сказать, что вы палеонтолог, психоаналитик или режиссер порнофильмов. Конкретизируйте свой ответ. Приправьте его парочкой занимательных фактов о вашей работе, которые ваши собеседники способны переварить. Иначе очень скоро они, извинившись, покинут вас, чтобы предпочесть вашему обществу закуски, которые им предлагаются в банкетном зале.

Тяжелые воспоминания о проявлениях эксгибиционизма в общении

Я все еще храню тяжелые воспоминания, которые остались в моей душе от встреч с теми людьми, чья патологическая склонность к эксгибиционизму в общении приводили меня в такое оцепенение, что я поражалась собственному косноязычию. Однажды на званом ужине один парень сказал мне: "Я ученый и занимаюсь ядерной физикой". Я сказала нечто вроде: "О, это, должно быть, так интересно...", и в его глазах мои интеллектуальные способности уменьшились до размеров молекулы.

Парень, сидевший с другой стороны от меня, заявил: "А я занимаюсь промышленным производством абразивных материалов". Затем он замолчал, полагая, по всей видимости, что произвел на меня неизгладимое впечатление, и ожидая, когда мое изумление пройдет, и я приду в себя. Моя ответная фраза "Вы, э-э, очевидно, должны хорошо разбираться в свойствах различных материалов, чтобы заниматься своим делом" оставила его равнодушным. Мы втроем просидели в полном молчании до конца застолья.

В другой раз один мой новый знакомый похвастался: "Я собираюсь изучать тибетский буддизм в Ричмондском университете" и после этой фразы замолчал. Я ничего не знаю ни о тибетском буддизме, ни о Ричмондском университете. Когда бы вас ни спросили о том, чем вы занимаетесь, дайте своему собеседнику живой развернутый ответ, чтобы он или она могли облегченно вздохнуть и сказать вам *что-нибудь* в ответ.

Глава 17. Оживите процедуру знакомства.

Помогите людям, которых вы только что познакомили, пережить первые мгновения их знакомства

"Сюзан, я хочу представить тебе Джона Смита. Джон, знакомься, это Сюзан Джоунс". Как вы считаете, что могут сказать друг другу Джон и Сюзан после того, как их познакомили таким образом?

"Смит? М-м, ваша фамилия С-м-и-т, правильно?"

"Ух… э-э-э... Сюзан... да, очень интересное имя".

Как вам нравится такой диалог? Не вините Джона и Сюзан в том, что их первая беседа оказалась не слишком зажигательной. В этом виноват тот, кто всего лишь познакомил их так, как обычно принято знакомить людей друг с другом - называя их только по именам. К сожалению, эти имена ничем не помогут только что представленным друг другу людям, поскольку в таком представлении нет ничего, за что можно было бы зацепиться: удочки заброшены, но на крючках нет наживки.

Успешные люди могут быть немногословными в общении, но нить разговора между ними никогда не оборвется вопреки их воле. Они уверены в этом, поскольку используют приемы, похожие на этот. Представляя людей друг другу, они сразу же страхуют их беседу и возможные отношения от преждевременного разрыва с помощью нескольких простых дополнений: "Сюзан, я хочу представить тебе Джона. У Джона есть замечательная яхта, на которой мы совершили отличное путешествие прошлым летом. Джон, знакомься, это - Сюзан. Сюзан - главный редактор журнала "Экономный гурман".

Такое наполненное информацией предисловие дает Сюзан возможность продолжить разговор и спросить, какая именно яхта есть у Джона или где их компания путешествовала прошлым летом. Оно дает Джону повод признаться в своей тайной любви к журналистике. Или к кулинарии. Или к еде. Их разговор, таким образом, вполне естественно затронет путешествия вообще, жизнь на воде, различные способы проведения выходных или отпуска, любимые рецепты, рестораны, проблемы питания, журналистику и актуальные вопросы редакторской политики - и так до бесконечности.

Прием 17: ***Оживите процедуру знакомства***

Представляя незнакомых людей друг другу, не закидывайте удочку без наживки на крючке и не застывайте рядом с ними, радостно оскалив зубы и наблюдая за тем, как двое новоиспеченных знакомых изо всех сил молотят плавниками по воде и судорожно глотают ртами воздух, пытаясь нащупать общую тему для разговора. Забросьте им крючок с наживкой для начала беседы, чтобы они смогли плавно войти в жизнь друг друга и вместе поплыть по этой реке. После этого вы вольны оставаться с ними или плыть в сторону, чтобы завязать новые связи или удержать на плаву очередные тонущие отношения.

Если вы не хотите упоминать о роде занятий тех людей, которых вы представляете друг другу, во время их первого знакомства, упомяните об их увлечениях или даже о талантах. "Лейл, я хочу представить тебе Гильберта. Гильберт - очень *одаренный* скульптор. Он лепит замечательные восковые фигуры". "Одаренный" - прекрасный способ представить одного человека другому и побудить их обоих к диалогу.

Теперь, когда в вашем распоряжении есть два мощных средства для усиления личной привлекательности, три приема, выполняющих роль запалов для разжигания диалога и три способа сделать вашу беседу содержательной, пришло время подняться еще на один шаг вверх по лестнице, которая приведет вас к вершинам мастерства в общении с людьми. Давайте же поднимемся над обычными светскими разговорами и найдем способы поднять наше общение до уровня важного и значимого диалога. С помощью следующего приема вы непременно сделаете ваш разговор увлекательным и всепоглощающим для вашего собеседника.

Глава 13. Ищем ключевые слова.

Станьте детективом по розыску ключевых слов

Даже самый благонамеренный муж, действуя из самых лучших побуждений, может спросить свою жену во время занятий любовью: "Тебе хорошо со мной, дорогая?", но никогда не обратится к коллеге по работе с вопросом: "Тебе интересно разговаривать со мной?" Но он надеется, что это так... как и каждый из нас. Когда вы овладеете следующим приемом, вас уже никогда не будут беспокоить подобные проблемы. Вы сможете сделать общение увлекательным для каждого, с кем бы вы ни говорили. Как и мой первый бой-френд, Донни, вы всегда будете находить темы для разговора, которые займут ваших собеседников. Как бы труден ни был поиск улик, Шерлок Холмс всегда был уверен в том, что вскоре они окажутся под его лупой. Как и этот прославленный сыщик, успешные люди знают, что как бы трудно ни было подобрать верный ключ к собеседнику, они всегда найдут подходящую тему для разговора. Как? Они ищут в речи собеседника ключевые слова и фразы.

Одна моя знакомая, Нэнси, работает медсестрой в доме для престарелых. Нэнси добросовестно ухаживает за пожилыми людьми, но часто жалуется на причуды некоторых своих пациентов. Она расстраивается, что ей трудно налаживать отношения с ними.

Нэнси рассказала мне об одной особенно капризной старушке, миссис Отис, с которой она никак не могла найти общий язык. "Однажды, вскоре после сильного ливня, - рассказывала мне Нэнси, - только для того, чтобы завязать разговор с миссис Отис, я заметила: "На прошлой неделе прошел ужасный ливень, не так ли?""

"И что же ты думаешь? — продолжала Нэнси. — Миссис Отис буквально заткнула мне рот. Высокомерным голосом она сказала: "Зато это хорошо для садовых растений"".

Я спросила Нэнси, как она на это отреагировала.

"А что я могла ответить? - возмутилась Нэнси. - Эта дама явно не хотела меня слушать".

"А тебе не пришло в голову спросить миссис Отис, любит ли она садовые растения?"

"Растения?" - переспросила Нэнси.

"Ну да, - ответила я. - Ведь миссис Отис коснулась этого предмета в разговоре". Я попросила Нэнси сделать мне одолжение и спросить ее об этом. Нэнси сопротивлялась, но я настаивала. Только для того, чтобы я успокоилась, Нэнси пообещала спросить "вздорную миссис Отис", любит ли она садовые растения.

На следующий день Нэнси, вне себя от удивления, позвонила мне с работы. "Лейл, и что ты думаешь? Миссис Отис не просто обожает садовые растения, она рассказала мне, что была замужем за садовником. Сегодня у меня возникла с ней другая проблема. Я не могу заставить ее замолчать! Она все рассказывает и рассказывает мне о своем саде и о своем муже..."

Интересные собеседники знают, что темы для разговоров не возникают сами собой из ниоткуда. Если миссис Отис пришло в голову упомянуть о растениях, значит, она должна была иметь к ним какое-то отношение. Более того, если она произнесла это слово, то, скорее всего, подсознательно хотела поговорить об этом.

Предположим, вместо того чтобы ответить на замечание Нэнси о прошедшем ливне фразой "Зато это хорошо для садовых растений", миссис Отис сказала бы: "Из-за этого дождя я не могла выгуливать свою собачку". Тогда Нэнси могла бы спросить о ее собаке. Или, например, она пробормотала бы: "Во время дождя обостряется ревматизм". Догадываетесь, о чем на этот раз хотела поговорить почтенная миссис Отис? С кем бы вы ни беседовали, держите ушки на макушке и, как "хороший сыщик разыскивает улики, ищите в высказываниях собеседника ключевые слова. Будьте бдительны и отмечайте все необычные ссылки и связи: непоследовательность, нелогичность, отступления от основной темы или упоминания о любом другом месте, времени или человеке, которые не имеют непосредственного отношения к предмету разговора. Спросите об этом, потому что это те ключевые слова, по следу которых вы выйдете на те темы разговора, которые действительно нравится обсуждать вашему собеседнику.

Если у двух собеседников есть что-либо общее, то, когда они находят этот интересный обоим предмет, тема их разговора естественным образом меняется. Например, если один из собеседников упомянул в разговоре об игре в теннис (или об охоте, или о коллекционировании почтовых марок), и его слушатель разделяет это увлечение, он или она восклицают: "О-о, и вы тоже теннисист (или охотник, или филателист)!"

Хитрость состоит в следующем: вовсе не обязательно быть теннисистом, охотником или филателистом, чтобы с энтузиазмом перейти к обсуждению неожиданно возникшей новой темы разговора. Вы просто можете уподобиться сыщику, ищущему улики, и отмечать ключевые слова в высказываниях своего собеседника. Когда вы оживленно реагируете на такое слово, вы переводите этим разговор на те темы, которые волнуют вашего собеседника. (Предмет разговора может вызывать у вас непреодолимое желание заснуть, но это уже совсем другая история.)

Прием 18: ***Ищите ключевые слова***

Как хороший сыщик, прислушивайтесь к каждому слову вашего собеседника, чтобы найти улики, указывающие на его или ее излюбленные темы разговора. Улики всегда найдутся. Затем, взяв верный след, раскручивайте клубок разговора. Теперь у вас есть ключ к тому, что волнует другого человека.

Теперь, когда вы разожгли пламя оживленной беседы, давайте перейдем к приемам, которые помогут вам *поддерживать* интересный разговор.

Глава 19. В луче прожектора.

Продавайте себя с помощью коронного приема профессионалов

Несколько лет назад мы с подругой попали на вечеринку, где собрались "сливки общества" - богема, представители артистической элиты. Каждый, с кем бы мы ни заговорили, оказывался яркой и неординарной личностью. Когда в перерывах между разговорами с другими людьми мы делились впечатлениями, я спросила подругу: "Диана, с кем из всех этих людей, присутствовавших на вечере, тебе больше всего понравилось общаться?"

Без колебаний она ответила: "О, конечно же, с Дэном Смитом!".

"А кто он такой и чем занимается?" - спросила я.

"Ну, э-э, я точно не знаю..." - ответила подруга.

"Откуда он?"

"Не знаю", - ответила Диана.

"Ну, а какие у него интересы в жизни?"

"Понимаешь, мы не говорили о его увлечениях".

"Диана, - спросила я. - А о чем же вы говорили?"

"Мне кажется, в основном мы говорили обо мне".

"Ага, - сказала я себе. - Диана только что столкнулась нос к носу со Светским Львом".

Мир тесен, и через несколько месяцев я тоже имела удовольствие встретиться и познакомиться со Светским Львом Дэном Смитом. То неведение, в котором он оставил Диану относительно своей жизни, возбудило мое любопытство, поэтому я с пристрастием расспрашивала его о деталях. Оказалось, что Дэн живет в Париже, у него есть дом на побережье, на юге Франции, и коттедж в предгорьях Альп. Он много ездит по миру, организовывая шоу у подножия пирамид и прочих древних памятников и руин, и, *кроме того,* он заядлый дельтапланерист и аквалангист. Как вы полагаете, у этого человека достаточно интересная жизнь или нет? Но Дэн, познакомившись с Дианой, не сказал ни единого слова о себе.

Я рассказала Дэну, как приятно было Диане общаться с ним, но в то же время как мало она узнала о нем и о его жизни. Дэн ответил мне просто: "Когда я встречаю новых людей, я всегда стараюсь чему-нибудь научиться у них, и узнаю намного больше, если спрашиваю об их жизни. Я всегда стараюсь направлять свое внимание, словно луч прожектора, на моего собеседника". Люди, которые действительно уверены в себе, часто делают именно так. Они знают, что быстрее растут, когда слушают, а не тогда, когда говорят. К тому же очевидно, что этим они завоевывают симпатии своих собеседников.

Однажды на конференции ораторов я говорила с моим коллегой, Брайаном Трейси. Брайан - великолепный тренер и занимается подготовкой менеджеров по продажам. На своих семинарах и тренингах он рассказывает профессиональным продавцам об огромном прожекторе, свет которого, направленный на их продукт, не привлечет особого внимания потенциального покупателя. Только направив свет этого прожектора на *клиента,* продавец сможет заключить сделку.

Продавцы, коммивояжеры и менеджеры по продажам, - этот прием особенно важен для вас. Держите луч своего прожектора направленным в противоположную от себя сторону, изредка подсвечивайте им свой продукт, а большую часть времени направляйте его свет на вашего клиента. Так вы намного успешнее будете продавать себя и свой товар.

Прием 19: ***В луче прожектора***

Знакомясь с новым человеком, представьте себе, что над вами находится большой прожектор. Если говорите вы, лучи прожектора направлены на вас. Когда говорит ваш собеседник, прожектор освещает его или ее. Если свет вашего прожектора достаточно ярок, собеседник останется слеп к тому факту, что вы едва сказали пару слов о себе. Чем дольше прожектор светит в противоположную от вас сторону, тем более интересны вы окажетесь для вашего собеседника.

Глава 20. Подражаем попугаям.

Никогда не стесняйтесь повторяться

Конечно же, в реальной жизни возникают такие ситуации, когда даже выдающиеся мастера общения оказываются запертыми в тупике. Порой односложные фразы некоторых людей не оставляют никаких шансов даже тем, кто в совершенстве овладел навыками поиска ключевых слов.

Если вы, выбившись из сил, тщетно пытаетесь раздуть едва тлеющие угли умирающего разговора (и если вы хотите продолжать этот разговор по политическим соображениям или из сострадания), вот надежный прием, который поможет вам снова зажечь пламя общения. Я назвала его в честь красивой тропической птицы, которая снискала симпатии людей, просто повторяя сказанные ими слова.

Приходилось ли вам когда-нибудь, слоняясь по дому, краем глаза наблюдать за теннисным матчем, который транслировали в это время по телевизору? Вы слышите, как мяч летает взад-вперед через сетку и с глухим звуком отскакивает от корта или от ракетки игрока - бум-бум, бум-бум, бум... на этот раз звука удара не последовало. Что случилось? Вы немедленно оборачиваетесь к телевизору.

Именно так в ходе разговора "мяч" летает туда и обратно между вами и вашим собеседником. Сначала говорите вы, затем говорит ваш партнер, потом вы… и так далее. Каждый раз, с помощью кивков головы или одобрительного бормотания "угу" или "ага", вы даете своему собеседнику понять, что мяч попал на вашу половину поля. Это ваш сигнал о том, что вы приняли подачу. Таков ритм разговора.

"Что же мне сказать в ответ?"

Вернемся к тому до боли знакомому моменту, когда пришел ваш черед говорить, а вам ничего не приходит в голову. Не впадайте в панику. Вместо того чтобы словесно или невербально подтвердить, что вы "приняли мяч", просто повторите последние два или три слова, которые произнес ваш собеседник, придав им вопросительную интонацию и исполнившись сочувствия и благожелательности. Этим вы перебросите "мяч" разговора прямо на поле вашего партнера.

Один из моих друзей, Фил, иногда оказывал мне услугу, забирая меня из аэропорта, когда я возвращалась из деловых поездок. Обычно я настолько уставала, что засыпала прямо на пассажирском сидении его автомобиля, заставляя Фила довольствоваться ролью простого шофера.

Однажды, вернувшись из одной особенно тяжелой поездки, я бросила сумку в багажник его автомобиля и от усталости буквально свалилась на переднее сиденье. Пока я дремала, Фил заметил, что прошлым вечером он ходил в театр. Обычно в таких случаях я что-то бормотала в ответ и снова проваливалась в сон. Однако на этот раз я уже знала о приеме *"Подражаем попугаям"* и попробовала его. "В театр?" - повторила я вопросительно.

"Да, это был отличный спектакль", - ответил он, ожидая, что эти слова будут последними, которые я услышу, проваливаясь в свое обычное бессознательное состояние.

"Отличный спектакль?" - переспросила я. Приятно удивленный моим интересом, он продолжал: "Да, это новая постановка Стивена Сондхейма".

"Стивен Сондхейм?" - снова отозвалась я. Теперь Фил начал возбуждаться. "Да, великолепная музыка и невероятно эксцентричный сценарий..."

"Эксцентричный сценарий?" - переспросила я. Это все, что требовалось Филу. Следующие полчаса Фил пересказывал мне сценарий спектакля об одном лондонском мяснике, который зверски убивал людей. Засыпая, я вскоре поняла, что история о маньяке, отрезающем людям головы, не даст мне спокойно заснуть. Поэтому я просто отыграла назад и эхом повторила одну из его предыдущих фраз, чтобы направить его монолог в другое русло. "Ты что-то говорил о великолепной музыке?" Это сработало. Оставшиеся сорок пять минут пути до моего дома Фил напевал мне различные мелодии и музыкальные темы спектакля - такой аккомпанемент гораздо лучше подходил моему сонному состоянию. Я уверена, что до сих пор Фил вспоминает эту поездку, поскольку в его памяти она ассоциируется с одним из самых увлекательных диалогов, которые когда-либо происходили между нами. Все, что я делала, - просто повторяла некоторые его фразы.

Прием 20: *Подражаем попугаям*

Никогда больше не оставайтесь в растерянности, не находя подходящих слов для ответа. Просто повторите последние несколько слов, которые произнес ваш собеседник. Так вы "перебросите мяч" прямо на его или ее поле, и все, что вам придется затем делать, - это слушать. Деловые люди! Вместо того чтобы с энтузиазмом прояснять сомнения и возражения ваших клиентов или партнеров, просто предоставьте им самим сделать это, используя прием "Подражаем попугаям".

Как получить прибыль от использования приема *"Подражаем попугаям"*

"Подражание попугаям" может быть хорошим слабительным, которое поможет вам выведать подлинные чувства и мысли людей. Профессиональные продавцы используют этот прием, чтобы понять истинные мотивы своих клиентов, — мотивы, которых зачастую не осознают даже сами клиенты. Мой приятель по имени Пол, занимающийся продажей подержанных автомобилей, рассказывал мне, как с помощью *"Подражания попугаям"* он однажды продал престижный "Ламборджини".

Пол прохаживался по автосалону с потенциальным покупателем и его женой, которые хотели купить, как они выразились, "практичный автомобиль". Он показал им все находившиеся в салоне "Шевроле" и "Форды". Когда они осматривали очередной "практичный семейный автомобиль", Пол спросил мужчину, что он думает об этой модели. "Понимаете, - сказал мужчина, задумчиво глядя на автомобиль, - я не уверен, что эта машина мне подходит". Вместо того чтобы перейти к показу следующего "практичного" автомобиля, Пол переспросил: "Не подходит?" Интонация, с которой Пол задал свой вопрос, побудила покупателя высказаться более определенно.

"Ну, э-э, да, - пробормотал мужчина. - Мне кажется, он не в полной мере отражает мою индивидуальность".

"Не отражает вашу индивидуальность?" - опять переспросил Пол.

"Знаете, наверно, мне нужно что-то более броское и спортивное".

"Более броское и спортивное?" - повторил Пол.

"Ну, есть такие автомобили, спортивного вида".

Ага! На этот раз Пол понял, какие автомобили на самом деле нужно было показывать этому клиенту. Когда он подвел мужчину к роскошному спортивному "Ламборджини", Пол увидел, что глаза покупателя за-

блестели. Через час Пол уже пересчитывал толстую пачку стодолларовых купюр - свои комиссионные за сделку.

Хотите отдохнуть от разговоров и поберечь свое горло? Следующий прием заставит вашего собеседника разговориться так, что все, что вам останется делать - это слушать (или даже незаметно улизнуть из его или ее компании, пока он или она будут держать речь перед окружающими).

Глава 21. Браво! Бис!

"Расскажи им о том случае, когда ты..."

Каждый отец довольно улыбается, когда малыш умоляет его вечером: "Папа, папа, расскажи мне еще раз ту сказку про трех поросят" (или про царевича и принцессу, или про то, как вы с мамой познакомились). Отец знает, что его ребенку так понравилась эта история, когда он рассказывал ее в первый раз, что малыш готов слушать ее снова и снова.

В данном случае ребенок бессознательно пользуется приемом *"Браво! Бис!",* который выполняет сразу две функции: во-первых, заставляет собеседника почувствовать то же, что чувствует счастливый отец; а во-вторых, это отличный способ оживить увядающий разговор.

Одно время я в качестве директора круиза работала на океанском лайнере, команда которого состояла из итальянцев, а пассажирами были в основном американцы. Каждую неделю капитан устраивал традиционный "капитанский коктейль" - вечеринку с фуршетом, на которой обязаны были присутствовать все старшие офицеры из корабельной команды. После того как капитан обращался к собравшимся и на ломаном английском с очаровательным итальянским акцентом приветствовал пассажиров и туристов, офицеры из его команды неизменно сбивались в кучку в углу зала и начинали шептаться о чем-то по-итальянски. И совершенно излишне было бы напоминать, что у большинства пассажиров словарный запас итальянских слов ограничивался словами "спагетти", "салями" и "пицца".

Как представитель организаторов круиза, я была обязана наладить нормальные отношения между командой судна и пассажирами и пыталась вовлечь их в общение. Моя незамысловатая тактика состояла в том, что я хватала за руку одного из офицеров корабельной команды и буквально тащила его к какой-нибудь группе нерешительно улыбающихся пассажиров. Затем я представляла офицера туристам и молила Бога, чтобы этот бывалый "морской волк" хоть на полминуты развязал свой язык или чтобы кто-нибудь из пассажиров задал ему какой-нибудь оригинальный вопрос, вроде: "Послушайте, если здесь собрались все офицеры, то кто же тогда сейчас управляет судном?" Но ничего подобного не происходило. Когда неделя подходила к концу и приближалось время следующего капитанского коктейля, я приходила в ужас и начинала паниковать.

Однажды ночью я проснулась в своей каюте от сильной качки. Я прислушалась - двигатели лайнера не работали. Плохой знак. Накинув халат, я выскочила на палубу. Сквозь плотный туман я едва смогла разглядеть очертания другого судна, дрейфовавшего в километре от нас. Пять или шесть матросов, держась за поручни, наклонялись за борт. Я подбежала к ним и увидела, как по трапу, спущенному с правого борта, на палубу поднимался человек с повязкой на глазу. Помощник капитана немедленно увел его в корабельный госпиталь. Двигатели корабля заработали, и лайнер снова лег на курс.

Утром я узнала, что именно произошло ночью. Матрос на другом судне, сухогрузе, занимаясь ремонтом судового двигателя, сверлил отверстие в одном из цилиндров. Во время работы острая, как игла, стружка со скоростью пули вонзилась в его глаз. На борту сухогруза не оказалось доктора, и корабль подал сигнал о помощи.

Международное морское право обязывает любое судно, услышавшее сигнал от терпящих бедствие, ответить на него. Наш лайнер оказался поблизости и подошел к сухогрузу, чтобы принять на борт пострадавшего, которого отправили к нам на спасательной шлюпке. Доктор Росси, наш корабельный врач, успешно удалил стружку из глаза матроса и спас ему зрение.

Приближалось время очередного капитанского коктейля. Передо мной вновь стояла задача заставить офицеров корабельной команды общаться с пассажирами. Я совершила свой обычный еженедельный подход к шептавшимся в стороне офицерам, чтобы вытащить одного или двух из них на плановую экзекуцию, и на этот раз мне под руку попался корабельный доктор. Я потащила его к ближайшей группе улыбающихся пассажиров и представила его. Затем я сказала: "На этой неделе доктор Росси спас зрение матросу с другого судна, проведя опасную ночную операцию. Доктор Росси, я уверена, нашим пассажирам будет очень интересно узнать об этом".

Эти слова подействовали на доктора как волшебная палочка. К моему удивлению, он неожиданно обрел дар красноречия. Его обычный односложный ломаный английский сменился хорошо поставленной ре-

чью, изобиловавшей витиеватыми подробностями и делавшей честь любому оратору. Он детально изложил всю историю, а толпа пассажиров, окружавших его, постоянно росла. Я покинула восхищенных слушателей доктора Росси, чтобы поймать следующего офицера и доставить его на аудиенцию к другой группе пассажиров.

Я схватила капитана лайнера за расшитый золотом рукав кителя и потащила его в толпу улыбающихся пассажиров со словами: "Капитан Кафиро, не расскажите ли вы нашим пассажирам об опасной спасательной операции, которую вы провели прошлой ночью? " Капитан тут же раскрыл рот и начал свой рассказ.

Затем следующий заход, новый офицер и новая группа пассажиров. Теперь я знала, что делать. "Синьор Сальваго, не расскажите ли вы нашим пассажирам, как вы помогали капитану руководить опасной ночной спасательной операцией, которая прошла на этой неделе?"

Теперь пришло время вытащить корабельного доктора из первой компании пассажиров и подвести к следующей. Во второй раз все получилось еще лучше. Он с радостью выступил "на бис" перед следующей аудиторией. Пока он говорил, я вернулась к капитану и потащила его произносить вторую речь в другом окружении. Я чувствовала себя цирковым жонглером, которому удается одновременно поддерживать несколько тарелок вращающимися на шестах. Как только я закручивала один разговор, я бежала к очередному оратору, чтобы дать ему импульс для выступления перед следующей аудиторией слушателей.

"Капитанские коктейли" стали для меня настоящей отдушиной до самого конца туристического сезона. Теперь эти три морских офицера любили выступать перед новыми пассажирами, поднимавшимися на борт нашего лайнера, и в каждом круизе рассказывали одну и ту же историю о своем героическом участии в спасательной операции. Единственная проблема состояла в том, что раз за разом их истории становились все более длинными и подробными. Мне приходилось согласовывать с ними свои действия, чтобы в нужный момент подходить к ним и организовывать для них повторное выступление перед следующей аудиторией.

Сыграй это еще раз, Сэм...

Право! Бис! - эти слова выкрикивают благодарные зрители, когда они хотят, чтобы певец исполнил еще одну песню, танцор -еще один танец, поэт продекламировал еще одно стихотворение, и, как и в моем случае, рассказчик рассказал еще одну историю. *"Браво! Бис!"* - так называется прием, который вы можете использовать, чтобы попросить повторить свой рассказ потенциального клиента, работодателя или важного знакомого. Когда вы вдвоем разговариваете с группой людей, просто повернитесь к этому человеку и скажите: "Джон, я уверен, что всем будет интересно услышать, как в тот раз ты поймал этого пятнадцатикилограммового окуня". Или: "Сюзан, расскажи всем ту историю, которую ты рассказывала мне, как ты спасла маленького котенка, который не мог слезть с дерева". Он или она, конечно, будут сопротивляться. Настаивайте! В глубине души ваш собеседник знает, что ему будет приятно кто сделать. Подтекст вашей просьбы таков: "Эта история настолько захватывающая, что я хочу, чтобы мои друзья тоже ее услышали". Не говоря уже о том, что только любимцев публики просят исполнить что-нибудь "на бис"!

Прием 21: *Браво! Бис!*

Самый приятный звук, который только может услышать исполнитель от слушателей - это их аплодисменты и крики "Браво! Бис!" Самый приятный звук, который только может услышать от вас собеседник - это ваши слова, обращенные к нему в кругу знакомых: "Расскажи им, как в тот раз ты…"

Находясь на встрече или на вечеринке вместе с важным для вас человеком, вспомните о тех историях, которые он или она рассказывали вам. Выберите из их любимого репертуара что-нибудь, что наверняка понравится окружающим. Затем поднимите занавес, зажгите огни рампы и попросите исполнить это "на бис".

Единственное предупреждение: история, которую вы просите рассказать еще раз, должна выставлять рассказчика в наилучшем свете. Никому не захочется вспоминать те случаи, когда они сорвали выгодную сделку, разбили машину или вломились пьяными в бар и потом просидели всю ночь за решеткой в отделении милиции. История, которую вы просите исполнить "на бис", должна быть позитивной, и рассказчик должен выглядеть в ней Победителем, а не шутом.

Следующий прием касается того, как поделиться с собеседником некоторыми положительными историями из *своей* жизни.

Глава 22. Подчеркнуть позитивное.

Людей любят за небольшие промахи?

Многие люди считают, что, общаясь с человеком, который им симпатичен, они непременно должны поделиться с ним каким-нибудь своим секретом, чем-нибудь личным, или сделать какое-нибудь признание, чтобы показать, что ничто человеческое не чуждо и им. Предполагается, что сообщения о том, как в детстве вы в тяжелой борьбе одолели привычку грызть ногти, или о том, как в настоящее время вы мужественно переносите приступы ревматизма или подагры, помогут вам стать ближе к людям и завоевать их расположение и любовь.

Да, иногда это помогает. Одно исследование показало, что если некий человек, занимающий более высокое, чем вы, положение в обществе, признается в какой-нибудь своей слабости или совершит досадную промашку, вы начинаете воспринимать его более близким вам." Дыры на подошвах башмаков одного из кандидатов в президенты, Стивенсона, очаровали американцев, как и шокировавшее страну признание Джорджа Буша в том, что он не переваривает брокколи.

Если вы достигли высокого положения в обществе и твердо стоите на ногах, например, если вы - суперзвезда и хотите установить дружеские отношения со своими фанатами, не стесняйтесь и расскажите своим поклонникам о том времени, когда вы остались без работы и без денег. Но если вы не суперзвезда, лучше не рискуйте и оставьте "скелет в шкафу" до лучших времен. Люди еще не знают вас достаточно хорошо, чтобы воспринять ваши неудачи в нужном контексте.

Позднее, когда отношения станут более прочными, ваши рассказы о том, что вы были трижды женаты, что в детстве вас задержали за мелкую кражу в магазине и о том, что вы однажды вылетели с престижной и высокооплачиваемой работы, возможно, не произведут на ваших друзей большого впечатления. И все это может быть истолковано как не более чем черное пятно на вашей в целом безупречной жизни, в которой налицо прекрасные отношения с любимым человеком, кристальная чистота перед законом, отличная карьера и впечатляющий послужной список. Но в самом начале отношений первой инстинктивной реакцией вашего собеседника будет: "А чего еще можно ожидать от этого человека? Если он охотно делится со мной такими подробностями, что еще может быть у него в прошлом? Куча любовниц, судимость, полная профнепригодность и вообще неудачно сложившаяся жизнь?" У вашего нового знакомого нет никаких оснований полагать, что ваши признания были актом великодушия, благонамеренным откровением с вашей стороны.

Прием 22:*Подчеркнуть позитивное*

Впервые встречая человека, заприте свой "чулан со скелетами" и оставьте откровения о неудачах прошлого на потом. Вы и ваш новый добрый друг сможете заглянуть в ваше мрачное прошлое позже, от души посмеяться и потанцевать на костях. Но сейчас самое время, как поется в старой американской песенке, "подчеркнуть хорошее и не заметить плохого".

В этой части книги вы познакомились с тактикой ведения агрессивных наступательных действий при знакомстве с людьми и овладели искусством "светской беседы". Следующий прием может быть хорош и в наступлении, и в обороне, и убережет вас от глупой и приторной улыбки, которая обычно появляется на нашем лице, когда мы не совершенно не знаем, о чем поговорить.

Глава 23. Свежие новости... Не выходите без них из дома.

Главный предмет вашего гардероба

Вы часто слышите, как люди говорят: "Я не могу пойти на вечеринку, мне совсем нечего надеть". Но вы наверняка ни от кого не услышите: "Я не могу пойти на вечеринку, мне совсем нечего сказать".

Собираясь отправиться на прием, где у вас будут неплохие возможности для завязывания полезных связей и знакомств, вы - и это вполне естественно - думаете о том, что вы оденете, и беспокоитесь, чтобы ботинки, например, подошли к костюму. И, конечно же, вы обязаны правильно подобрать галстук или тон губной номады. Вы укладывает волосы, кладете в карман визитные карточки и выходите из дома.

Стоп! Минуточку! А не забыли ли вы самое главное? А подходящая беседа, которая подчеркнет ваш имидж и улучшит репутацию? Неужели вы и в самом деле собираетесь говорить своим собеседникам все, что в тот момент придет (или не придет) вам в голову? Вы же не надеваете на вечеринку первую попавшуюся вещь, которую нашарите руками в темном гардеробе, так почему же вы должны вставлять в разговор первую же пришедшую в голову мысль? Вы, конечно же, должны прислушиваться к своей

интуиции в ходе разговора. Но хотя бы приготовьтесь к такой ситуации, когда вдохновение не посетит вас.

Вы всегда сможете поддержать разговор, если будете слушать новости, перед тем как отправиться на встречу или общественное мероприятие. Все, что в данный момент происходит в мире - пожары, наводнения, авиакатастрофы, государственные перевороты, финансовые кризисы, - при надлежащей переработке становится хорошей пищей для разговоров, независимо от того, в какой компании вы окажетесь.

С изрядным смущением я должна приписать авторство следующего приема одной деловой женщине, бизнес которой был связан с древнейшей профессией в мире. Однажды я брала интервью для журнала у дамы, которую можно считать одним из самых смекалистых операторов, работающих на этом специфическом рынке, - у Сидни Байдл Бэрроуз, известной как Мадам Мэйфлауэр.

Сидни рассказала мне, что, заправляя своим бизнесом, она ввела в своем заведении одно правило. Все ее "сотрудницы" были обязаны всегда быть в курсе последних событий, происходящих в стране и в мире, чтобы быть интересными собеседницами и успешно поддерживать разговор со своими клиентами. И это было не просто причудой Сидни. Опросы сотрудниц показывали, что 60 процентов "рабочего времени" девушки тратили на разговоры с клиентами, и только 40 процентов - на непосредственное удовлетворение их физиологических потребностей. Поэтому она заставляла их читать свежие газеты или слушать новости по радио, перед тем как отправиться на свидание с очередным клиентом. Сидни рассказала мне, что когда она ввела это правило, ее бизнес сразу же резко пошел вверх. Восторженные клиенты благодарили ее за то, что у нее работают такие очаровательные девушки. И как всякий серьезный бизнесмен, миссис Бэрроуз всегда старалась оправдать доверие клиентов.

Прием 23: ***Не выходите из дома без свежих новостей***

Последнее, что вы должны сделать, прежде чем выйти из дома не вечеринку - даже после того, как вы удовлетворенно рассмотрели свое отражение в зеркале, - это включить радио или телевизор, чтобы послушать новости, или просмотреть свежие газеты. Все, что произошло сегодня, будет хорошим предметом для разговора. Кроме того, осведомленность о последних событиях поможет избежать глупой ситуации, когда вам придется выяснять, о чем это так возбужденно говорят все присутствующие.

Вы готовы перейти в Высшую Лигу и пройти "мастер-класс", изучив передовые технологии эффективных коммуникаций? Вперед!

Часть третья,
Учимся общаться, как крутые мальчики и девочки.

Добро пожаловать в человеческие джунглм

Когда два тигра, крадущиеся по джунглям в поисках добычи, случайно сталкиваются нос к носу, они пристально смотрят друг на друга. Они замирают и инстинктивно прикидывают: "Если дело дойдет до рычания, а потом и до драки - кто из нас окажется сильнее? Кто из нас выживет?"

Тигры, обитающие в настоящих джунглях, немногим отличаются от прямоходящих существ, которые населяют города или живут в корпоративных джунглях (или в пустынях одиноких людей, или в других социальных ландшафтах). Люди тоже начинают встречу с пристального взгляда друг на друга и с разговора. В мире бизнеса, улыбаясь и произнося "Как дела?", "Здравствуйте" или "Привет", люди на самом деле, как и тигры, инстинктивно пытаются оценить друг друга.

Они оценивают не длину когтей и не остроту зубов. Они оценивают, насколько хорошо каждый из них владеет гораздо более мощным оружием для выживания - навыками общения и коммуникации. Они могут и не знать о научных исследованиях, впервые доказавших это, но они инстинктивно чувствуют: успех человека в жизни на SS процентов определяется его навыками общения и коммуникаций.

Им могут быть неизвестны последние данные национального статистического бюро США, показывающие, что работодатели выбирают из всех кандидатов тех людей, которые обладают хорошими коммуникативными навыками и уверенной манерой держаться, и предпочитают эти качества кандидата его образованию и опыту работы. Но они наверняка знают, что развитые навыки общения дают их обладателям большое преимущество. Таким образом, после внимательного наблюдения друг за другом во время случайного разговора им обоим сразу же становится ясно, кто из них одолеет другого в человеческих джунглях.

Людям не требуется много времени, чтобы разобраться, кто на самом деле является "важной персоной". Одна шаблонная фраза, одно бестактное замечание, одно проявление беспокойства - и вы може-

те быть понижены в звании или вообще разжалованы в рядовые в деловой или в личной жизни. Вы может потерять потенциально важные для вас дружеские отношения или деловые связи. Одно неверное движение - и вы уже летите вниз, на дно общества или к подножию корпоративной пирамиды.

Приемы, о которых рассказывается в этой части книги, помогут вам двигаться и вести себя так, чтобы этого избежать. Следующие навыки общения станут для вас надежным фундаментом и стартовой площадкой для подъема к вершине любой организации или сообщества людей.

Глава 24. "А чем вы занимаетесь?" - НИКОГДА!

"Так чем же вы занимаетесь? А-а?"

Чтобы понять, с кем они имеют дело, первый вопрос, который обычно задают друг другу неискушенные в тонкостях люди, звучит так: "А чем вы занимаетесь?" Затем они принимают подобострастную позу, и, навострив уши, ожидают ответа. На их лицах явственно читается: "Я вынесу о тебе свое молчаливое суждение, когда ты закончишь свой ответ".

Настоящие хищники никогда не спросят вас прямо: "Чем вы занимаетесь?" (Они обязательно выяснят это, будьте уверены, но намного более тонким и деликатным способом.) Не спрашивая об этом прямо, крутые мальчики и девочки выглядят более принципиальными, даже возвышенными. "В конце концов", - хотят они сказать этим, - "человек - это нечто большее, чем его работа".

Сопротивляясь искушению задать подобный вопрос, они также демонстрируют свою тактичность. В наше время, когда крупные корпорации растут и разоряются в считанные дни, такой грубый допрос может поставить собеседника в неловкое положение. Вопрос о работе может оказаться неприятным не только для тех, кто в настоящее время находится "не у дел". У меня есть несколько друзей, имеющих высокооплачиваемую работу, которые ненавидят, когда их спрашивают "А чем вы занимаетесь?" (Один из них - патологоанатом, который, в основном, занимается вскрытием трупов, другой - офицер налоговой полиции.)

Кроме того, в нашем мире есть миллионы талантливых и образованных женщин, которые посвятили себя и свою жизнь детям и семье. Когда этот суровый вопрос обрушивают на их головы, у них возникает чувство вины. Такая грубая постановка вопроса преуменьшает их заслуги перед членами семьи и недооценивает их вклад в благосостояние близких. Каков бы ни был их ответ, они опасаются, что спрашивающий хочет услышать только одно: "Я - простая домохозяйка".

Есть еще одна причина, по которой крутые мальчики и девочки избегают задавать вопрос "Чем вы занимаетесь?" Они воздерживаются от этого, демонстрируя таким образом своим собеседникам, что они и в самом деле птицы высокого полета. Однажды я была приглашена на шикарный прием к людям, которых принято называть элитой или "сливками общества". (Подозреваю, что они пригласили меня в качестве представителя "среднего класса".) Я заметила, что никто из них ни разу не спросил другого о том, чем он занимается, - потому что эти пижоны *ничем* не занимаются. О, конечно же, некоторые из них держат компьютерный терминал в одной из спален своего особняка, чтобы отслеживать изменения биржевых котировок. Но они определенно не *работают,* чтобы зарабатывать себе на жизнь.

И последнее преимущество, которое нам сулит отказ от вопроса "А чем вы занимаетесь?", заключается в том, что этим вы располагаете к себе людей, снимаете напряженность в ваших отношениях и устраняете недоверие. Вы убеждаете их, что они нравятся вам за то, что они таковы, каковы они есть, а не потому, что вы хотите завязать с ними отношения.

Прием 24: *"А чем вы занимаетесь ?" НИКОГДА!*

Явным признаком, который выделит вас из толпы, будет очевидное отсутствие у вас вопроса "А чем вы занимаетесь?"

(Вы, конечно, установите это, но не с помощью этих четырех грязных слов, произнося которые, вы будете выглядеть как (1) бесчувственный коммивояжер или агент сетевого маркетинга, (2) карьерист, (3) охотник за богатым приданым или (4) профан, никогда не принадлежавший к элите общества.)

Правильный способ все это выяснить

Так как же вам выяснить, чем человек зарабатывает себе на жизнь? (Надеюсь, об этом вы тоже никогда не спросите.) Для этого разучим следующие семь слов. Итак, все вместе, хором: "Как... вы… проводите... большую... часть... своего... времени?"

"Как вы проводите большую часть своего времени?" - вот обходительный способ дать возможность патологоанатому, налоговому инспектору или уволенному по сокращению штатов менеджеру выйти из-под

удара. Вот способ укрепить хорошую мать в правильности ее жизненного выбора. Вот способ убедить возвышенную душу в том, что вы видите его или ее внутреннюю духовную красоту. Вот способ убедить человека из высшего общества, что вы с ним одного поля ягоды.

Теперь, предположим, вы только что встретили человека, которому действительно нравится говорить о своей работе. Вопрос "Как вы проводите большую часть своего времени?" непременно поможет трудоголику облегчить свою душу. "О Боже, - наигранно простонет он, - я все время работаю". Это, конечно, и будет приглашением для вас расспросить его поподробнее. (После чего он обязательно заболтает вас до полного изнеможения.) Но эта новая постановка вопроса даст всем, кто находится между "трудоголиками" и "ничем не занимающимися людьми" возможность выбирать, отвечать им на ваш вопрос или нет. И, наконец, спрашивая "Как вы проводите большую часть своего времени?" вместо "А чем вы занимаетесь?", вы демонстрируете представителям элиты свой хищный оскал Светского Льва.

Глава 25. Краткое резюме.

Как социально адаптировать свою автобиографию

Теперь вы знаете, что 99 процентов людей из тех, кого вы впервые встретите, обязательно спросят вас: "А чем вы занимаетесь?" Настоящие Мастера Общения, сознавая это, заранее готовятся к такому допросу.

Многие люди, приступая к поиску подходящей работы, готовят письменное резюме. Они набирают его на компьютере, и принтер выдает им кипу бумаг, которые они рассылают потенциальным работодателям. В резюме они указывают свой опыт работы, занимаемые должности и образование. Затем, где-нибудь в углу, они могут нацарапать какие-нибудь каракули, например: "Вот я какой. Возьмите меня на работу или откажите мне". И обычно им отказывают. Почему? Потому что потенциальные работодатели не находят в таких резюме достаточного количества особенностей, которые их компания ищет в кандидатах на работу.

Крутые мальчики и девочки, играющие в "Высшей Лиге", прячут в своих компьютерах мегабайты информации о своем опыте работы. Но, претендуя на определенную должность, они выбирают из своих файлов только необходимые данные, и их резюме выглядит так, словно они созданы именно для того места работы, на которое претендуют.

Несколько лет назад мой друг Роберто оказался без работы. Он подал документы в две компании. Одной из них, занимавшейся производством мороженого, требовался менеджер по продажам. Другая - сеть ресторанов быстрого питания - искала главу отдела стратегического планирования. Роберто провел обширные исследования и выяснил, что компания-производитель мороженого столкнулась с серьезными трудностями при организации сбыта своей продукции, а сеть ресторанов быстрого питания строила далеко идущие планы по развитию своего бизнеса в зарубежных странах. Послал ли он потенциальным работодателям одинаковые резюме? Конечно, нет. Ни одно из этих резюме ни на йоту не искажало его реального опыта работы. В резюме для производителей мороженого он выделил свой опыт по раскрутке бизнеса небольшой компании, удвоившей за три года свои продажи. А в резюме для сети ресторанов быстрого питания он подчеркнул свой опыт работы в Европе и знание зарубежных рынков.

Обе компании предложили Роберто работу. Тогда он решил стравить их друг с другом в борьбе за собственную кандидатуру.

Он посетил обоих работодателей и объяснил, что был бы рад работать у них, но другая компания предложила ему более высокую ставку. Обе компании начали торговаться за право заполучить Роберто. В итоге он выбрал сеть ресторанов быстрого питания и получил зарплату вдвое больше той, которая первоначально ему предлагалась.

Итак, чтобы вынести из каждой новой встречи как можно больше пользы, персонифицируйте ваше устное резюме также тщательно, как вы сделали бы это с резюме письменным. Вместо того чтобы заготовить один ответ на неизбежное "А чем вы занимаетесь?", подготовьте десяток вариантов, в зависимости от того, кто именно вас спросит. Для достижения максимальной эффективности, каждый раз, когда вас спросят о вашей работе, оберните заранее подготовленное резюме в оболочку, соответствующую ситуации. Прежде чем выдать ответ, подумайте, чем вашему собеседнику можете быть интересны вы и ваша работа.

"А вот чем я могу быть полезен тебе..."

Профессиональные продавцы много говорят о подчеркивании выгоды, о так называемой формуле полезности. Они знают, что в разговоре с потенциальным клиентом должны сначала сформулировать и

изложить ту выгоду, которую обещает ему их сотрудничество. Когда мой коллега Брайан делает телефонный звонок потенциальному клиенту, вместо того чтобы представиться "Здравствуйте, меня зовут Брайан Трейси. Я - тренер по технике продаж", он говорит: "Здравствуйте, я - Брайан Трейси из Института организационного развития. Вас может заинтересовать проверенный метод, который увеличит ваши продажи на 20-30 процентов в течение ближайших двенадцати месяцев?" Он подчеркивает особенные преимущества того, что хочет предложить потенциальному клиенту.

Мой парикмахер Глория, как я обнаружила, в совершенстве владеет искусством подчеркивать преимущества своих услуг и пользуется им при встрече с каждым новым человеком. Вероятно, именно поэтому у нее так много клиентов. Именно так она сделала своим клиентом и меня. Когда я познакомилась с Глорией, она сказала мне, что она - женский парикмахер, и ее специализация -практичные прически для деловых женщин. Она как бы невзначай упомянула, что многие ее клиентки делают у нее строгие консервативные стрижки для работы, которые легко превратить в весьма женственную прическу для мероприятий за пределами офиса. "Ага, это как раз то, что мне нужно", - сказала я себе. Я попросила у нее визитную карточку, и с тех пор Глория стала моим парикмахером.

Как-то раз, несколько месяцев спустя, я увидела Глорию на каком-то приеме. Краем уха я услышала ее разговор за стойкой бара со стильно одетой седовласой женщиной. Глория говорила ей: "…и наша специализация - окрашивание седых волос и уход за ними". Это было для меня новостью! Прежде я не замечала ни одной седой головы в ее салоне.

Когда я покидала мероприятие, Глория стояла на газоне и оживленно беседовала с молодой девушкой, дочерью хозяйки, устраивавшей прием. "О да! - восклицала она, - мы тоже специализируемся на крутых модных прическах для современной молодежи". Неплохо, Глория!

Как и Глория, продумайте, каким мог бы быть ваш ответ на неизбежное "А чем вы занимаетесь?" Никогда не отвечайте на этот вопрос односложно. Односложные ответы - для анкет. Если вы надумали завязать деловые связи, спросите себя: "Какую *пользу* мой профессиональный опыт мог бы принести этому человеку?" Вот, например, что разные люди могут написать в своих анкетах:

Агент по недвижимости
Финансовый консультант
Инструктор по боевым искусствам
Пластический хирург
Парикмахер

Каждый представитель вышеуказанных профессий должен задуматься о том, какую пользу его или ее работа приносит человечеству. (Каждый род деятельности приносит какую-то пользу, иначе вам бы не платили за ее выполнение.) Вот рекомендации этим людям:

Не говорите: "агент по недвижимости". Скажите: "Я помогаю людям, переехавшим в наш город, найти себе хорошее жилье".

Не говорите: "финансовый консультант". Скажите: "Я помогаю людям планировать их финансовое будущее".

Не говорите: "инструктор по боевым искусствам". Скажите: "Я готовлю людей к тому, чтобы они могли постоять за себя и защитить своих близких, обучая их рукопашному бою".

Не говорите: "пластический хирург". Скажите: "Я возвращаю красоту людям, пострадавшим в катастрофах". (Или, если вы разговариваете с "женщиной в возрасте", как изящно выражаются французы, скажите ей: "Я помогаю людям выглядеть настолько молодыми, насколько они себя чувствуют, и делаю это с помощью пластической хирургии".)

Не говорите: "парикмахер". Скажите: "Я помогаю женщинам найти свой образ и подобрать прическу, которая всегда будет им к лицу". (Это для тебя, Глория!)

Включение формулы полезности в ваше краткое резюме оживляет ваш рассказ и делает вашу деятельность запоминающейся. Даже если ваш новый знакомый не сможет воспользоваться вашими услугами, в следующий раз, когда он или она встретит кого-то, кто переехал в ваш город, хочет спланировать свое финансовое будущее, мечтает о том, чтобы научиться постоять за себя, думает о том, чтобы сделать пластическую операцию или хочет сменить прическу - о ком они вспомнят? Не о тех людях без воображения, которые дают формальное, как в анкете название своей специальности, а о настоящих профессионалах, которые однажды нарисовали им яркую картину, рассказав о том, как они помогают людям удовлетворять их потребности.

Краткое резюме для вашей личной жизни

Краткое резюме полезно не только в ситуациях делового общения. Поскольку ваши новые знакомые непременно захотят узнать что-нибудь о вас, приготовьте для них захватывающие ответы. Встречая возможного друга или возлюбленного, убедитесь, что ваша жизнь выглядит так, что с вами действительно интересно было бы познакомиться.

Еще в детстве, маленькой девочкой, в своем воображении я писала романы о своей жизни: "Лейл, взглянув на усиливающийся ливень, бесстрашно подошла к окну, из которого дул холодный пронизывающий ветер, чтобы плотно закрыть окна, задвинуть ставни и спасти семью от надвигающейся бури". Это про то, как мама попросила меня закрыть окно, когда начал моросить дождь. Однако, шагая к открытому окну, я воображала себя храброй спасительницей всей семьи.

Вам вовсе не следует быть столь же мелодраматичными, когда речь идет о вашем имидже, но хотя бы встряхните историю своей жизни, и пусть она выглядит интересной и исполненной высокого предназначения и смысла.

Прием 25: ***Краткое резюме***

Так же как топ-менеджеры составляют различные варианты резюме для каждого нового места работы, озвучивайте для каждого слушателя различные варианты подлинной истории вашей профессиональной жизни. Прежде чем ответить на вопрос "Чем вы занимаетесь?", спросите себя: "Что в моем ответе могло бы заинтересовать этого человека? Мог бы он сотрудничать со мной в бизнесе? Докупать у меня товар? Взять меня на работу? Стать моим приятелем? Жениться на моей сестре?"

Куда бы вы ни шли, пусть в вашем багаже среди прочих приемов эффективного общения будет краткое резюме о вашей жизни.

Глава 26. Ваш личный словарный запас.

Самый простой способ войти в элиту общества

Слышали ли вы, как кто-нибудь пытается произнести слово, явно слишком сложное для него? По улыбке, сияющей на лице оратора, и по блеску, который вы увидите в его глазах в тот момент, когда он будет выдавливать из себя это неординарное слово, вы поймете, что этот человек и в самом деле гордится тем, что выучил его. (И, что еще хуже, он, скорее всего, употребит это слово некстати, в неподходящем месте или с неверным ударением. Увы и ах.)

Окружающие воспринимают обладателя богатого словарного запаса как человека умного и творческого. Люди с богатым словарным запасом быстрее получают работу, успешнее продвигаются вверх по служебной лестнице, к ним вообще чаще и внимательнее прислушиваются. Успешные люди используют изысканные, элегантные слова, но эти слова никогда не кажутся их собеседникам неуместными. Фразы грациозно соскальзывают с их уст, обогащая диалог и украшая любую беседу. Слова, которые произносят эти люди, подходят им и не кажутся вычурными, нелепыми или неуместными. С такой же тщательностью, с которой успешные люди подбирают себе галстук или блузку, они подбирают слова, которые соответствуют их индивидуальности и взглядам.

На удивление хорошая новость заключается в том, что словарный запас Важной Персоны отличается от словарного запаса простого обывателя не более чем на пятьдесят слов! Чтобы ваш голос звучал как голос Важной Персоны, нужно совсем немногое. Нескольких десятков неординарных слов достаточно, чтобы у каждого из ваших собеседников сложилось впечатление, что вы оригинально мыслите и, несомненно, относитесь к числу неординарных творческих людей.

Овладеть этим элитарным словарным запасом несложно. Вам не придется сосредоточенно штудировать словари или слушать записи выступлений великих ораторов, которые с надменным видом делятся с нами необычными откровениями вроде "…вот, понима-а-ешь... такая загогулина..." или с оригинальным акцентом предлагают что-нибудь "углубить". Вам незачем изучать словари молодежного сленга в поисках ярких слов, услышав которые ваша бабушка наверняка захотела бы вымыть вам рот с мылом.

Все, что вы должны сделать, - это подумать о том, какие из банальных, заезженных, избитых слов и выражений вы привыкли ежедневно употреблять в стандартных ситуациях общения. Это слова типа "умный", "красивый", "хороший" или "отличный". Теперь возьмите с полки толковый словарь или словарь синонимов. Найдите эти общеупотребительные слова, которые вам самим уже надоело произносить и слышать изо дня в день. Изучите длинный список альтернативных вариантов.

Например, если вы решили начать с прилагательного "умный", вы найдете десятки синонимов. Среди них есть яркие, образные слова - "находчивый", "изобретательный", "хитроумный", "искусный", "сообра-

зительный", "проницательный" и многие другие. Просмотрите весь список и произнесите каждое из этих слов вслух. Какое из них отражает вашу индивидуальность? Какое подходит лично *вам?* Попробуйте употребить каждое из них, как вы примеряете костюм, и посмотрите, какие из них покажутся вам удобными и уютными. Выберите несколько таких слов и поупражняйтесь произносить их вслух, пока они не станут естественной частью вашего активного словарного запаса. В следующий раз, когда вы захотите сделать кому-нибудь комплимент, подчеркнув ум этого человека, скажите:

"О, *ловко* сделано!"

"Ты такой *сообразительный!"*

"Это было весьма *оригинально"* или, может быть: "Как это *мудро.'"*

И еще кое-что, только для мужчин

Джентльмены, мы, женщины, проводим массу времени перед зеркалом (как вы, наверное, знаете). Когда я училась в институте, чтобы привести себя в порядок перед свиданием, мне обычно хватало пятнадцати минут. С тех пор каждый год мне пришлось прибавлять к этому времени еще по несколько минут. Теперь, чтобы собраться на вечеринку, мне требуется около полутора часов.

Джентльмены, когда ваша жена выходит в прихожую празднично одетая, чтобы пойти с вами в гости, или когда вы заезжаете за девушкой, чтобы сводить ее в ресторан, что вы обычно говорите? Если вы не сделаете никаких замечаний, кроме обычного "Ну что, ты готова?", как вы полагаете, что может подумать о вас дама?

Один мой друг, Гарри, красивый мужчина, время от времени приглашает меня поужинать вместе. Мы поддерживаем отношения около двенадцати лет, и я никогда не забуду тот вечер, когда он первый раз появился у моих дверей. Он сказал: "Лейл, ты прекрасно выглядишь!" Как вдохновила меня его реакция!

Я увиделась с Гарри месяц спустя. И снова на пороге своего дома я услышала: "Лейл, ты прекрасно выглядишь!" В точности те же слова, что и в первый раз, но я по-прежнему ценила их.

Это продолжается уже *двенадцать долгих лет.* Я вижу его раз в два месяца, и каждый раз слышу одно и то же проклятое замечание: "Лейл, ты прекрасно выглядишь!" (Я думаю, что однажды ради эксперимента выйду к нему в пижаме и с маской на лице. Я готова поклясться, что и на этот раз Гарри скажет: "Лейл, ты прекрасно выглядишь!")

На своих семинарах, чтобы помочь мужчинам избежать ошибок Гарри, я прошу каждого мужчину придумать синоним к слову "отличный" или "красивый". Затем я прошу выйти в центр зала одну женщину и нескольких мужчин. Я прошу каждого из этих мужчин представить, что он - муж этой женщины. Она только что вышла к нему, чтобы пойти с ним в гости или поужинать в ресторан. Я прошу каждого из мужчин по очереди взять ее за руку и произнести комплимент.

"Дорогая, - говорит первый, - ты выглядишь *восхитительно.'"*

"О-о!" - все женщины, сидящие в зале, вздыхают.

"Дорогая, - говорит другой, беря ее за руку, - ты выглядишь так *элегантно.'"*

"О-о-о!" - женщины в зале приходят в экстаз.

"Дорогая, - говорит третий, сжимая ее руку в своих ладонях, - ты выглядишь так *соблазнительно.'"*

"О-о-ооо!!!" - на этот раз женщины в зале едва не падают со своих стульев.

Мужчины, обратите внимание! Слова и в самом деле действуют на нас, женщин.

Некоторые общие пожелания и рекомендации

Предположим, вы были в гостях на вечеринке, и все прошло прекрасно. Не говорите хозяевам, что все было *прекрасно.* Это скажет каждый. Скажите им, что вечер *удался* на славу, что это был *необыкновенный* вечер, *роскошный* вечер. Обнимите хозяев и скажите им, что вы *изумительно* провели время, что это была *славная* вечеринка.

В первое время, когда вы будет произносить слова вроде *"славная* вечеринка", ваш язык, возможно, будет слегка заплетаться. Но ведь вы же никогда не испытывали никаких трудностей со словами *"хорошая* вечеринка". К тому же, в прилагательном *"славный"* даже меньше слогов, чем в прилагательном *"хо-ро-ший".* В нем нет никаких сложных для произношения звуков. Словарный запас - дело привычки. Использовав новые слова несколько раз, как в новой паре туфель, когда вы их "разносили", вы будете чувствовать себя вполне удобно, употребляя ваши славные новые слова.

Прием №26:

Ваш личный словарный запас

Найдите в словаре синонимы для нескольких общеупотребительных слов, которые вы произносите ежедневно. Затем, словно примеряя пару новых туфель, примерьте к себе эти новые слова, чтобы посмот-

реть, подходят ли они вам. Если они вам понравятся, тотчас же произведите замену. Помните, всего пятьдесят слов составляют разницу между богатым словарным запасом творческой личности и посредственным лексиконом обычного человека. Заменяйте в своем словарном запасе по одному слову в день, и через два месяца вы войдете в интеллектуальную элиту общества.

Глава 27. Не спешите с преждевременным "... и я тоже!

Дайте им возможность *открыть* для себя ваше сходство

Тигры рыщут в поисках добычи вместе с тиграми, львы охотятся вместе со львами, а помойные кошки дерутся с помойными кошками. Сходство порождает взаимную симпатию. Но Светские Львы, живущие в человеческих джунглях, знают один секрет. Когда они не сразу демонстрируют сходство или дают обнаружить его самому собеседнику, это действует на него гораздо сильнее.

Когда некто упоминает о своих увлечениях или о жизненном опыте, которые сходны с вашими, вместо того чтобы немедленно воскликнуть "Эй, и я тоже! Я тоже этим занимаюсь!" или "Я столько об этом знаю!", позвольте вашему собеседнику насладиться собственным рассказом. Не перебивайте даму - позвольте ей продолжить и рассказать о клубе, членом которого вы тоже являетесь. Позвольте мужчине тщательно проанализировать вслух технику удара по мячу одного из мастеров гольфа Арнольда Палмера, прежде чем вы начнете, как бы между прочим, сравнивать его с техникой других выдающихся игроков в гольф. Пусть девушка расскажет вам, сколько теннисных матчей она уже выиграла, прежде чем узнает о том, что вы имеете звание мастера спорта по теннису.

Несколько лет назад я рассказывала одному из моих новых знакомых, что очень люблю кататься на горных лыжах. Он с интересом слушал мою подробную лекцию о тех местах, где я каталась. Я возбужденно рассказывала ему о разных горнолыжных курортах. Я анализировала различные условия и трассы. Я рассуждала о преимуществах и недостатках искусственных снежных покрытий. Это продолжалось до тех пор, пока в конце своего монолога мне не пришло в голову спросить моего собеседника о том, катался ли он когда-нибудь на горных лыжах. Он ответил: "Да, я снимаю небольшой домик на горнолыжном курорте".

Вот это да! Круто! Если бы он рассказал мне об этом сразу после того, как я сообщила бы ему о своем увлечении горными лыжами, это произвело бы на меня впечатление. Легкое впечатление. Однако дождаться конца моего рассказа - и только тогда признаться в том, что он заядлый горнолыжник и так страстно увлечен этим, что даже снимает для этого дом, - это произвело на меня неизгладимое впечатление.

Вот прием, который я назвала *"Не спешите с преждевременным "…и я тоже."'.* Когда в разговоре с вами люди будут упоминать о своих увлечениях или пристрастиях, которые разделяете и вы, позвольте им получить удовольствие, рассказывая о предмете своей страсти. Затем, в подходящее время, как бы невзначай заметьте, что вы разделяете их увлечение.

"О, *я,* должно быть, наскучил тебе!.."

Я долго ждала возможности попробовать этот прием в деле. Наконец, такой случай представился мне на одной из деловых конференций. Моя новая знакомая, с которой у нас были общие деловые интересы, рассказала мне о своей недавней поездке в Вашингтон. (Она и не подозревала, что именно в Вашингтоне я родилась и выросла.) Она рассказывала мне о Капитолии, о Белом Доме, о Центре Кеннеди и о том, как они с мужем совершили велосипедную прогулку по национальному парку Рок Крик. (Я тут же забыла о том, что должна поупражняться в использовании нового приема, и с радостью слушала рассказ о местах, знакомых с детства, - какими их увидела моя собеседница.)

Я спросила ее о том, где они остановились, где обедали, удалось ли им посмотреть красивые пригороды Мэриленда и Вирджинии. В какой-то момент, польщенная моим интересом к своей поездке, она заметила: "Кажется, ты много знаешь об этих местах".

"Да, - ответила я. - Это город моего детства, но я не была там уже много лет".

"Город твоего детства! - воскликнула она. - Боже мой, почему же ты сразу не сказала мне об этом? Я, наверное, наскучила тебе".

"Вовсе нет, - честно ответила я. - Мне было очень интересно тебя слушать, и я боялась, что ты прекратишь рассказ, узнав об этом". Ее широкая улыбка и чуть слышное "Боже мой!" дали мне понять, что я только что обрела нового друга.

Когда кто-нибудь начинает рассказывать вам о деле, которым он занимается, или о путешествии, которое она совершила, о клубе, членом которого он состоит, об увлечении, которое стало главной страстью ее жизни, - о чем-нибудь, что близко и знакомо вам самим, - прикусите язык. Позвольте собеседнику закончить свой монолог. Расслабьтесь и получите удовольствие, предвкушая, как обрадуется ваш собеседник, когда узнает, что вы разделяете его чувства. Затем, в подходящий момент, случайно обнаружьте ваше сходство. И, самое главное, заметьте, что вам очень понравилось слушать его или ее рассказ о предмете своей страсти, которую разделяете и вы.

Прием 27:

Не спешите с преждевременным "... и я тоже.'"

Если вы заметили, что имеете что-либо общее с вашим собеседником, то чем дольше вы оттягиваете обнаружение этого сходства, тем больше он или она будут этим тронуты (и поражены). Тем самым вы предстаете перед собеседником Светским Львом, а не заблудшим бродячим щенком, который жадно стремится поскорее завязать отношения с любым незнакомцем.

Предупреждение: обнаруживая сходство ваших интересов, не медлите с этим актом *слишком* долго - вас могут заподозрить в коварстве и хитрости.

Глава 23. ВЫ-сказывайтесь!

Станьте ВЫ-ориентированным

"СЕКС! Вот теперь вы обратили на меня внимание..." Клоуны использовали в своих номерах эту шутку с давних пор. Однако успешные люди знают другие слова, состоящие из двух букв, которые гораздо сильнее, чем слово СЕКС, привлекают внимание окружающих. Это слова ВЫ и ТЫ.

Почему слова ВЫ и ТЫ обладают настолько могущественным действием? Потому что когда мы еще были детьми, мы считали себя центром вселенной. Ничто не беспокоило нас, кроме нас самих. Все остальные призрачные объекты, суетившиеся вокруг нас (позже мы узнали, что это были другие люди), существовали в нашем мире только потому, что могли сделать для нас что-либо полезное. Мы были эгоцентрированными малышами, и наш маленький мозг воспринимал каждое действие, каждое слово только в одном контексте: "Чем мне это грозит?"

Успешные люди знают, что с тех пор мы не так уж сильно изменились. Взрослые скрывают свою эгоистичность под маской вежливости и цивилизованности. Но человеческий мозг по-прежнему инстинктивно, немедленно и безошибочно переводит все проявления окружающей действительности в реалии того же самого вопроса: "Чем это МНЕ грозит?"

Например, джентльмены, предположим, что вы хотите пригласить свою коллегу, Юлю, на ужин. И вы говорите ей: "В городе открылся отличный индийский ресторан. Поужинаешь там со мной сегодня вечером?"

Прежде чем ответить, Юля подумает про себя: "Когда он говорит "хороший ресторан", он имеет в виду кухню или атмосферу этого места, или и то, и другое?.. Индийская кухня? Не знаю, не знаю. Он говорит, что там хорошо, Но понравится ли там *мне?"* Юля начинает сомневаться. Вы, скорее всего, примите ее сомнения слишком близко к сердцу, и радость общения быстро сменится разочарованием.

Предположим, вместо этого вы сказали ей: "Юля, ТЕБЕ понравится этот индийский ресторан. Поужинаешь там со мной сегодня вечером?" Перефразируя свое приглашение таким образом, вы уже ответили на подсознательно возникающий вопрос Юли, и она вероятнее согласится на ваше предложение.

Принцип "удовольствия и боли" - вот главная движущая сила в жизни. Психологи говорят нам, что каждого человека автоматически притягивает то, что доставляет ему удовольствие, и отталкивает то, что приносит боль и страдания. Для многих людей бывает очень болезненным сам *процесс мышления.*

Поэтому успешные люди (когда они хотят руководить подчиненными, вдохновлять сотрудников, быть любимыми, продать своему собеседнику товар или вытащить его или ее на у[жин]) думают за других людей. Они переводят все свои высказывания в термины интересов другого человека, как можно больше своих высказываний начиная с этих коротких, но очень могущественных слов: ТЫ или ВЫ. Именно поэтому я назвала этот прием *"ВЫ-сказыванме ".*

ВЫ-сказывайтесь, когда вы нуждаетесь в их услугах

Акцент на ВЫ поможет вам добиться от собеседника более благожелательного для вас ответа, осо-

бенно если вы просите об одолжении или об услуге, поскольку этим вы задеваете в собеседнике чувство собственной гордости. Предположим, вы хотите удлинить себе выходные и отпроситься с работы в пятницу. Вы решили спросить своего начальника, можно ли вам не выходить в эту пятницу на работу. Как вы считаете, на какой вопрос начальство отреагирует более позитивно? "Можно мне уйти с работы в пятницу, босс?" Или, может быть, на этот: "Босс, ВЫ можете обойтись без меня в эту пятницу?"

В первом случае ваш начальник должен перевести ваше "Можно мне уйти с работы в пятницу?" в "Могу ли я обойтись без этого сотрудника в пятницу?", - а это потребует дополнительных умственных усилий. (А вы прекрасно знаете, как некоторые начальники ненавидят думать своей головой!)

Во втором случае, когда вы спросите "Босс, ВЫ можете обойтись без меня в эту пятницу?", вы берете на себя часть работы по осмыслению своей просьбы. Ваше высказывание ставит вопрос ребром, и справиться с работой без вас становится для вашего начальника делом чести. "Конечно, - скажет он себе, - в пятницу я справлюсь с работой и без твоей помощи".

ВЫ-сказывайте комплименты и замечания

С помощью "ВЫ-сказывания" вы можете значительно обогатить паше общение. Джентльмены, предположим, даме понравился ваш костюм. Какая женщина вызовет у вас более теплые ответные чувства? Та, которая скажет: "Мне нравится ваш костюм", или та, которая заметит: "ВЫ прекрасно выглядите в этом костюме"?

Люди, ведущие презентации и деловые совещания, используют "ВЫ-сказывания" следующим образом. Предположим, вы председательствуете, а другой участник встречи задает вам вопрос. Ему наверняка понравится, если в ответ на его реплику вы заметите: "Хороший вопрос!" Однако обратите внимание, насколько более приятно ему будет услышать от вас следующее: "ВЫ задали хороший вопрос!"

Продавцы, не говорите потенциальным клиентам "...очень важно иметь в виду, что..." Убедите их в этом, проинформировав следующим образом: "ВЫ увидите важность того, что..."

В ходе переговоров вместо фразы "...результатом этого будет..." дайте знать об этом своим партнерам так: "ВЫ увидите результат, когда..."

Прием начинать предложения с "ВЫ" работает даже тогда, когда вы разговариваете с незнакомыми людьми на улице. Однажды, путешествуя по Сан-Франциско на автомобиле и заблудившись в его запутанных улочках, я спрашивала местных жителей, как добраться до одной из главных достопримечательностей города - моста Золотые Ворот. Я остановила одну парочку. "Извините, -сказала я, выглянув из окна автомобиля, - я не могу найти мост Золотые Ворота". Мужчина и женщина посмотрели друг на друга и недоуменно пожали плечами. В их взгляде явственно читалось: "Какими же тупыми бывают иногда эти туристы!" "Это в ту сторону", - пробурчал мужчина, махнув рукой вперед.

Так и не найдя моста, я окликнула следующую встретившуюся на моем пути парочку. "Извините, где здесь мост Золотые Ворота? " С каменными лицами они махнули в противоположную сторону.

Тогда я попробовала "ВЫ-сказывание". Когда я обратилась к следующей прогуливающейся паре, я спросила: "Извините, не могли бы ВЫ подсказать мне, где находится мост Золотые Ворота?"

"Конечно", - ответили они.

Видите ли, когда вы формулируете свой вопрос таким образом, вы включаете в него тонкий вызов вашему собеседнику. Я, по сути, спросила: *"Способны* ли вы показать мне дорогу?" Этим вы задеваете самолюбие собеседника. Эти люди подошли поближе к моей машине и дали мне исчерпывающие указания.

Ага, подумала я, это и в самом деле работает. Чтобы проверить свои предположения, я попробовала еще несколько раз. Задавая прохожим этот вопрос в трех разных формах, я убедилась, что, когда я спрашивала: "Не могли бы ВЫ подсказать мне, где...", люди относились ко мне более доброжелательно и оказывались более полезными, чем когда я начинала вопрос с "Я" или "Где".

Прием 28: ВЫ-сказывайтесь!

По возможности начинайте ваши высказывания в адрес собеседников с "ВЫ" или "ТЫ". Этим вы немедленно привлекаете их внимание и можете рассчитывать на более позитивную реакцию, поскольку задеваете их самолюбие и придаете вопросу личную окраску, адресуя его собеседнику буквально.

Когда вы приправляете ваш разговор словами "ВЫ" или "ТЫ" словно солью и перцем, ваши слушатели находят общение с вами живым и пикантным.

ВЫ-сказывания как признак нормальной психики

Психотерапевты подсчитали, что пациенты психиатрических клиник употребляют слова "я", "мне" и "меня" в двенадцать раз чаще, чем обитатели внешнего мира. Как только состояние пациента улучшается, частота употребления им личных местоимений снижается.

Можно сказать, что чем реже в разговоре вы произносите слово "я", тем более разумным и здравомыслящим кажитесь своим слушателям. Если вы когда-нибудь подслушаете, как разговаривают между собой успешные люди, вы заметите, что в их диалоге слова "вы" и "ты" появляются гораздо чаще, чем "я".

Следующий прием касается того, как успешным людям даже без слов удается оставаться ВЫ-ориентированными.

Глава 29. Особенная улыбка

"Я улыбаюсь не так, как другие"

Вы наверняка когда-нибудь держали в руках один из тех малобюджетных каталогов компаний, торгующих по почтовым заказам, в котором все предметы одежды рекламирует одна и та же девушка-фотомодель. Вы видите ее на каждой странице, то в вечернем платье, то в бикини, и на каждой фотографии на ее лице сияет одна и та же натянутая улыбка. При взгляде на эту девушку у вас возникает ощущение, что если ударить ее по лбу, тоненький голосок пропищит вам в ответ: "Никого нет дома".

Фотомодели в респектабельных журналах и каталогах демонстрируют более богатую мимику и овладели огромным количеством различных выражений лица: кокетливая улыбка на первой странице - "Вот какая я загадочная"; насмешливое "Может быть, и есть смысл познакомиться с тобой поближе, но я в этом не уверена" на второй и таинственная улыбка Моны Лизы на третьей. Вы чувствуете, что где-то внутри этой очаровательной девичьей головки есть мозг, и что он, в общем, работает.

Однажды, стоя на линии посадки пассажиров у трапа круизного лайнера, на котором я когда-то работала директором круиза (об этом я уже рассказывала вам в одной из предыдущих глав), вместе с капитаном, его женой и несколькими старшими офицерами корабельной команды, я обратила внимание на одного пассажира, подошедшего к нам, чтобы поздороваться и пожать нам руки. Подойдя ко мне, он сверкнул своей ослепительной улыбкой, обнажив белоснежные, похожие на клавиши рояля, зубы. Я была поражена. Казалось, яркий луч света вдруг осветил сумрачный зал. Я пожелала ему приятного путешествия, твердо решив найти потом среди туристов этого очаровательного джентльмена.

Затем он поздоровался со следующим из членов нашей команды. Краем глаза я заметила, как на его лице появилась точно такая же ослепительная улыбка. Третье рукопожатие - и снова та же улыбка. Мой интерес к этому человеку начал ослабевать.

Когда он подарил четвертому члену команды очередную улыбку, как две капли воды похожую на предыдущие, он стал напоминать мне чеширского кота. В тот момент, когда он знакомился с пятым, его неизменная ослепительная улыбка напоминала мигалку-спецсигнал на крыше полицейского автомобиля или пульсирующую цветомузыкальную установку на танцплощадке, которая быстро утомляет даже самых выносливых танцоров. Человек-стробоскоп продолжал ослепительно улыбаться одной и той же улыбкой каждому, кто встречал его у трапа лайнера. Я потеряла всякий интерес к этому человеку.

Почему этот мужчина заставил мое сердце биться так сильно в первую минуту знакомства и так разочаровал меня минутой позже? Потому что его улыбка, очаровательная сама по себе, не отражала никакой особенной реакции на меня. Было очевидно, что так он улыбался каждому, и поэтому его улыбка теряла все свое очарование и уже не выглядела особенной. Если бы человек-стробоскоп дарил каждому из нас особенную улыбку, которая хоть немного отличалась бы от предыдущей, он выглядел бы в наших глазах очень чувственным и проницательным мужчиной. (И, конечно же, если бы он улыбнулся мне хоть немного пошире, чем остальным, я с нетерпением ждала бы того момента, когда закончатся формальности, и я смогу найти его в толпе туристов, чтобы познакомиться с ним поближе.)

Пересмотрите репертуар своих улыбок

Если в связи с характером вашей работы вам необходимо носить с собой табельное оружие, вы, естественно, должны изучить его устройство, прежде чем попытаться применить его. Наводя оружие на свою цель, прежде чем спустить курок, вы должны ясно сознавать, чего вы хотите: убить, ранить или просто напугать того, кто оказался у вас на прицеле. Поскольку ваша улыбка -сильнейшее оружие общения, вы должны узнать все о ней и о ее воздействии на вашего собеседника, а также научиться правильно пользоваться этим оружием. Выделите на это пять минут. Запритесь в ванной или в спальне, чтобы члены вашей семьи, случайно заставшие вас в эти минуты, не подумали, что вы сошли с ума. Теперь встаньте перед зеркалом и улыбнитесь себе несколько раз. Отметьте тонкие отличия между улыбками, которые входят в ваш репертуар.

Точно так же, как вы постоянно меняете слова приветствия, говоря "Привет", "Здравствуйте", "Добрый день" и "Рад познакомиться", когда вас представляют группе людей, изменяйте и свою улыб-

ку. Не улыбайтесь одинаковой улыбкой два раза подряд. Пусть каждая ваша улыбка отражает оттенки вашего отношения к тому человеку, которому она предназначена.

Прием 29: Особенная улыбка

Если вы улыбаетесь всем и каждому одной и той же улыбкой, она мгновенно обесценивается, как рубль во время финансового кризиса 1998 года. Знакомясь с несколькими людьми, наградите каждого из них особой улыбкой. Пусть ваша новая улыбка сама по себе вырастет и проявится на вашем лице под влиянием той красоты, которую успешные люди видят в каждом новом человеке. Если один человек в группе более важен для вас, чем остальные, приберегите специально для него или для нее особенно широкую и лучезарную улыбку.

В защиту беспорядочных связей

Я обнаружила, что бывают ситуации, когда мимолетная притворная улыбка тоже работает. Например, когда вы хотите завязать знакомство с человеком безо всякого внешнего повода. (Или "снять" его или ее, как говорят в просторечии.)

Эффективность улыбки при "съеме" была раз и навсегда доказана серьезными исследователями из Университета Миссури. Под жестким негласным контролем своих коллег и членов своих семей они провели исследование, которое впоследствии было озаглавлено так: "Флирт с мужчиной: эффективность пристального взгляда и улыбки как средств для завязывания знакомств с мужчинами в обстановке ночного клуба". (Это не шутка.) Чтобы подтвердить свою гипотезу, женщины-исследовательницы устанавливали визуальный контакт с подопытными мужчинами, которые, ни о чем не подозревая, выпивали, сидя за стойкой бара в местных ночных клубах или питейных заведениях. В некоторых случаях пристальный взгляд женщин-исследовательниц сопровождался улыбкой. В других случаях они не улыбались.

Каковы результаты? Цитирую их исследование: "Наибольший процент попыток установления контакта - более 60 процентов -наблюдался в случае, когда в числе прочих невербальных признаков проявления интереса присутствовала улыбка". В переводе на русский язык это значит следующее: "Парни подходили, чтобы познакомиться, более чем в шестидесяти процентах случаев, когда девушка им улыбалась". Если улыбки не было, они "подходили только в 20 процентах случаев". Итак, улыбка на руку тем, кто хочет познакомиться или провести банальный "съем" партнера.

Однако в ситуациях, когда ставки высоки, попробуйте прием *"Струящаяся улыбка"* из первой части книги и *"Особенную улыбку",* о которой говорилось выше.

Глава 30. Избегайте избитых фраз и словесных клише.

Верный способ выглядеть козлом

Вы помните сцену из ставшего *ухе* классическим фильма "Энни Холл", когда героиня Дайаны Китон встречается с героем Вуди Аллена? Пока они болтают о разных пустяках, за кадром зрители слышат, о чем она думает в этот момент. Она говорит про себя: "О, надеюсь, он не такой козел, как все остальные мужчины".

Один из самых верных способов заставить успешных людей думать, что вы, ну, э-э... "козел" - это использовать в разговоре клише, избитые выражения и банальные фразы. Если во время разговора с Важным Человеком вы даже непреднамеренно заметите "Да, я *устал как собака"* или "Она была *прелестна, как бутон розы",* вы, сами того не подозревая, закладываете в фундамент ваших отношений лингвистическую бомбу.

Успешные люди издают про себя неслышные миру стоны, когда слышат из чьих-то уст банальные, избитые выражения. Конечно же, как и все мы, каждый успешный человек иногда чувствует себя *"здоровым как бык", "крутым как вареные яйца" и "радуется как дурак".* Как и все остальное человечество, они считают, что некоторые их знакомые *"ржут как лошади", "тупые как бревно"* и вообще *"простые как две копейки".* Поскольку многие из них много и упорно *"трудятся как пчелы",* они обычно *"богаты как Крез".*

Но будет ли хоть один из них характеризовать себя такими словами? *Никогда.'* Почему? Потому что, выдавая успешным людям банальности или словесные клише, вы с таким же успехом могли бы сказать им: "Мое воображение иссякло, мои творческие силы истощены. Я не могу придумать ничего оригинального, и поэтому мне приходится использовать эти избитые выражения". Изрекая словесные штампы в кругу необычайно успешных людей, вы ставите на себя клеймо необычайно обычного человека.

Прием 30: ***Избегайте избитых фраз и словесных штампов***

Будьте бдительны. Не используйте словесные клише и избитые фразы в разговоре с неординарными людьми. Никогда! Даже если *"рак. на горе свистнет".* Если только вы не хотите выглядеть *тупыми как пень.*

Вместо того чтобы исторгать из себя банальности, вверните в разговор пару оригинальных фраз с помощью следующего приема.

Глава 31. Секрет хорошо подвешенного языка

Средства профессионалов - в вашем распоряжении

Говорят, что перо сильнее меча. Да, но язык еще более могущественное оружие, чем перо. Ораторы могут заставить толпы людей смеяться, плакать и ликовать. Ораторы ведут целые народы на войну или обращают заблудшие души к Богу. И что же имеется в их распоряжении? Те же глаза, уши, руки, ноги и голосовые связки, которые есть у меня и у вас.

Конечно, в отличие от большинства из нас профессиональный атлет обладает более сильными мышцами, а профессиональный певец наделен прекрасными голосом. Но профессиональный оратор, начиная свою карьеру, имеет в своем распоряжении те же самые средства, которыми обладает каждый из нас. Разница лишь в том, что эти парни с хорошо подвешенными языками используют эти, вполне заурядные на первый взгляд, средства *в полной мере.* Они учатся владеть своим телом, они используют свои руки и знают жесты, оказывающие сильное воздействие на слушателей. Они учитывают особенности того пространства, в котором они будут произносить свою очередную речь. Они меняют интонацию голоса, его громкость и тембр, скорость речи... они эффективно используют даже тишину.

Возможно, вам еще не скоро придется произносить свою следующую речь. Но велика вероятность, что уже в самом ближайшем будущем вам придется убеждать людей посмотреть на вещи с нашей точки зрения, например, уговорить некоторых членов семьи провести следующие выходные у бабушки или убедить акционеров вашей транснациональной корпорации в необходимости слияния с конкурирующей фирмой, - и тогда делайте это профессионально. Прочитайте одну-две книги по ораторскому искусству и изучите некоторые уловки и хитрости, которыми пользуются ораторы, выступая публично. Затем используйте их драматическое искусство в своем повседневном общении.

Жемчужина в оправе вашего выступления

Если стимулирующие слова помогают вам подчеркнуть вашу мысль, рассчитайте влияние таких фраз. Именно они помогают политикам выигрывать предвыборные кампании, а обвиняемым - доказывать свою невиновность на судебных разбирательствах.

В ходе своей предвыборной кампании Джордж Буш сказал: "Читайте по моим губам - никаких новых налогов". Если бы он сказал: "Я обещаю вам не увеличивать налоги", такая громоздкая фраза надолго не задержалась бы в сознании избирателей. Лаконичные отточенные фразы - и это знает каждый политик и адвокат - производят сильнейшее воздействие на слушателей. (И если вы употребляете их неосторожно, позже ваши враги обязательно используют их против вас - читайте по моим губам!)

Один из моих любимых ораторов, радиоведущий Барри Фарбер, всегда радует ночной эфир своими шутками. В разговорах Барри никогда не употребляет словесные клише вроде "дергаться как лещ на сковородке". Если бы он нервничал, опасаясь, что его уволят с работы, он описал бы свое состояние следующим образом: "Я чувствовал себя, как болтающийся над пропастью слон, хвост которого привязали к ромашке, растущей на краю обрыва". Вместо того чтобы просто сказать, что он увидел хорошенькую девушку, он сказал бы: "Мои глаза вылезли из орбит и повисли на оптических нервах".

Когда я впервые встретила его, я спросила: "Мистер Фарбер, как вам в голову приходят такие фразы?"

"Мистером Фарбером зовут моего папу. А я - Барри", - проворчал он. (Это его манера сообщить собеседнику: "Зовите меня просто Барри".) Позже он откровенно признался, что далеко не все его оригинальные фразы были придуманы им самим, многие из них Барри заимствовал у других людей. (Элвис Пресли часто говорил: "Мистер Пресли - это мой папа. Зовите меня Элвисом".) Как и все профессиональные ораторы, Барри проводит несколько часов в неделю, просматривая сборники цитат и шуток. Так делают все профессионалы. Они коллекционируют остроумные высказывания, которые можно использовать в различных ситуациях - в особенности для того, чтобы слушатели не закидали тебя тухлыми яйцами, когда случается что-то непредвиденное.

Многие ораторы пользуются фразами-заготовками из книги Лилли Вальтере "Что сказать, если вы умираете на трибуне". Если, например, вы сострили, и никто из ваших слушателей не смеется, попробуйте

вот эту фразу: "Эта шутка была придумана как раз для того, чтобы вызвать приступ беззвучного смеха, - и она сработала". Если микрофон издал пронзительный свист, посмотрите на него и скажите: "Не понимаю. Я почистил зубы сегодня утром". Если вам задают вопрос, на который вы не хотите отвечать - "Не могли бы вы запомнить этот вопрос и задать его по окончании моего выступления, когда я уже уеду домой?" Каждый профессионал заранее беспокоится о том, как выбраться из щекотливых ситуаций, в которых он может оказаться во время выступления. Вы можете сделать то же самое.

Просмотрите некоторые сборники шуток и остроумных выражений, чтобы обогатить ими ваше повседневное общение. Вместо избитого "радуется как дурак" попробуйте "радуется, будто выиграл в лотерею" или "радуется, как ребенок мороженому". Вместо "тихий как мышь" попробуйте "тихий как угорь, плавающий в масле" или "тихий, как муха под мухобойкой".

Подбирайте фразы, которые были бы наглядными и легко вызывали бы у собеседника знакомые ему зрительные образы. Вместо расхожего выражения "неизбежное, как смерть и высокие налоги" попробуйте "неизбежное, как дорожные пробки в июле" или "неизбежное, как ваша тень, везде следующая за вами". Ваши слушатели не могут *увидеть* смерть или налоги. Но они хорошо помнят пробки на шоссе по дороге на дачу или легко представят себе собственную тень, которая всегда следует за ними.

Постарайтесь, чтобы ваши шутки были адекватны ситуации. Если вы с вашим собеседником сели в такси, фраза "неизбежно, как врущий счетчик" наверняка подействует.

Заставьте их смеяться снова, снова и снова

Юмор оживляет любой разговор. Но только не шутки, которые начинаются со слов вроде "Эй, ты слышал о том парне, который однажды..." Рассчитывайте дозу юмора, и пусть ваши шутки будут уместными. Например, если вы собираетесь на совещание, посвященное утверждению финансового плана, посмотрите раздел "деньги" в сборнике цитат. В напряженной ситуации делового общения некоторая доля легкомыслия покажет вашим коллегам, что вы чувствуете себя легко и непринужденно.

Однажды, в ходе жесткого и тягостного заседания, я услышала, как один топ-менеджер произнес: "Не волнуйтесь, эта компания обладает достаточным количеством денежных средств, чтобы уверенно держаться на рынке долгие годы, - до тех пор, пока мы не заплатим нашим кредиторам". Этим он снял напряжение и завоевал симпатии коллег. Позже я встретила похожую фразу в книге известного комика Джеки Мэнсона. И что же? Я по-прежнему помню того менеджера с его остроумным замечанием как прекрасного оратора и интересного собеседника.

Люди, которые хотят, чтобы их цитировали в средствах массовой информации, не спят ночами, пытаясь придумать такие фразы, которые подхватила бы пресса. Ветеринар из Мичигана по имени Тимоти, признанный специалист в своем деле, но совершенно неизвестный широкой публике, попал на передовицы газет, когда собирался пересадить пару лапок петуху, который отморозил свои собственные лапки. Почему? Потому что он назвал это "трансплантацией куриных окорочков".

Я не знаю, хотела ли прославиться француженка Дженни Калмент, которая была признана самой старой женщиной планеты, в свой 122-й день рождения. Но она попала на первые полосы газет, когда заявила в интервью журналистам: "За все эти годы у меня появилась только одна морщина, и сейчас я на ней сижу".

Одно предостережение

Какими бы хорошими ни были ваши "домашние заготовки", они обречены на неудачу, если не будут соответствовать ситуации. Я поняла это на собственном печальном опыте в те дни, когда работала на круизном лайнере. Во время круиза к берегам Англии я решила почитать пассажирам любовную лирику английской поэтессы Элизабет Баррет и другого поэта, Роберта Браунинга, который тоже был англичанином. Вы, может быть, слышали эти строки: "Я так люблю тебя! И каждый раз по-новому, иначе..." Это стихотворение стало настоящим хитом. Каждый раз, когда я выходила на палубу, кто-нибудь из туристов обращался ко мне и вслед за Робертом Браунингом с нежностью повторял: "Я так люблю тебя!.." Естественно, после такого бурного успеха я стала гордиться собой и вообразила себя выдающимся чтецом. Я решила вознаградить пассажиров следующего круиза (это был круиз к островам Карибского моря и его маршрут пролегал вдали от британских владений) своим увлекательным чтением английской любовной лирики. Это был настоящий провал! Пассажиры обходили меня стороной и избегали встречаться со мной на палубе до самого конца поездки. "Ты так *надоела* мне! И каждый раз по-новому, иначе..."

Прием 31: *Секрет хорошо подвешенного языка*

Каждый раз, когда вы стоите на трибуне перед лицом тысяч и тысяч незнакомых людей или за мангалом для шашлыка перед членами своей семьи, вы увлекаете и убеждаете их, пользуясь одними и теми же навыками и средствами.

Почитайте книги по искусству публичных выступлений, чтобы выбрать из них цитаты, этакие перлы мудрости, и вставить эти жемчужины в оправу вашей беседы или выступления. Найдите несколько остроумных выражений, которые вы могли бы "случайно" обронить в ходе разговора в определенные, намеченные заранее, моменты. Если вы хотите быть известным, придумайте что-нибудь оригинальное и заслуживающее цитирования.

Сделайте такую фразу рифмованной и благозвучной, сделайте ее остроумной, или, наконец, сделайте ее просто забавной, И самое главное - уместной.

Глава 32. Называйте вещи своими именами.

Успешным людям чуждо косноязычие

Если вы едете в лифте вместе с компанией людей, говорящих по-болгарски, вы можете и не узнать, что они из Болгарии, до тех пор, пока не будете знать их язык. Однако как только вы откроете свой рот, *они* сразу же узнают, что вы не из Болгарии.

То же самое относится и к Светским Львам. Если вы услышите их разговор, вы можете и не понять, что эти люди принадлежат к элите общества. Однако в тот момент, когда вы откроете свой рот, *они* сразу же поймут, что *вы - не* Светский Лев, - если только вы не будете говорить на их языке.

Так чем же отличается рык Светских Львов и Львиц от шипения домашних кошек и криков мартовских котов? Одним из очевидных отличий будет использование эвфемизмов.* Светские Львы не боятся реального мира и реальных слов. Они называют все вещи своими именами. Слова вроде "туалет" не пугают их. Маленькие котята стесняются этого и прячутся за словами "клозет" или выражениями вроде "комната для мальчиков". Если кто-то богат, Светские Львы называют этого человека богатым.

* *Эвфемизм - непрямое, смягченное выражение вместо резкого или* нарушающего *нормы приличий (например, "полный" вместо "толстый"). (Прим, пер.)*

Маленькие котята, стесняясь этой темы и считая, что говорить о деньгах в приличном обществе не принято, заменяют слово "богатый" словом "состоятельный". Когда маленькие котята употребляют эвфемизм или какое-нибудь слово-суррогат, заменяющее неудобное слово или фразу, они, демонстрируя неуверенность в себе, как бы сообщают: "О, да ты гораздо лучше меня. Я оказался в обществе изысканного человека, и поэтому буду употреблять вежливые слова и изысканные выражения".

Светские Львы всегда анатомически точны - никаких жеманных слов, обозначающих части тела. Они говорят "груди", когда имеют в виду груди. Когда они говорят о семейных ценностях, они имеют в виду не какие-то призрачные идеалы, а конкретные предметы, хранящиеся в их домашнем сейфе.

Если Светский Лев или Львица когда-нибудь сомневаются в целесообразности употребления вполне подходящего, но слишком грубого слова, они заменяют его наукообразным аналогом или эквивалентом, взятым из другого языка. Если им кажется, что слово "задница" в данном случае сомнительно, - слово "ягодицы" прекрасно подойдет, и привет.

Прием 32: Называйте вещи своими именами

Не прячьте правду жизни за эвфемизмами. Называйте все вещи своими именами. Это вовсе не значит, что Светские Львы и Львицы употребляют вульгарное слово из трех букв, когда для обозначения того же предмета существуют вполне пристойные слова из четырех и пяти букв. Они просто выучили язык аристократии и говорят на этом языке.

Вот еще способ отличить Светских Львов от их меньших собратьев, просто немного прислушавшись к их разговорам.

Глава 33. Исключите поддразнивания.

Еще одна губительная повадка

Однажды я присутствовала на небольшом приеме, который давал президент известного рекламного агентства, Луис, и его жена, Лилиан. Вечер начался с коктейля и продолжился прекрасным ужином. Дружеские застольные беседы, отменная кухня и самые лучшие вина - все это было в изобилии. В конце вечера Луис поднял свой бокал, чтобы произнести тост. Он немного расплескал вино, и несколько капель пролились из его бокала на скатерть.

Хорошенькая молодая женщина, подружка нового арт-директора, Боба, захихикала и, желая поддразнить Луиса, сказала: "Должна вам сказать, вы здорово наклюкались".

Присутствующие были шокированы. Хозяин и вправду был слегка пьян. Тем не менее, намекать на некоторую нескоординированость его движений, даже желая беззлобно пошутить, для девушки все равно, что смахнуть хрустальный канделябр со стола, бросив в него тарелкой.

Один из гостей быстро замял эту ужасную оплошность, подняв свой бокал со словами: "Вовсе нет. Никто, находясь в обществе Луиса и Лилиан, никогда не позволит себе "наклюкаться". Здесь собрались прекрасные люди, и сегодняшняя вечеринка удалась на славу".

Затем Луис продолжил свой тост к дорогим гостям, и никто не наклюкался. Кроме Боба. Он знал, что невинное поддразнивание его подружки было черной меткой, если и не в его личном деле, то наверняка в его личных отношениях с присутствующими.

Следующий верный признак принадлежности к породе маленьких несмышленых котят - это поддразнивания и "подколки" в общении. Маленькие котята, глядя на появляющееся брюшко своего приятеля, говорят: "Увлекаешься пирожными и пивом, да?" Или глядя на его лысеющую голову, замечают: "Ага, волосы сегодня - лысина завтра!" Они думают, что это смешно - съязвить или отпустить остроту за чужой счет, сказав: "Ты вовсе не страдаешь комплексом неполноценности. Ты просто неполноценный! Ха-ха-ха!"

Прием 33:

Исключите поддразнивания

Еще одна губительная повадка маленьких котят - это их склонность поддразнивать и подкалывать окружающих. Безобидная шутка за чужой счет может помочь вам вызвать у ваших знакомых смех. Тем не менее, Светские Львы будут смеяться над этим -вместе с вами - в последний раз. Потому что после этого случая вы будете биться головой о разделяющую вас стеклянную стену, которую они возвели специально для того, чтобы маленькие котята не наступали им на лапы.

Никогда не подшучивайте над вашими знакомыми за их счет.

Вы дорого заплатите за это.

Глава 34. Внимание на принимающего.

Следите за тем, кто принимает вашу подачу

В древнем Египте фараон обращался с гонцом, прибывшим во дворец, как с принцем, *если* тот принес ему хорошие новости. Однако если уставший после долгой дороги гонец приносил фараону недобрую весть, он лишался головы.

Отголоски диких нравов тех древних эпох и в наш просвещенный век все еще просматриваются в нашем повседневном общении. Однажды мы с моим другом собирались поехать на природу, за город. Кинув в сумку арахисовое масло и бутерброды, счастливые, мы вприпрыжку выскочили из дома. В этот момент мой сосед, выглянув из окна, посмотрел на небо и сказал нам: "Эх, ребята, сегодня плохой день для пикника. В новостях сообщили, что будет дождь". Мне захотелось вымазать его физиономию арахисовым маслом и запустить в него пакетом с бутербродами. Не за его мрачный прогноз погоды, а за его ехидную *улыбку.*

Как-то раз я бежала на автобусную станцию, боясь опоздать на свой рейс. Когда я, запыхавшись, просунула мелочь в окошко билетной кассы автовокзала, кассирша с лучезарной улыбкой сообщила мне: "А автобус ушел пять минут назад". О, как я хотела в ни момент оказаться на месте фараона!

Нас злят вовсе не плохие новости, а та недоброжелательность, с которой они иногда нам подаются. Каждому время от времени приходится сообщать людям плохие новости, и профессионалы делают это с правильной интонацией. Врач, советующий пациенту лечь на операцию, делает это с состраданием. Начальник, отказывающий кандидату в предоставлении работы, делает это с сочувствием. После трагической катастрофы представители официальных властей с прискорбием сообщают людям о гибели их близких. Успешные люди знают: сообщая людям любую плохую новость, они должны разделять их чувства.

К сожалению, многие люди не осознают необходимость такого внимания к чувствам окружающих. Вы чертовски устали после длительного авиаперелета, а служащий отеля радостно сообщает вам, что ваш номер еще не готов. Вы весь день мечтали о бифштексе, а официант в ресторане, оскалив зубы, говорит вам, что он только что подал на соседний столик последнюю порцию. В пятницу вы приходите в банк за наличными, желая хорошо погулять и повеселиться в выходные дни, а банковский клерк ехидно заявля-

ет, что вы превысили кредит по своему счету. Это вызывает у вас непреодолимое желание заехать этим умникам по физиономии, чтобы с их лиц тут же исчезли ехидные бесчувственные улыбки.

Если бы сосед сообщил мне о надвигающемся ливне с симпатией и сопереживанием, я искренне была бы ему признательна за это предостережение. Если бы кассирша на автовокзале с сочувствием проинформировала меня о том, что мой автобус уже ушел, я, скорее всего, расстроилась бы не так сильно и сказала бы: "Ничего страшного. Я дождусь следующего". Успешные люди, принося плохие вести, сообщают их с теми же чувствами, которые наверняка будет испытывать тот человек, которому эти вести предназначены.

Прием 34: Следите за тем, кто принимает вашу подачу

Игрок футбольной команды не останется на поле и до конца тайма, если он будет делать неточные передачи, не думая о том, как примет мяч другой член его команды. Профессионал всегда передает мяч с мыслью о том, кто будет его принимать.

Прежде чем сообщать любую новость, подумайте о том человеке, который эту новость получит. Затем сообщите эту новость с улыбкой, со вздохом или с безудержными рыданиями. Делайте это не в соответствии с тем, как *вы* относитесь к этой новости, а с тем, как примет ее *ваш собеседник.*

Успешные люди знают, как преподносить людям плохие новости. Но кроме этого они знают, как не сообщать вообще никаких новостей, даже если их собеседники на этом настаивают. Давайте узнаем, как это делается.

Глава 35. Заигранная пластинка.

Если вы не хотите отвечать (или хотите, чтобы они заткнулись)

Одна из моих клиенток, авторитетный человек в мебельном бизнесе, недавно развелась со своим мужем, который одновременно был ее деловым партнером и пользовался не меньшим авторитетом в том же бизнесе. Они пережили долгий и нелегкий бракоразводный процесс, который закончился тем, что они сохранили совместный бизнес, прекратив, однако, всякие личные отношения.

Вскоре после этого развода я была на промышленной ярмарке вместе с этой моей клиенткой, Барбарой. Поскольку она и ее бывший муж Фрэнк были влюблены в свое дело, знавшие их люди настойчиво интересовались, что произошло между ними и как это повлияет на бизнес их компании. Но, естественно, никто не отваживался спросить об этом прямо. И Барбара никому не давала никаких объяснений.

Я сидела радом с Барбарой на прощальном банкете по случаю завершения ярмарки. Одна из ее коллег не могла больше сдерживать свое любопытство. Во время десерта она наклонилась к Барбаре и шепотом спросила: "Барбара, что произошло у вас с Фрэнком?"

Барбара, которую нисколько не смутил этот грубый вопрос, взяла ложкой очередную порцию вишневого пирожного и сказала: "Мы развелись, но компанию это не затронуло".

Не удовлетворенная таким ответом, женщина продолжала допытываться. "А вы все еще работаете вместе?"

Барбара взяла еще одну ложечку десерта и повторила с теми же самыми интонациями в голосе: "Мы развелись, но компанию это не затронуло".

Разочарованная дама не желала сдаваться так легко. Она продолжала свой допрос: "Но вы оба по-прежнему вместе работаете в вашей компании?"

Барбара, не показывая ни малейшего признака раздражения такой бестактной настойчивостью, взяла с блюдца последний кусочек пирожного, улыбнулась, и, глядя прямо в глаза своей соседке, ответила все тем же неизменным тоном: "Мы развелись, но компанию это не затронуло".

Это заставило любопытную женщину заткнуться. Барбара продемонстрировала свою принадлежность к породе Светских Львов и Львиц, используя прием *"Заигранная пластинка"* - самый эффективный способ прекратить нежелательный перекрестный допрос.

Прием 35: *Заигранная пластмнка*

Когда кто-либо настойчиво продолжает задавать вам вопросы, на которые вы не хотите отвечать, просто повторяйте свой первый (и последний) ответ. Употребляйте *точно* такие же слова и произносите их тем же самым *неизменным* тоном. Повторное прослушивание одного и того же ответа обычно заставляет настойчивого собеседника заткнуться. Если же он слишком груб и присосался к вам со своими расспросами как пиявка, третий повтор наверняка заставит его отстать от вас.

Глава 36. "Большие шишки" не сюсюкают и не распускают нюни.

Как известные люди поддерживают свою популярность

Предположим, вы только что сели за столик в хорошем ресторане. Вы оглядываетесь вокруг, и кого же вы видите за соседним столиком? Неужели это и в самом деле он? Разве такое возможно? Нет, наверное, это кто-то очень похожий... Нет, точно он! Собственной персоной... Вуди Аллен. (Представьте на его месте любую другую знаменитость: вашу любимую актрису, политика, ди-джея, известного предпринимателя... который владеет компанией, которая учредила компанию, в которой вы работаете.) И это божество, облеченное плотью и кровью, сидит в нескольких метрах от вас. Что же вам делать?

Ничего.' Позвольте этой суперзвезде насладиться кратким мигом анонимности. Если же он или она соблаговолят бросить в вашу сторону мимолетный взгляд, улыбнитесь им и кивните. После чего переведите свой взгляд на того, с кем вы обедаете. В его глазах вы будете выглядеть намного круче, если позволите всему идти своим чередом.

Если же вы не можете сопротивляться непреодолимому желанию использовать эту единственную в жизни возможность прикоснуться к мощам Суперзвезды и высказать ему или ей свое восхищение, есть способ сделать это изящно и с достоинством. Дождитесь момента, когда вы и ваше небесное светило покинете ресторан. После того как счета оплачены и вы, очевидно, не займете много его или ее времени, вы можете подойти. Скажите что-нибудь вроде: "Мистер Аллен, я просто хочу сказать вам, как много радости и удовольствия получаю от ваших фильмов. Большое спасибо вам за это".

Вы заметили здесь одну тонкость? Вы не хвалите его и не делаете *комплимент* его работе. "В конце концов, - может подумать он, - кто ты такой, чтобы судить о том, великий ли я режиссер?" Вы можете смотреть только со своей точки зрения и говорить только от себя лично. И вы делаете именно это, говоря ему, сколько радости и удовольствия доставляют вам его фильмы.

Если это босс босса вашего начальника, которого судьба занесла сюда, чтобы он мог насладиться вашей лестью и низкопоклонством, делайте то же самое. Не говорите ему "Билл..." или "Мистер Гейтс, вы управляете поистине великой компанией".

"Вот идиот, - подумает он. - Да кто ты такой, чтобы судить об этом?" Вместо этого скажите ему, какая честь для вас работать в его корпорации. Вполне очевидно, что в этот момент не стоит вдаваться в детали и рассказывать о своих успехах в работе по совершенствованию программного обеспечения для редактирования изображений, получаемых с помощью цифровых фотоаппаратов.

Затем все ваше тело должно дать знаменитости понять, что если Вуди Аллен, или Билл Гейтс, или другая Суперзвезда хотят оставить вас на этом месте, вы вполне удовлетворены вашим разговором. Если, однако, Суперзвезда оказалась очарованной вами (или если он или она настолько напились сегодня вечером, что неожиданно для себя решили пообщаться с народом), тогда все козыри в ваших руках. Двигайтесь свободно! Наслаждайтесь этими мгновениями! Но только *до тех пор,* пока вы не уловите первые невербальные признаки того, что Суперзвезда желает закончить беседу. Считайте себя гимназисткой на школьном балу, танцующей со своим учителем. Он ведет, вы следуете за ним. И он сам подскажет вам, когда танец окончен.

Кстати, если Суперзвезда пришла сюда не одна, а в компании со своим спутником или спутницей, и ваш разговор длится немного дольше, чем несколько секунд, скажите пару слов и им. Если ваше светило находится в чьем-то обществе, этот человек, должно быть, тоже весьма интересная личность.

Моя подруга Фелисия, талантливый адвокат, вышла замуж за ведущего местного телевизионного канала. Поскольку Том каждый день мелькает в телевизоре, люди узнают его везде, куда бы они ни пошли, а Фелисию совершенно игнорируют. Фелисия рассказывала мне, как это бывает неприятно даже Тому. Каждый раз, когда они приходят на прием или вечеринку, окружающие бросаются к Тому, оказывая ему всяческие знаки внимания, а об успехах Фелисии никто не упоминает. Раньше они любили ходить в гости, но теперь все чаще остаются дома. Почему? Потому что не могут противостоять натиску многочисленных фанатов Тома.

"Я обожаю то, что ты только что сделал"

Еще одна тонкость: кинозвезда, скорее всего, будет увлечена мыслями о своей последней роли в кино, политик - своей последней избирательной компанией, воротилы бизнеса - последним удачным поглощением компании-конкурента, писатель - своим последним романом и так далее. Поэтому, обсуждая работу кинозвезд, политиков, предпринимателей, писателей или любых других Очень Важных Людей, постарайтесь прокомментировать их последние или текущие труды. Сказав Вуди Аллену, что вы обожаете его фильм "Stardust Memories" 19SO года, вы вряд ли расположите его к себе. "А как же все мои прекрасные фильмы следующих лет?" -подумает он. По возможности, держитесь настоящего или самого недавнего

прошлого.

Прием 36: ***"Большие шишки" не сюсюкают w не распускают нюни***

Люди, которые по праву считаются Очень Важными Персонами и лидерами в своей области, не склонны к сентиментальным разговорам на эту тему и никогда не сюсюкают со своими поклонниками. Когда вы разговариваете с одним из таких людей, не хвалите его деятельность, просто скажите, что она доставила вам радость, удовольствие и помогла многое понять и во многом разобраться. Если вы обсуждаете какое-нибудь достижение этой знаменитости, убедитесь, что это - одно из самых последних его или ее достижений, а не потускневшие от времени воспоминания. И если рядом с Королем или Королевой бала окажутся их спутница или спутник, найдите способ вовлечь их в разговор.

Последнее добавление к сказанному выше. Предположим, вы оказались настолько удачливыми, что вам удалось заманить на свою вечеринку кого-то из известных людей. Чтобы пролить звездный свет на ваших гостей, ни в коем случае не просите известного телеведущего "сказать несколько слов" присутствующим. Не просите известную певицу что-нибудь спеть. То, что кажется большинству из нас легким и естественным делом (потому что, выступая, эти люди выглядят спокойно и расслабленно), для них является *работой.* Вам же никогда не придет в голову попросить пришедшего в гости бухгалтера составить для вас налоговую декларацию или квартальный баланс вашей фирмы. Вам никогда не придет в голову попросить пришедшего на вашу вечеринку стоматолога посмотреть ваши зубы. Дайте возможность известной личности, считающейся в глазах широкой публики образцом нравственности, просто напиться. Позвольте строгому чиновнику, занимающему высокий и ответственный пост, от души посмеяться. Знаменитости тоже люди, и им нравится проводить время, забыв о своем привычном образе.

Глава 37. Никаких голых благодарностей.

Последний штрих

В завершение этой части книги, посвященной специфике общения с крутыми мальчиками и девочками, вот вам еще один изящный прием. Он станет не только знаком того, что вы искусный собеседник, но и поможет вам вдохновлять окружающих на то, чтобы продолжать оказывать вам услуги. Или хвалить вас. Или работать с вами. Или любить вас. Этот прием не потребует от вас больших усилий и не займет много времени. Он приятен в употреблении. Он очень прост. Вы можете пользоваться им в разговоре с любым человеком, появившимся в вашей жизни. Когда он войдет в привычку, вы обнаружите, что пользуетесь им каждый день.

Все очень просто - никогда не произносите слово "спасибо". Всегда благодарите людей *за* что-то конкретное. Люди так часто говорят друг другу пустое "спасибо", что больше не слышат его. Покупая газеты в киоске, мы автоматически бросаем продавцу пустое "спасибо", получая сдачу. Неужели такое же "спасибо" вы хотите сказать важному клиенту, сделавшему крупную покупку в вашем магазине? Или любимому человеку, который приготовил вам вкусный ужин?

Всякий раз, когда у вас есть основания сказать нечто большее, чем простое машинальное "спасибо", приукрасьте ваше "спасибо", добавив к нему указание на причину вашей признательности:

Спасибо, *что* пришел.
Спасибо *за то,* что ты выслушала меня.
Спасибо *за то,* что подождали меня.
Спасибо вам *за то,* что вы остаетесь
нашим постоянным клиентом. Спасибо
тебе *за то,* что ты *так* любишь меня.

Очень часто, выходя из самолета, когда капитан и стюардессы встают *у* трапа, чтобы попрощаться с пассажирами, я говорю им: "Спасибо, что доставили нас по назначению". Очевидно, такой фразой я довожу этот прием до крайности, граничащей с абсурдом, но, как ни странно, она оказывает на экипаж поразительное действие. Пилоты и стюардессы прямо рассыпаются в любезностях: "О, спасибо за то, что вы летаете с нами!"

Прием 37: Никаких голых благодарностей

Никогда не оставляйте слово "спасибо" стоять в одиночестве.

Всегда, за что бы вы ни благодарили - от А до Я, — сопровождайте "спасибо" фразой-дополнением "за

то, что…": от "Спасибо за то, что аргументировали вашу точу зрения" до "Спасибо за то, что явились в подходящий момент".

Спасибо за то, что вы прочитали эту часть книги! Теперь перейдем к другой группе проблем, возникающих в ходе общения, - к тому, как со знанием дела говорить о чем угодно и с кем угодно, - от матерых аудиторов до дзен-буддистов, несмотря на то, что у вас может быть так мало общего.

Часть четвертая,
Как прослыть "своим человеком" в любой компании.

О* чем *это все онм говорят?..

С вами когда-нибудь случалось нечто подобное? Все гости на вечеринке словно говорят на непонятном для вас языке, постоянно употребляя длинные непонятные термины или загадочный профессиональный жаргон. Они обсуждают особенности учета и амортизации нематериальных активов, технологические приемы ограничения степеней свободы проективно инвариантных конструкций или особенности сублицензирования производных авторских прав на рынках развивающихся стран в периоды рецессии. И все это потому, что на этой конкретной вечеринке собралось слишком много профессиональных бухгалтеров, архитекторов или издателей, - а вы к ним не относитесь.

Поэтому вы стоите среди них с кислой улыбкой на лице, не решаясь раскрыть рот. Если это так, ваш страх может сыграть с вами злую шутку. Вы впадаете в кататонический ступор. Окружающие тихо посмеиваются над вами. Вы - "чужак". И поэтому вы молчите и страдаете, тихо сидя в уголке.

В школе я долго страдала от Синдрома Замкнутого Чужака, особенно находясь в обществе мальчиков. Единственное, о чем они хотели разговаривать - это об автомобилях. Я ничего в этом не понимала. Но оказывается, выражаясь фигурально, чтобы загореть, достаточно всего один раз сходить в солярий.

Итак, в один судьбоносный день мама принесла мне подарок, который преобразил мою подростковую жизнь и превратил меня из застенчивой девочки в общительную, коммуникабельную девушку. Это была книга об автомобилях - обзор всех современных моделей и анализ особенностей их конструкции - от дизайна кузова до компоновки двигателя. Один вечер упорного изучения - и вот я уже могла отличить "Форд" от "Шевроле" и "Бьюика". С тех пор у меня больше никогда не перехватывало дыхание, когда мальчики произносили слова "карбюратор", "акселератор", "распределительный вал" или "выхлопной коллектор". Мне не понадобилось изучать все это подробно - только до той степени, чтобы задавать умные наводящие вопросы, понуждая таким образом мальчиков говорить со мной. Когда я научилась говорить с ними на языке автомобильного мира, в моей общественной жизни произошел настоящий переворот.

Вернемся в настоящее. У нас, повзрослевших мальчиков и девочек, тоже есть свои любимые темы для разговоров, которые обычно касаются нашей работы или наших увлечений. Когда мы общаемся с людьми, которые занимаются сходными видами деятельности или разделяют наши интересы и увлечения, мы начинаем откровенничать, как сплетники в маленьком городке. (Даже инженеры, которые обычно страдают хронической неповоротливостью языка, собираясь вместе, начинают бормотать что-то невразумительное о газовых турбинах и о прочих загадочных конструкциях.) Непосвященным такие разговоры обычно кажутся полным бредом. Но мы-то хорошо знаем, о чем говорим.

Вы боитесь оказаться в компании любителей гольфа, так как сами принадлежите к тому типу людей, которые привыкли выходить *в* поле, а не *из* поле? Не впадайте в панику, услышав из уст заядлых игроков в гольф фразы вроде "прогнать мяч по трассе" и "завести мяч в лузу". Что делать, если единственное, что когда-либо связывало вас с гольфом, - это поездка на автомобиле "Фольксваген Гольф", который купил один из ваших знакомых? Все, что вам понадобится для успешной адаптации в кругу людей с оригинальными интересами и увлечениями, изложено в этой части книги.

Подобно рыбакам, которые закидывают удочку, насадив на крючок червяка, все, что вам нужно сделать, - это забросить подходящий и, главное, правильный вопрос, который поможет этим людям раскрыться в общении с вами. Один из принципов Дейла Карнеги, "Проявляйте искренний интерес к людям, и они с удовольствием будут общаться с вами", только подводит нас к этой задаче. Как говорят игроки в покер, "нужно набрать побольше старших карт, чтобы заставить их открыться". Так и в общении: вам потребуется беглое знакомство с предметом их страсти, чтобы вы смогли заставить собеседников открыться и решиться на разговор с вами. Вы должны хотя бы поверхностно знать предмет, чтобы выглядеть заслуживающими их внимания.

В этой части книги вы познакомитесь с приемами, которые откроют перед вами любые двери, помогут вам войти в любое общество и в любую компанию и заставят людей принять вас и говорить с вами как со "своим человеком".

Глава 33. Шоковая терапия.

Будем современны!

Каждый раз, когда мои друзья приезжают ко мне в Нью-Йорк, я предупреждаю их: "Никогда не спраши-

вайте людей в метро, как добраться до нужного вам места".

"Нас могут ограбить?" - испуганно спрашивают они.

"Нет, просто вы никогда не попадете туда, куда хотите!" Большинство пассажиров метро в Нью-Йорке знают о метрополитене только две вещи: на какой станции они садятся в поезд и на какой выходят. Они ничего не знают об остальных. Большинство людей напоминают вцепившихся в поручни пассажиров нью-йоркской подземки, когда речь заходит об их интересах и увлечениях. Они хорошо знают свои игры и забавы, но все остальные для них - словно станции метро, на которых они никогда не бывали.

Моя незамужняя (и желающая исправить это положение) подруга Рита обожает боулинг - эта болезнь приняла у нее очень тяжелую форму и стала хронической. Каждую среду, вечером, она ходит играть в боулинг со своими друзьями и проводит там всю ночь до самого утра. Она постоянно обсуждает набранные очки, удачные игры и технику броска шара. Другой мой знакомый, одинокий мужчина по имени Вальтер, который тоже мечтает найти подругу, увлекается водным туризмом и сплавом на катамаранах и плотах по бурным горным рекам. Он может бесконечно обсуждать со своими водоплавающими друзьями особенности тех рек, по которым они когда-то сплавлялись, специальное снаряжение, которым они пользуются, и тактику прохождения порогов. Полагая, что двое моих одиноких друзей могли бы поладить друг с другом, я познакомила водоплавающего путешественника Вальтера со страстным игроком в боулинг Ритой, рассказав каждому из них об увлечениях другого.

"Ого, да ты любишь боулинг!" - сказал Вальтер.

"Да", - Рита с притворной скромностью улыбнулась, ожидая следующего вопроса об игре, которая была ее страстью. Вальтер молчал.

Скрывая разочарование, Рита сказала: "Да, Лейл говорила мне, что ты увлекаешься сплавом по горным рекам". Вальтер просиял от гордости, ожидая дальнейших расспросов. "О, должно быть, это так интересно. А это не слишком опасное занятие?" - это было лучшее, что пришло Рите в голову.

"Нет, это не опасно", - снисходительно ответил Вальтер на этот типичный для непосвященного вопрос. После чего их разговор угас.

Во время этого оглушительного молчания я думала, что если бы Рита сплавилась хотя бы по одной реке, и если бы Вальтер хоть раз сыграл в боулинг, их жизни могли бы сейчас измениться. Завязалась бы беседа, и, кто знает, их отношения могли бы расцвести.

Бросьте пробный шар!

"Шоковая терапия"- это ваше спасение от подобных разочарований при первом знакомстве с другим человеком. Она сделает из вас современных, разносторонне развитых мужчину или женщину, которые обладают широким кругом интересов и могут легко обсуждать различные темы.

"Шоковая терапия" - это простой прием, который состоит в том, чтобы встряхнуть вашу жизнь и заняться тем, чего вы никогда даже не предполагали себе позволить. Хотя бы один раз в месяц, в выходные, займитесь тем, что совершенно выходит за рамки ваших привычек, стереотипов и моделей поведения. По выходным вы обычно играете в теннис? В ближайшие выходные пойдите в поход. Вам нравится ходить в походы? В ближайшие выходные возьмите уроки тенниса. Любите боулинг? На этот раз оставьте это занятие своим приятелям. Вместо того чтобы бросать шары, примите участие в сплаве по реке. Планируете пройти еще несколько бурных порогов, как вы обычно делаете каждые выходные с наступлением теплой погоды? Забудьте об этом, сходите в боулинг.

Посетите выставку коллекций почтовых марок. Сходите на лекцию о шахматах. Прокатитесь на воздушном шаре. Запускайте воздушных змеев. Сыграйте несколько партий в бильярд. Прокатитесь на байдарке по ближайшей речке. Бросьте пробный шар! Зачем? Потому что этим вы обеспечите себя особенными впечатлениями и пищей для разговоров на всю оставшуюся жизнь. С тех самых выходных вы станете "посвященным", и вас примут в любой тусовке - среди туристов, филателистов, воздухоплавателей, авиамоделистов, бильярдистов, байдарочников, которых вы когда-либо встретите. Просто потому, что однажды вы это уже вашей жизни был хотя бы один опыт погружения, вы сможете спросить вашего собеседника, любит ли он ночные погружения, предпочитает ли он подводные экспедиции или сафари. (И он ни за что не поверит вам, когда вы признаетесь, что самым глубоким водоемом, в который вы когда-либо погружались без посторонней помощи, была ваша ванна.)

Затем вы поворачиваетесь к соседу слева, который, как вам известно, большой любитель прыжков с парашютом и спрашиваете его: "А с каким куполом вы обычно прыгаете?" Если дальше речь пойдет о теннисе, о боевых искусствах, о шахматах, о коллекционировании монет или даже о воздушных змеях, вы всегда сможете поддержать разговор. Вот это парень! Вот это девушка!

Глава 39. Подучите профессиональный жаргон.

Этот спасительный сленг

Еще более загадочной, чем разговор о необычных увлечениях, может быть беседа с употреблением профессионального жаргона или сленга. Мне все еще снятся кошмары о том, как однажды я попала на вечеринку, которую устраивали супруги, чьей профессией было управление компьютерными базами данных. Входя в их квартиру, я услышала, как один из гостей говорит другому: "...когда домен ограничивает процесс реляционного исчисления, чтобы преобразовать и сохранить сопряженные выражения, тогда схема замещения переходит в режим..."

Я в одно мгновение очутилась в гуще подобного рода дискуссий и поняла, что до конца вечера не смогу понять ни одного *бита* информации из их разговоров. Я с тоской вспоминала старые добрые времена, когда *мышками* называли маленьких пушистых зверьков, которые любили сыр, *окно* было частью комнаты, для которого подбирали занавески, а с помощью *сетей* пауки ловили мух. Я понимала, что мне срочно требовалась *техническая поддержка,* чтобы я смогла стать *совместимой* с этой компанией.

Тогда я решила - здесь и сейчас - выучить несколько вступительных вопросов, которые при первом знакомстве обычно задают друг другу человеческие существа, занимающиеся управлением базами данных. Что я и сделала. Теперь я с нетерпением жду следующей возможности вновь оказаться в их компании, потому что вооружена вопросами вроде "Матрицы какой размерности вы используете?" и "Какими продуктами вы пользуетесь для организации хранения информации?"

Все, что вам нужно, чтобы начать общаться с представителями любой узкой профессиональной группы - это несколько специфических вводных вопросов. Вы задаете такой вопрос, слушаете ответ и примерно полминуты поддерживаете элементарный предметный разговор с этими людьми на тему профессиональной деятельности. (После этого как можно скорее смените предмет разговора! Вы же не хотите обманывать их, прикидываясь большим знатоком в области их профессиональных интересов, чем вы есть на самом деле.)

Задавайте вводные вопросы

Любой теннисист по первой же вашей подаче может оценить, насколько вы хороший игрок и будет ли игра с вами интересной. То же самое происходит и в процессе общения. После первой же вашей словесной "подачи" ваш собеседник поймет, будет ли ему или ей интересно говорить с вами об их жизни или об их увлечениях - или разговор будет скучным, неуклюжим и глупым.

Например, предположим, что меня знакомят с человеком, первый вопрос которого звучит так: "О, вы - писательница! Когда вы закончите ваш новый роман?" Оп-па, я понимаю, что говорю с человеком, который совершенно незнаком с миром, в котором я живу. Мы поболтаем, но я предпочту сменить тему разговора. А вскоре после этого - и собеседника.

Но если мой новый знакомый спросит: "О, вы - писательница! А что вы пишете: беллетристику, документальные или научные произведения?" - он попадет "в яблочко". Теперь я знаю, что имею дело с человеком, который кое-что знает о моем мире. Почему? Потому что такой вопрос задают друг другу при первом знакомстве see писатели. Мне будет приятно разговаривать с этим человеком, потому что он понимает меня и писательский мир. И даже если он быстро сменит тему разговора, в моей памяти он все равно останется умным и хорошо информированным собеседником.

В *каждой* профессии, в *каждом* виде спорта, в *каждом* хобби есть такие вступительные вопросы, которые задают друг другу люди, имеющие отношение к этой области жизни, "посвященные". А есть глупые вопросы "непосвященных", новичков, которые профессионалы *никогда* не задают друг другу. Когда космонавт впервые встречает другого космонавта, он спрашивает: "В каких экспедициях ты участвовал?" (И он никогда не спросит: "А как же вы там мылись?") Психиатр спросит коллегу: "Вы занимаетесь терапией или клинической практикой?" (И никогда: "Вы слышали этот новый анекдот про психбольницу?")

Хорошие новости состоят в том, что овладеть профессиональным сленгом "на разговорном уровне" несложно. Нет необходимости зубрить модные выражения, всего несколько типичных вводных вопросов помогут вам выглядеть "своим человеком" в кругу профессионалов. И затем (а это еще более забавное зрелище), когда вы говорите им, что не имеете никакого отношения к их профессии (или к их хобби), вы производите на них еще большее впечатление. "Какой эрудированный человек!" - подумают они.

"Помогите! Там соберутся одни художники"

Брать уроки профессионального жаргона совсем не сложно. Предположим, вас пригласили в художественную галерею на открытие выставки, где вы познакомитесь со многими художниками. Если вы не говорите на их языке, загляните в свою записную книжку и посмотрите, нет ли среди ваших знакомых

одного или двух художников.

Ага, один художник нашелся. Ну, не совсем художник, но вроде того. Ваша подружка Света когда-то ходила в художественную школу. Вы можете позвонить ей и сказать примерно следующее: "Света, я понимаю, это покажется тебе глупым, но меня пригласили на одну встречу, где мне придется общаться с художниками. Не могла бы ты подсказать мне, о чем у них можно спросить?" Света может найти вашу просьбу несколько необычной, но ваше усердие должно произвести на нее впечатление.

Возможно, она скажет: "Ну, спроси их, в какой *технике* они работают".

"Техника?" - переспросите вы.

"Ну да. Так профессионалы спрашивают друг друга, чем они пишут картины - акварелью, маслом, темперой и так далее".

"О-о".

"Никогда не проси художника рассказать о своей работе или описать ее, - предупреждает она. - Он считает свои картины достаточно наглядными и не нуждающимися в пояснениях".

"О-о".

"И не спрашивай их, есть ли их картины на этой выставке".

"О-о?"

"Этот вопрос может оказаться для них болезненным. Вместо этого спроси: "А где можно увидеть ваши работы?" Им наверняка это понравится, потому что даже если их картины не представлены в этой галерее, они могут пригласить тебя в свою студию, в надежде продать одну из своих работ".

Прием 39: ***Подучите профессиональным жаргон***

Успешные люди, овладевшие искусством общения, считают профессиональный сленг вторым родным языком. Зачем нужно учиться говорить на этом языке? Потому что так вы станете "своим человеком" в любой компании, в любой тусовке.

Как выучить этот язык? В книжных магазинах вы не найдете учебников, аудиокассет или словарей сленга отдельных профессиональных групп, но этот жаргон легко освоить при непосредственном общении. Просто попросите своих друзей, которые знакомы с характерной фразеологией той группы людей, в которой вам придется оказаться, научить вас некоторым вводным вопросам. Несколько новых слов - и с вами общаются как с равным.

Это все, что вам нужно для начала - пара хороших вступительных вопросов о живописи и предостережение о самых глупых вопросах, которые обычно задают художникам посторонние.

Предположим, что вы задали собеседнику подходящий вопрос, касающийся его работы. Вы сделали отличную подачу, и лихо накрученный мяч со свистом летит на поле вашего собеседника. Обрадовавшись тому, что имеет дело с настоящим "профи", он отвечает на ваш вопрос. Он отбивает мяч на вашу половину корта - теперь пришло время задавать ему дополнительные вопросы. Что делать?

Если в этот момент разговора вы не хотите раскрыть свой секрет, вы должны освоить следующий прием.

Глава 40. Давите на больные места.

Элементарные навыки общения в компании медицинских работников

У меня есть друг, врач по имени Джон, который недавно женился на очаровательной японке, Джамико. Он рассказал мне, что когда их в первый раз пригласили на вечеринку, где Джон собирался познакомить жену со своими коллегами, Джамико охватила паника. Она хотела произвести на них хорошее впечатление, но не знала, о чем можно говорить с американскими врачами. Джон был первым и единственным врачом, с которым она встречалась, и пока между ними развивался бурный роман, у них не оставалось времени на обсуждение медицины.

Джон сказал ей: "Не беспокойся об этом, Джами. Они будут задавать друг другу одни и те же старые как мир вопросы. Когда ты будешь знакомиться с ними, просто спроси: "Какая у вас специальность?" и "Вы занимаетесь частной практикой или работаете в федеральной системе здравоохранения?"

"Затем, чтобы углубить ваше общение, - продолжал он, - поинтересуйся "Как строятся ваши отношения с лечебным учреждением, в котором вы работаете?" или "Вас устраивает обстановка на вашем рабочем месте?" Эти вопросы очень актуальны для любого врача, потому что в системе здравоохранения все постоянно меняется".

Джон сказал Джамико, чтобы она в точности воспроизвела эти вопросы. Она общалась гостями, интере-

суясь их медицинской специализацией и их отношениями с государственными учреждениями системы здравоохранения. В результате она стала звездой вечеринки и всеобщей любимицей. Позднее многие коллеги Джона поздравляли его с тем, что ему удалось найти такую замечательную и мудрую женщину.

Как найти "хит сезона"

Это работает не только в среде медицинских работников. В каждой профессии есть такие вопросы, которые всегда обсуждаются и кругу специалистов. Однако остальной мир знает об этих навязчивых идеях слишком мало. Например, мелкие независимые торговцы постоянно жалуются на то, что большие сети супермаркетов захватили власть и доминируют в секторе розничной торговли. Бухгалтеры не спят ночами и думают о том, как благополучно пройти налоговую проверку. Мы, авторы, тоже не исключение. Мы всегда жалуемся друг другу на то, что журналы не платят нам за публикацию наших драгоценных слов на их страницах, а Интернет-издания вероломно нарушают авторское право, распространяя в Интернете наши тексты и отказываясь при этом покупать права на их публикацию в электронном виде.

Предположим, что некоему неудачнику не повезло настолько, что однажды он оказался в компании писателей. Поддерживать разговор с этими людьми (которые редко осознают то, о чем думают, пока не изложат свои мысли на бумаге) очень нелегкая задача для того, кто привык общаться с обычными нормальными людьми. Тем не менее, если перед тем как попасть в такую компанию не-писатель позвонит хотя бы одному своему знакомому, имеющему отношение к писательскому миру, и спросит его о том, какими проблемами живет этот мир в настоящий момент, он сможет вести оживленную беседу и болтать языком весь вечер. Я называю этот прием *"Давите на больные места".*

Прием 40: ***Давите на больные места***

Прежде чем сломя голову ринуться в толпу книгоиздателей или стоматологов, выясните, какие актуальные проблемы обсуждаются в их среде в настоящий момент. В каждой профессии есть такие горячие темы, о которых остальной мир знает очень мало. Попросите своего информатора раскрыть вам эти секреты. Затем, чтобы подогреть вашу беседу, давите на эти больные места.

Вернемся к нашей ситуации с выставкой в галерее художников. Вы еще не дали вашей подруге Свете повесить трубку. Она только что вооружила вас двумя лучшими вводными вопросами, которые можно задать любому художнику. Но не отпускайте ее, пока не узнаете о том, какая тема считается в этой среде "хитом сезона". Спросите ее о самой горячей теме, которая постоянно обсуждается в мире искусства. Подумав немного, она скажет: "Ну, это всегда цены на произведения искусства".

"Цены на произведения искусства?" - переспросите вы.

"Да, - объяснит она. - Например, в восьмидесятых годах весь артистический мир был в значительной степени коммерциализирован и ориентирован на рынок. Цены на произведения искусства взлетели до небес, потому что некоторые инвесторы и люди, желающие повысить собственный статус, платили за них огромные суммы денег. Нам казалось, что если это будет продолжаться, искусство станет недоступно широким слоям населения".

Вот это да! Теперь вы и в самом деле вооружены всем необходимым, чтобы как "посвященный", со знанием дела, вести разговор об искусстве.

"Увидимся на большом пожаре"

Не забудьте спросить своего информатора о тех специфических фразах, которыми люди одного круга обычно приветствуют друг друга. Например, альпинисты поежатся, услышав от вас перед восхождением "Счастливого пути!", но улыбнутся каждому, кто пожелает им "Хорошей погоды!"

Тем не менее, "хорошая погода" - не самое лучшее пожелание футболистам перед ответственным матчем. Скажите: "Задайте им жару!"

Пожарные, которые дежурят посменно, нечасто видят друг друга, кроме, конечно, тех случаев, когда их срочно вызывают на службу в чрезвычайных ситуациях. Отсюда пошла характерная для американских пожарных дружеская прощальная фраза: "Увидимся на большом пожаре!"

Однажды глубокой ночью я оказалась в небольшом незнакомом городке, заблудиться в котором обычно стоит больших усилий. Мне это удалось. Я растерянно озиралась по сторонам. К счастью, неподалеку я заметила здание дежурной пожарной части и двух пожарных, сидевших перед ним на улице.

"Извините, не могли бы вы подсказать мне, как попасть на трассу ASO?" - спросила я из окна автомобиля. По выражению их лиц я поняла, что они посчитали меня полной идиоткой. Тем не менее, они вяло указали мне правильный путь. Отъезжая, я крикнула им: "Спасибо, ребята, увидимся на большом пожаре!" Через зеркало заднего вида я увидела, как их лица расплылись в широкой улыбке, они встали и пома-

хали мне вслед на прощанье. Уезжая, глупая заблудившаяся блондинка заслужила их расположение, по-свойски поприветствовав пожарных их традиционным салютом.

Глава 41. Почитайте их газетенки.

Экстренный выпуск! Экстренный выпуск! Узнайте об их жизни еще больше

Предположим, вы только что вынули из почтового ящика свежую газету. Вы приготовили себе чашечку кофе и поудобнее устроились в кресле, чтобы просмотреть прессу и узнать, что происходит в мире. В *вашем* мире, если быть до конца точными. Что вы читаете в первую очередь? Зарубежные новости? Новости спорта? Колонку развлечений? Сводки с полей? Или раздел юмора?

Что бы вы обычно ни читали в первую очередь, завтра НЕ делайте этого. Начните чтение газеты с любой другой страницы, желательно с той, которую вы никогда еще не просматривали. Почему? Потому что так вы познакомитесь с другими мирами и вскоре сможете обсуждать все что угодно и с кем угодно, независимо от того, как мало общего будет между вами.

Как насчет раздела недвижимости? Скукотища. Да, возможно вы не находите недвижимость особенно увлекательной темой. Однако рано или поздно вы окажетесь в компании людей, обсуждающих недвижимое имущество, сделки и вторичный рынок жилья. Просмотр раздела недвижимости раз в месяц поможет вам успешно поддержать такой разговор.

Обзор рынка рекламы? Возможно, вы считаете, что без рекламы мир выглядел бы гораздо лучше. Но держите этот вывод при себе, разговаривая с менеджером рекламного агентства, которого вы только что наняли рекламировать вилки для снятия лапши с ушей, которые производит ваша компания. Беглый просмотр раздела новостей рекламного рынка - и вы *ухе* можете разглагольствовать о *продвижении продукта* и *креативных разработках,* о рекламных *блоках* и рекламных *роликах.* Вместо слова *"страница"* вы будете употреблять слово *"полоса".* Вместо абстрактного *агентства* вы будете говорить о цехе или о *студии.*

Использование неподходящих слов - один из самых главных признаков, по которым профессионал "вычисляет" новичка. На судне, в ответ на вопрос пассажира "Давно ли вы работаете на этом корабле?", любой член экипажа издаст тихий стон. Любой матрос гордится тем, что он *плавает на судне,* а слово *"корабль"* говорит о том, что пассажир - новичок в морском деле.

Правильное слово способно творить чудеса. Приветствуя пассажиров, поднимающихся на борт корабля, капитан, услышав вопрос одного из них: "Когда вы приняли на себя командование этим судном?" или "Какое судно вы впервые взяли под командование?", готов задержать посадку пассажиров и отложить отправление рейса. Капитан Кафиро, о котором я вам уже рассказывала, обычно немногословный, мог часами с энтузиазмом рассказывать морские истории этому находчивому пассажиру, который, возможно, увидел словосочетание "принять на себя командование судном" на прошлой неделе в какой-нибудь газетной статье. (Если бы пассажир просто спросил: "Давно ли вы работаете капитаном?" или "Каким кораблем вы впервые стали командовать?", он услышал бы в ответ невразумительное мычание с итальянским акцентом.)

Очень скоро вы оцените те огромные преимущества, которые получите в результате установления контакта и взаимопонимания в общении с другими людьми. И все, что для этого нужно, - просто читать время от времени в газетах разные разделы.

Выжмите из их чтива максимум пользы

Если вы хотите найти еще более яркие шедевры языка отдельных профессиональных групп, начните читать их специализированные журналы. Эти малоизвестные отраслевые издания создаются специалистами и для специалистов. Попросите ваших друзей, работающих в нужных вам областях, одолжить вам один из таких журналов, чтобы вы могли извлечь из него хворост для разжигания огня вашей беседы.

Такие издания существуют в любой области человеческой деятельности. Вы найдете яркие обложки с названиями вроде "Автомобильные новости", "Ресторанный бизнес", "Бассейны и ванные", "Грузовые перевозки" и даже "Свиноводство сегодня" - для людей, занимающихся разведением свиней. (Простите, они называют себя *мясопроизводителями.* Никогда не знаешь, когда для заключения следующей выгодной сделки могут пригодиться познания в этой области.) В любом номере такого журнала вы найдете примеры профессионального жаргона и получите исчерпывающую информацию о том, что волнует сейчас специалистов в этой области.

Когда речь заходит о хобби и увлечениях, полистайте журналы по туризму, велосипедному спорту,

горным лыжам, плаванию, серфингу. В больших или специализированных магазинах продаются журналы для велосипедистов, боксеров, любителей боулинга и даже тореадоров. Вы обнаружите, что ежемесячно выходит множество специализированных изданий, посвященных самым разным увлечениям и хобби.

Несколько лет назад я взяла за правило покупать по одному такому журналу каждую неделю. Эти затраты очень быстро окупились, когда одна из моих потенциальных клиенток пригласила меня к себе на чай. У нее был прекрасный сад, и благодаря недавно прочитанному номеру "Садоводства и цветоводства" я могла оперировать терминами вроде "декоративные растения", "однолетние сорта" и "многолетние растения". Я даже могла поддерживать разговор, когда речь заходила о преимуществах выращивания рассады из луковиц и из семян.

Поскольку я проявила себя таким тонким знатоком ботаники, она пригласила меня прогуляться, чтобы показать мне свой сад.

Пока мы гуляли, я постепенно перевела разговор с хризантем на консалтинг, чтобы выяснить, чем я могу быть полезна ее компании. Как вы думаете, кто из нас вел другого по дорожке сада?

Прием 41: ***Почитайте их газетенки***

Ваш следующий потенциальный клиент - заядлый игрок в гольф, бегун, пловец, горнолыжник, альпинист? Вам предстоит посетить общественное мероприятие, на котором соберутся аудиторы или дзен-буддисты - или кто-то еще? Существует огромное количество журналов, обслуживающих фанатов всех мыслимых и немыслимых видов увлечений. Вы сможете почерпнуть из них массу информации, чтобы выглядеть своим человеком в разговоре с любым собеседником, завоевать его симпатию и завязать с ним тесные отношения. (Кстати, вы читали последний номер журнала "Хомуты и петли"?)

Изменяется ли мир, в котором мы живем? Становится ли он теснее или продолжает расширяться, вбирая в себя самые разные культурные традиции общения? Современные мужчины и женщины чувствуют себя уверенно и удобно везде, и следующий прием поможет вам выглядеть своим человеком в любой точке земного шара.

Глава 42. Выясните их нравы.

Как стать своим человеком в любой точке планеты

Предположим, вы отправляетесь в деловую поездку заграницу. Что вы в первую очередь берете с собой? Паспорт и словарь-разговорник, верно? В конце концов, никому не хочется слоняться по Риму, не зная как выяснить обратную дорогу к своему отелю. Или страдать от жажды в Куала-Лумпур, не зная как попросить воды. Тем не менее, большинство из нас забывают взять с собой - и это часто приводит к трагическим последствиям - книгу об обычаях и традициях тех стран, куда мы отправляемся.

Одна моя подруга и коллега, Джеральдина, с энтузиазмом собиралась выступить в Японии, куда ее недавно пригласили. Чтобы чувствовать себя удобно во время длительного авиаперелета в Токио, она надела свои любимые стильные джинсы и курточку. Четырнадцать часов спустя четверо безупречно одетых джентльменов приветствовали ее в аэропорту Нарита. Улыбаясь и низко кланяясь, они вручили ей свои визитные карточки. Держа одной рукой сумку, она взяла их другой. Поблагодарив, она бросила взгляд на визитки и убрала их в задний карман своих джинсов. Затем достала свою визитную карточку и, посчитав, что ее новые знакомые будут испытывать затруднения, произнося ее полное имя Джеральдина, подписала уменьшительное "Джерри" над напечатанным на карточке именем. Джентльмены склонились над ее визиткой, изучая ее и даже несколько раз перевернув на другую сторону, прежде чем один из них убрал ее в свой портфель.

Когда они вместе прибыли в гостиницу, джентльмены пригласили Джерри на чай в холле отеля. Потягивая чай, джентльмены преподнесли ей небольшой, красиво упакованный подарок, который она немедленно и большой с радостью развернула, чтобы тут же рассмотреть. Самыми очаровательными качествами Джерри были ее теплота и непосредственность. Она была глубоко тронута подарком и, что очень характерно для нее, завизжала от восторга "О, как красиво!" и обняла каждого джентльмена.

В этот момент четверо японских джентльменов нахмурились, затем одновременно, словно сиамские близнецы, встали, и, поклонившись на этот раз не слишком низко, пробурчали "сайонара" и немедленно удалились. Бедная Джерри была поражена. Что она сделала не так?

Все! Во-первых, ее джинсы. В Азии, даже если вы едете на деловую встречу на велосипеде, вы не можете встречать клиентов в неформальной одежде. Второй ошибкой Джерри было грубое обращение с их визитными карточками. В Азии визитная карточка является одним из важнейших элементов протокола.

Она всегда дается и принимается обеими сторонами с подчеркнутым благоговением и двумя руками. (Это относится к мусульманским странам, где левая рука традиционно считается "грязной".)

Затем Джерри слишком быстро спрятала их визитные карточки. В Азии люди используют визитные карточки в качестве средства для завязывания разговора. Вы строите разговор, читая информацию на визитной карточке своего собеседника, не откладывая ее до тех пор, пока он осторожно и почтительно не уберет нашу. Положить ее в задний карман джинсов было проявлением предельного неуважения.

Джерри не узнала о своем четвертом промахе, пока не вернулась домой. Один из ее коллег, Билл, бывалый путешественник, объяснил ей причины ее фиаско. Билл рассказал ей, что джентльмены несколько раз переворачивали визитную карточку Джерри снова и снова, пытаясь найти ее имя и информацию о ее компании на японском языке на оборотной стороне. Оборотная сторона визитки Джерри была, конечно, чистой.

Далее, пятая - ошибка из ошибок: Джерри не следовало ничего писать на карточке. Визитные карточки в Азии если и не священный предмет, то, во всяком случае, нечто такое, что нельзя портить беспорядочными надписями, сделанными от руки.

Печальная история отношений Джерри с японцами далее развивалась еще хуже. Она не должна была разворачивать подарок в их присутствии. Почему? Дело в том, что в стране, где важным аспектом отношений является необходимость в любых ситуациях сохранять свое лицо, для одной из сторон может оказаться очень болезненным увидеть, что подарок, который подарен ими, не столь хорош, как тот, который преподнесли им. (А Джерри вообще не привезла для них никакого подарка!) Ошибка номер семь.

Бурный восторг Джерри, который она не сдерживала, принимая подарок, тоже был промахом. В Азии считается, что чем тише ваш голос, тем выше служебное и социальное положение. И последним ляпом было, конечно же, то, что она, преисполнившись благодарности, обняла джентльменов. Объятия, широко принятые в некоторых других странах мира, в Японии абсолютно неприемлемы в отношениях с клиентами и деловыми партнерами.

Излишне говорить, что Джерри больше не приглашали в Японию. Тем не менее, она не забыла этот урок, отправляясь в Сальвадор. На этот раз она была сообразительнее. Она заранее изучила местные обычаи. К своей радости, она узнала, что там она может обнимать своих собеседников, сколько душе угодно. Но там ей нельзя использовать в разговорах свое имя, так же как и имена других людей. И она не должна представляться "американкой". В конце концов, жители Сальвадора тоже американцы!

Различия в обычаях общения в разных культурах очень многообразны. Когда я путешествую по зарубежным странам, мне постоянно приходится отдавать себе отчет в том, что я не в Америке. Я люблю путешествовать в джинсах, я - неизлечимый любитель теплых объятий, и я не могу ждать ни минуты, чтобы посмотреть, что мне подарили, - кто бы это ни был. Но каждый раз, покидая США, я навожу справки об обычаях и нравах страны, которая является целью моего визита, чтобы понять, насколько я могу быть там самой собой.

Прием 42: ***Выясните их нравы***

Прежде чем ступить на территорию чужой страны, прочитайте книгу о том, что можно и чего нельзя себе позволить в общении с ее жителями. Прежде чем пожать руки, подарить сувенир, сделать жест или даже произнести комплимент, выясните, допустимо ли это в рамках данной культуры. Ваши ошибки могут дорого вам обойтись.

Не уподобляйтесь другой моей неудачливой коллеге, которая едва не сорвала крупную сделку с бразильцами. Перед подписанием контракта она показала своим клиентам знак: "О-кей, все в порядке", соединив кончики большого и указательного пальцев. Она не знала, что этим она предложила своему деловому партнеру - на его языке - вступить с ней в интимную связь. Никогда не знаешь, чего опасаться, пока не станет слишком поздно.

Теперь мы переходим к такой области, где умение выглядеть "своим человеком" оборачивается немедленным, ощутимым вознаграждением, которое можно точно подсчитать. И где быть чужаком - означает нести убытки и выкладывать деньги из своего кармана или кошелька.

Глава 43. Обман ради выгоды

Покупайте по специальной цене "для своих"

Никогда не недооценивайте человеческую изобретательность, когда человеку нужно получить то, что

ему нужно. Многие люди расширяют афоризм "В любви и на войне все средства хороши" до прагматического "Все средства хороши в любви, на войне и когда я собираюсь купить то, что мне нужно". Старая хитрость - заказать столик в шикарном ресторане в субботний вечер, когда мест нет, воспользовавшись именем известной личности. Знакомый администратор одного из моих любимых ресторанов как-то говорил мне, что иногда за один вечер ему удается поговорить по телефону сразу с несколькими Робертами де Ниро, которые хотят зарезервировать столик. Когда их компании одна за другой приезжают в ресторан, он слышит: "Извините, Роберт чувствует себя неважно и не смог приехать".

Одна женщина, расстроенная тем, что ее трюк с именем знаменитости не сработал, однажды крикнула администратору: "Послушайте, кем, черт возьми, я должна быть, чтобы получить у вас свободный столик. Я буду для вас кем угодно - Джулией Роберте, Штесси Граф, Уитни Хьюстон - только скажите мне, кем". Некоторые люди используют другой прием. Они просто подходят к администратору, указывают пальцем в книге предварительных заказов на первое попавшееся имя и говорят: "Это мы".

Тот же трюк проходит и в гостиницах. Однажды я стояла у стойки регистрации в одной популярной гостинице, в которой, к счастью, у меня был забронирован номер. Стоящий рядом со мной мужчина кричал на клерка за стойкой: "Что это значит - *нет мест?* Я остаюсь в этом отеле на ночь. Если у вас нет свободных номеров, я буду спать прямо здесь, на полу". Его грубая настойчивость не давала результатов.

"И предупреждаю вас, - продолжал он. - Я сплю раздетым!"

Ему дали номер.

Эти хитроумные ребяческие уловки использовать не рекомендуется. Вместо них я предлагаю вам более благородный прием. Он был придуман в тот день, когда я общалась со своим страховым агентом, мистером Карлсоном. Он пытался убедить меня застраховать дом. Конечно, я хотела выторговать максимальную сумму страхового вознаграждения за меньшие деньги. Карлсон был опытным агентом и в доступных словах и выражениях терпеливо объяснял мне, дилетанту, преимущества включения в страховой полис дополнительных пунктов, вокруг которых мы торговались.

Когда мы перешли к обсуждению страховки от стихийных бедствий, ураганов и военных действий, его телефон вдруг зазвонил. Рассыпавшись в извинениях, он снял трубку. Это звонил его коллега. Прямо на глазах он мгновенно преобразился. Опытный профессионал страхового бизнеса превратился в простого городского парня, болтающего со старым приятелем о *покрытиях.* Я думала, они обсуждают что-то, связанное с ремонтом.

Затем речь зашла о *франшизах.* Мне потребовалось некоторое время, чтобы понять, что страховое покрытие и франшизы относились к условиям страхового договора, который они обсуждали.

Через несколько минут Карлсон сказал: "Ладно, приятель, пока" и положил трубку. Он откашлялся и снова превратился в страхового агента, терпеливо согласовывающего с наивным клиентом подлежащие страхованию виды ущерба и вычеты.

Сидя и слушая все эти словечки - *"перестрахование", "пропорциональная ответственность"* и прочие, я подумала: если бы приятель Карлсон, который только что звонил ему, хотел купить у него страховой полис, он получил бы более полную страховку и за меньшие деньги. В любом бизнесе продавцы, как правило, предлагают две цены на свои товары и услуги: одну - "для своих", и другую - для вас и для меня.

Прежде чем я позволила себе рассердиться по этому поводу, я обдумала это. Несправедливо? Не совсем. Если продавцу не нужно тратить свое время, работать продавцом и психотерапевтом одновременно, отвечая на бесконечные вопросы новичка-клиента, он может позволить себе предложить более низкую цену. Карлсону не пришлось бы тратить двадцать минут, объясняя своему коллеге (как он объяснял мне) почему, если торнадо разрушает ваш дом, это называется "форс-мажором". Следовательно, вы теряете свои деньги. Когда хорошо знающие продукт приятели хотят его купить, продавец с радостью снизит цену до той, по которой он предлагает этот продукт оптовикам или торговым агентам. За свою очень небольшую работу он получает небольшую прибыль и вполне ею доволен.

Даже небольшое знание предмета оказывается весьма прибыльным, когда вы покупаете что-либо. Если вы знаете, как происходит ценообразование на объекты недвижимости, агент по продаже квартир охотнее предоставит вам скидку. Если вы знакомы с теми словами, которые используют поставщики продуктов и продавцы автомобилей, чтобы заставить вас купить свой товар по более высокой, чем у конкурентов, цене; если вы знаете приемы, с помощью которых механики автосервисов "разводят" наивных клиентов на неоправданные дополнительные расходы на ремонт их автомобилей; если вы бдительно отслеживаете все попытки юристов раздуть свои гонорары, - короче говоря, если вы *в курсе дела* и знаете все ходы и выходы, вас никогда не обдерут до нитки. Вам не обязательно много знать - достаточно нескольких специальных терминов. Профессионал сделает вывод, что, если вы знакомы с некоторыми эзоте-

рическими терминами из его сферы деятельности, вы знакомы и с лучшими предложениями, которые можно найти на рынке и знаете нижний предел, до которого продавец может опустить цену. Он не станет морочить вам голову, поскольку будет опасаться, что его уловки будут раскрыты, и вы, возмутившись его жульничеством, уйдете к его конкуренту.

Никто никогда не объяснял мне это лучше, чем маляр Инга, которая делала косметический ремонт в моем доме. "Конечно, - говорила она мне. - Ты должна знать, как разговаривать с малярами. Не со мной, а с другими ребятами, которые хотят получить слишком много. Такова человеческая природа. Но если ты - женщина и будешь разговаривать с ними с умом, так, как я научу тебя, у них волосы встанут дыбом. Они скажут себе: "Да, эта не из простаков. Лучше вести с ней дела по-честному".

"Хорошо, Инга, а как?"

"Скажи этим ребятам: "Посмотрите на эти стены. Поверхности практически не нуждаются в *подготовке.* Вам не придется тратить время на их *очистку* и *шпаклевание.* Это чистая работа". Инга сказала мне, что одни только эти предложения помогут сэкономить уйму денег. Почему? Потому что теперь маляр знает, что вам известна технология работы и то, что наиболее трудоемкой частью малярных работ является предварительная подготовка поверхности к окраске, - а это главный резерв завышения стоимости ремонтных работ.

"Затем, - продолжала Инга, - когда ты скажешь им, чтобы они покрывали каждую поверхность *"всырую"* (то есть покрывали бы краской всю стену за один прием, не дожидаясь, пока один участок поверхности высохнет, - в этом случае после высыхания краски оказываются заметными границы участков), их цена упадет еще немного. Не стесняйся и скажи им, чтобы краски имели хорошую *укрывистостъ* (то есть при нанесении хорошо заполняли бы мелкие неровности поверхности, не оставляя плохо прокрашенных участков), и ты добьешься от них более качественной работы". Я жалею только о том, что у меня нет Инги в каждой отдельной профессиональной области, чтобы всегда иметь возможность пройти экспресс-курс правильного общения с ее представителями.

Что делать, если у вас нет Инги

Вот как следует поступать, чтобы получить от любого продавца, поставщика или подрядчика наилучшую цену и наилучшие условия сделки. Найдите своего информатора, свою Ингу. Если у вас есть друг, занимающийся этим бизнесом, поучитесь у него. Если нет, вместо того чтобы сразу идти к продавцу, у которого вы собираетесь сделать покупку, посетите прежде нескольких других торговцев. Поговорите с ними. Научитесь их языку, освойте их профессиональный жаргон.

Предположим, например, что вы хотите купить бриллиант. Вместо того чтобы идти прямо в ваш любимый ювелирный магазин и задавать продавцам глупые вопросы о бриллиантах, зайдите к их конкурентам. Подружитесь с продавцом-консультантом и подцепите несколько выражений на их языке. Вы узнаете, что ювелиры говорят о *камнях,* а не о *бриллиантах.* Они говорят о *гранях и о плоскостях.* Если камень кажется мутным, не говорите *"мутный",* скажите *"дымчатый".* Если вы видите внутри камня *трещины* или *изъяны,* скажите *"вкрапления"* или *"включения".* Если камень вам не нравится, не говорите "Я хочу посмотреть что-нибудь получше", скажите "что-нибудь более *изящное"* или "что-нибудь более *изысканное".* (И не спрашивайте меня, почему. Просто ювелиры говорят именно так.)

Затем, когда вы освоите этот язык, идите туда, где вы хотите сделать покупку. Теперь вы говорите на языке ювелиров и поэтому сможете выторговать себе более выгодную цену.

Прием 43: *Обман ради выгоды*

Умение торговаться, которое испокон веков ценилось на рынках Азии, пригодится и в наши дни в любой цивилизованной стране при покупке дорогостоящих вещей. Цена для вас может значительно снизиться, если вы знаете, как торговаться.

Прежде чем совершить крупную покупку, найдите нескольких продавцов: у одного вы будете покупать, а у остальных - учиться. Вооружившись несколькими словами и выражениями из их языка, вы можете смело отправляться туда, где собирались сделать покупку.

Очень скоро вы будете спрашивать скорняков, где были *выделаны* их *меха,* юристов - об официальных почасовых ставках консультантов и членов коллегий адвокатов, а страховые компании - об их отчетах Государственному Комитету по регулированию рынка страхования. После чего эти люди вслед за маляром Ингой скажут себе: "Да, этот человек не из простаков. Лучше я буду вести с ним дела по-честному".

Давайте теперь еще глубже погрузимся в изучение искусства выглядеть "своим человеком", "посвященным" в любой среде и в любой ситуации общения. На этот раз мы познакомимся с тем, как создать у вашего собеседника ощущение, что вас сближает не только похожий жизненный опыт, но и более важные вещи. У вас одинаковые убеждения и жизненные ценности.

Часть пятая,
Ба, да ведь мы совсем одинаковые!

Мы похожи, как две капли воды

Если прищуриться и внимательно посмотреть на летающих в небе птиц, то заметишь, что синицы порхают с синицами, ласточки носятся с ласточками, а овсянки кружат с овсянками. Налицо апартеид среди пернатых. Вы никогда не увидите ласточку-касатку рядом с береговой ласточкой или даже желтую овсянку рядом с желтой синицей. Можно сказать об этом короче: *одного полета птицы любят стаями водиться.*

К счастью, люди умнее птиц, по крайней мере, в одном: наши извилины помогают нам справиться с предубежденностью. По-настоящему умные люди вместе работают, вместе отдыхают и вместе едят. Так, значит, им это приятно? Все зависит от человека. Наша с вами цель - не исследовать абсурдность апартеида, а использовать все мыслимые средства для того, чтобы людям было *абсолютно* приятно делить с вами работу или развлечения.

Безоговорочно доказано, что люди лучше всего воспринимают тех, в ком ощущают единомышленников, исповедующих те же жизненные ценности, что и они сами. В ходе одного исследования испытуемым сначала предложили тест на оценку их личностных качеств и убеждений. Затем их разбили на пары и попросили провести некоторое время вместе. Перед тем как познакомить людей друг с другом, половине пар сказали, что у них очень похожие убеждения, а половине - что они совершенно разные. Ни то, ни другое не было правдой.

Тем не менее, когда потом участников теста спросили, как они понравились другу другу, те, кто полагал, что они с партнером похожи, испытывали гораздо больше взаимной симпатии, чем те, кто считал себя непохожими. Это показывает, что мы более расположены к людям, которых считаем себе подобными. Нам приятнее всего работать и дружить с теми, кто разделяет наши жизненные ценности и убеждения. В связи с этим я предлагаю шесть приемов, которые помогут вам создать ощущение внутреннего сходства с любым человеком.

Взяв на вооружение эти методы, вы не только сумеете лучше ладить с клиентами, друзьями и коллегами, но и научитесь лучше понимать людей любого цвета кожи и происхождения и сопереживать им. Кроме этого, они откроют для вас двери, которые иначе могли бы остаться закрытыми.

Глава 44. Учитесь обезьянничать.

Следите за каждым их движением

Синица быстро машет крылышками, а орел парит в восходящих потоках воздуха. Люди разного происхождения тоже *двигаются* по-разному. В США, например, люди, выросшие на бескрайних равнинах, предпочитают держаться подальше от собеседника. Горожане, которые постоянно давятся в метро и переполненных автобусах, обычно жмутся ближе друг к другу. У выходцев из Азии движения скупые и размеренные, а у итальянцев - размашистые и экспрессивные.

Садясь за стол, люди, знакомые с хорошими манерами, сгибают ноги в коленях и грациозно опускают седалище на диван. Дамы держат блюдце в одной руке, а чашку - в другой, и при этом слегка оттопыривают мизинец. Люди, не имеющие никакого представления об этикете, плюхаются на середину дивана и хватают чашку обеими руками.

Значит ли это, что одни делают правильно, а другие нет? Отнюдь. Тем не менее, Мастера Общения знают: чтобы наладить отношения с манерным-опускателем-седалища или хвататателем-кружки-двумя-руками, хочешь не хочешь, а придется, делать так же, как они.

У меня есть подруга, которая путешествует по стране, устраивая потрясающие семинары под названием "Как выйти замуж за богатого". Однажды в Лас-Вегасе, когда Джин зашла в казино, какой-то телерепортер спросил ее, может ли она отличить настоящего богача от умелого подражателя.

- Разумеется, - ответила Джин.
- Отлично, - воспользовался случаем репортер. - Ну и кто же из мужчин здесь самый богатый?

За соседним столиком сидели трое мужчин, облаченные в безукоризненные костюмы (явно от Хэйорда, что в лондонском Мейфере)*, рубашки ручной работы (явно от Шарве, что на Вандомс-кой площади в Париже). Они потягивали виски (не иначе как чистейший "Бурбон"). Естественно, репортер предпо-

ложил, что Джин выберет одного из этих наиболее вероятных кандидатов.

- *Фешенебельный район в Лондоне. - Прим, пер.*

Ничуть не бывало. Джин обшарила комнату зорким взглядом охотничьей собаки и, как натасканная гончая, повинуясь чутью, указала длинным красным ногтем на парня в потертых джинсах, примостившегося за угловым столиком.

- Этот тип о-о-очень богат, - протянула она.
- С чего вы взяли? - спросил ошеломленный репортер.
- Он двигается, как старый потомственный аристократ, - ответила она, а потом пояснила. - Видите ли, одни двигаются, как старые потомственные аристократы, другие - как богатые "новые русские", а третьи - как люди без денег. Джин сумела угадать, что абсолютно непохожий на миллионера парень в углу сидит на большом наследственном капитале, - а все его манера двигаться.

Прием 44: Учитесь *обезьянничать*

Наблюдайте за людьми. Отмечайте, какие у них движения. Мелкие? Размашистые? Быстрые? Медленные? Порывистые? Плавные? Дряхлые? Юношеские? Шикарные? Дешевые?

Представьте, что человек, с которым вы разговариваете, - ваш учитель хореографии. Как он двигается - как джазовый танцор или как артист классического балета? Понаблюдайте за его телом, а потом попробуйте *скопировать* стиль его движений. Это позволит вашему собеседнику, общаясь с вами, почувствовать себя по-настоящему комфортно.

Вас тоже покупают

Если вы работаете в торговле, учитывайте не только уровень ваших покупателей, но и уровень товаров, которые вы продаете. Я живу в Сохо - это район Нью-Йорка, расположенный в нескольких кварталах от известной своей небезопасностью Кэнэл-стрит. Часто, крепко зажав в руке кошелек и продираясь сквозь толпу на Кэнэл-стрит, я миную карманника, который на день стал уличным торговцем. Он суетливо оглядывается и размахивает передо мной засаленным носовым платком с приколотой бижутерией: "Эй, дамочка, золотую цепочку не возьмете?" Со своей нервной, вороватой походкой он так и просится за решетку.

Миновав кварталов шестьдесят по направлению к центру, вы обнаружите шикарный и очень дорогой ювелирный магазин Тиффани. Иногда, взлелеяв фантазию, что там появилась какая-нибудь вещица мне по карману, я вхожу в массивные, сияющие позолотой двери. Вообразите, что один из безупречно одетых и вышколенных продавцов суетливо оглядывается и обращается ко мне из-за наклонного стеклянного прилавка: "Эй, дамочка, брильянтик не возьмете?"

Так ничего не продашь!

Старайтесь, чтобы ваши манеры соответствовали товару. Вы торгуете костюмами ручной работы? Немного изысканности! Торгуете джинсами? Добавьте простоты и непринужденности! Торгуете спортивной одеждой? Вложите в свои движения энергию и энтузиазм! И так далее, что бы вы ни продавали. Помните, это *вы* делаете погоду для покупателей. Значит, вы часть того товара, который они приобретают.

Глава 45. Эхо.

Мы похожи, как две капли воды

Случалось ли вам, поболтав несколько минут с новым знакомым, сказать себе: "Мы с ним думаем совершенно одинаково! Мы настроены на одну волну"? Это изумительное ощущение, очень напоминающее влюбленность.

Влюбленные называют это *чудом,* те, кто недавно подружились - *мгновенным взаимопониманием,* а деловые люди - *родством душ.* Да, это все то же волшебство, внезапное ощущение теплоты и близости, странное чувство: "Похоже, мы уже когда-то были друзьями!"

В детстве подружиться было легче. Большинство детей, с которыми мы знакомились, выросли в том же городе, а потому были настроены на одну волну с нами. Прошли годы. Мы повзрослели. Мы переехали. Наше происхождение, наш опыт, наши цели, наш образ жизни - все это разное. Поэтому теперь мы сбились с этой общей волны.

Как было бы здорово, будь у нас волшебная доска для серфинга, на которой можно было бы взлететь на

волну любого человека, правда? Вот вам языковое средство, помогающее достичь полного взаимопонимания с каждым встречным. Если, стоя на горной вершине, крикнуть: "Э-ге-гей!", в ответ прогремит такое же "Э-ге-гей!". Я называю этот прием *эхом,* потому что вы, как и эхо, вторите Собеседнику его же словами.

Все началось за океаном

В языках многих европейских стран можно различить присутствие пяти, десяти, а то и больше языков. Например, в Италии южане, сицилийцы, говорят на диалекте, который итальянцы с севера страны воспринимают как полную абракадабру. Как-то в итальянском ресторане я стала свидетельницей такого случая. Посетитель узнал, что официант, который его обслуживает, тоже родом из Удины - города на северо-востоке Италии, где говорят на фриульском диалекте. Гость встал и обнял официанта так, будто это брат, с которым они давным-давно не виделись. Потом они принялись лопотать на языке, слыша который, другие официанты-итальянцы только пожимали плечами.

У нас в Америке тоже есть диалекты, просто мы их не замечаем. На самом деле есть тысячи разных слов, которые зависят от места, где мы живем, от нашей профессии, наших интересов, нашего воспитания. Однажды, путешествуя по стране, я попыталась заказать какой-нибудь *лимонад* вроде "Спрайта" или "Севен-Ап". Пришлось долго объяснять, пока до официантки не дошло, что напиток, который мне нужен, у них называется "шипучка". Может быть, потому, что англоязычный мир так велик, у американцев для одного и того же старого понятия есть больший выбор слов, чем у людей, говорящих на других знакомых мне языках.

Члены одной семьи замечают, что их речь похожа. Друзья используют одни и те же слова. Можно найти сходство в речи сотрудников одной компании или членов одного клуба. У каждого человека, с которым вы знакомитесь, собственный язык, помогающий ему подсознательно отличать своих от посторонних. Все слова - английские, но они могут быть разными в разных районах, в разных профессиях и даже в разных семьях.

Языковое средство, помогающее настроиться на одну волну

Если хотите создать у человека подсознательное ощущение, что вы очень похожи, используйте его слова, а не свои. Скажем, вы продаете машину молодой матери, и она говорит вам, что ее волнует безопасность, потому что с ней в машине будет ездить ее маленький *карапуз.* Когда будете объяснять ей характеристики машины, воспользуйтесь этим словом. Не используйте слово, которым вы называете своих детей. Не произносите даже слова "замок, обеспечивающий безопасность *ребенка",* которые приведены в торговом справочнике. Скажите своей клиентке: "Ни один *карапуз* не сможет открыть дверь или окно, потому что на приборной доске есть специальное запирающее устройство". Можете даже назвать его "замок, обеспечивающий безопасность карапуза". Когда мамочка слышит из ваших уст слово "карапуз", она ощущает, что вы тоже член ее семьи, потому что именно так все домашние называют ее сокровище. Предположим, ваша клиентка сказала "малыш" или "крошка". Отлично - словно эхо, повторяйте любое слово, которое она использовала. Ну, почти любое. Если бы она произнесла "мой *ублюдок",* наверное, на этот раз вы предпочли бы воздержаться от использования этого приема.

Вторить эхом в гостях

Скажем, вы пришли в гости. Набежала толпа народа - самые разные люди. Сначала вы болтаете с юристом, которая рассказывает, что ее *профессия* часто становится объектом злобных нападок. Когда придет ваша очередь вставить слово, тоже говорите "профессия". Если вы скажете "работа", это воздвигнет между вами подсознательный барьер.

Следующий собеседник - строитель, который начинает говорить о своей *работе.* Теперь будет ошибкой сказать: "А вот в моей *профессии..."* Он подумает, что вы важничаете.

После юриста и строителя вы разговариваете с несколькими представителями свободных профессий - сначала с моделью, потом с профессиональным лектором и, наконец, с поп-музыкантом. Все трое называют свою работу по-разному. Модель хвастается своими *выходами* на подиум. Лектор тоже может сказать "выступление", но, вероятнее всего, он козырнет своим *чтением* циклов лекций. Поп-музыкант может сказать: "Слышали, ребята, у меня тут наклевывается парочка *сольников".* Конечно, запомнить слова, которыми каждый называет свою работу, нелегко. Выход один - держать ушки на макушке и сразу вторить эхом тому, что скажут собеседники.

Метод эха распространяется не только на названия работы. Например, если, болтая с владельцем моторной лодки, вы назовете его собственность *лодкой,* он сразу изобличит в вас сухопутную крысу. Разумеется, сам он с гордостью называет свое детище *судном.* Если прислушиваться внимательно, услышишь такие языковые тонкости, о которых никогда не подозревал. Поверьте, использовать для просто-

го, на первый взгляд, слова, вроде "иметь", неправильный синоним - равнозначно объявлению себя полным профаном в мире вашего собеседника. Например, владелица кошки промурлычет, что у нее *есть* киска. Но лошадник *держит* лошадей. А любитель рыбок не держит их, а *разводит.* Кажется, разница невелика, но если вы используете не то слово, ваш собеседник безошибочно определит, что вы чужой в мире его увлечений.

Когда отсутствие эха опасно

Иногда, не используя прием "эхо", можно потерпеть неудачу. Как-то в гостях мы с моим приятелем Филом разговорились со знакомыми. Одна дама гордо сообщила нам о новом *шале* на лыжном курорте, которое она только что купила. Она собиралась пригласить друзей в свое маленькое *шале* в горах.

- Замечательно, - сказал Фил, - втайне рассчитывая на приглашение. - А где именно находится ваш *домик?*

Трам-тарарам! Шансы Фила попасть в число приглашенных в уютное *шале* упали до нуля.

Я не смогла удержаться и после окончания беседы шепнула приятелю:

- Фил, зачем ты обидел бедняжку, назвав ее шале хижиной? Фил почесал в затылке и сказал:

- Что значит обидел? "Домик" - прекрасное слово. У нашей семьи есть домик на побережье залива Кейп-Код. Я вырос с этим словом и люблю его и все приятные воспоминания, которые с ним связаны.

Он, конечно же, имел в виду смысл, который сам привык вкладывать в слово "домик".

Ладно, Фил. Может, для тебя "домик" - прекрасное слово, только вот наша лыжница явно предпочитает слово "шале".

Эхо для профессионалов

В современной торговле покупатели хотят, чтобы продавец не только отпускал им товар, но и решал их проблемы. Им кажется, что, если вы не говорите на их языке, вам непонятны их требования.

У меня есть подруга Пенни, которая торгует офисной мебелью. Среди ее клиентов есть люди, работающие в издательском бизнесе, в рекламе, на радио и несколько юристов. В торговом справочнике написано *"офисная* мебель". Тем не менее, Пенни сказала мне: используй я в разговоре со всеми клиентами слово "офисная", каждый из них подумал бы, что я ничего не смыслю в его сфере деятельности.

Например, один из ее клиентов, менеджер по закупкам в рекламном бизнесе, рассказывает о своем рекламном *агентстве.* Клиент-издатель говорит об издательском *доме.* Юристы ведут разговоры о мебели для своей *фирмы.* А клиенты с радио употребляют слово "станция", а не "офис".

"Что ж, - говорит Пенни, - они могут называть свой товар любым дурацким словом. Но если я хочу что-нибудь продать, -добавляет она, - лучше называть его так же, как они".

Прием 45: *Эхо*

Эхо - простой лингвистический прием, который обладает сокрушительной силой. Подмечайте, какие существительные, глаголы, предлоги, прилагательные выбирает собеседник, и как эхо возвращайте их ему. Когда человек слышит, как у вас изо рта вылетают его собственные слова, это создает подсознательное взаимопонимание. Он чувствует, что вы разделяете его ценности, отношения, интересы, переживания.

Эхо как гарантия политкорректности

Нот вам задача. В аптеке вы спрашиваете фармацевта: "Давно вы работаете *аптекарем?"* Какая ошибка в этом вопросе?

Сдаетесь? Это слово "аптекарь". Фармацевты терпеть не могут это слово, потому что оно затрагивает многие неприятные проблемы, связанные с их работой. Они привыкли слышать его от посторонних, и это намек на то, что человек не понимает или не ценит их профессионализм. Они предпочитают называться *фармацевтами.*

Недавно на приеме, представляя одну из своих подруг, я назвала ее воспитательницей детского сада. Когда мы остались одни, Сьюзан взмолилась: "Прошу-у-у тебя, Лейл, не называй меня *воспитательницей.* Я - *педагог, специалист по дошкольному образованию".* Уф! Время и последние веяния быстро делают некоторые слова безнадежно устаревшими.

Предпочтение, которое та или иная группа оказывает определенному слову, не случайно. Некоторые профессии, социальные меньшинства и группы, объединенные общим интересом, часто имеют свою историю, к которой широкая публика нечувствительна. Если с этой историй связано слишком много мучительных переживаний, люди могут изобрести другое слово, которое не имеет этого неприятного подтекста.

У меня есть любимая подруга Лесли, которая прикована к инвалидной коляске. Она говорит: "Когда кто-то произносит слово *калека* или *инвалид,* я вся сжимаюсь. Мы предпочитаем, когда говорят *человек,*

с физическим недостатком". Лесли объясняет это очень трогательно: "Мы, люди с физическими недостатками, - такие же, как обычные люди. Мы называем их ОЛами ("Обычными Людьми"). ОЛы идут по жизни с таким же багажом, как и мы. Просто у нас есть дополнительная ноша - физический недостаток".

Это просто и эффективно - проявить уважение и сделать так, чтобы собеседник почувствовал в вас близкого человека. Эхом вторьте его словам. Это поможет вам стать более чутким собеседником и навсегда избавит от неприятности.

Глава 46. Яркие образы.

Говорить с женщинами на специальном мужском языке - неблагородно

Недавно мне довелось проводить презентацию для пятнадцати мужчин, руководителей одной корпорации. "О'кей, - сказала я себе, встав со стула. - Пятнадцать марсиан на одну венерианку". Не беда. Ведь я читала известную книгу Джона Грея "Мужчины с Марса, женщины с Венеры". Я изучила неврологические различия между мозгом мужчины и мозгом женщины. Я знаю все о языке жестов, присущих каждому полу. К тому же я обучаю людей особенностям общения и психологии коммуникаций. Я была прекрасно подготовлена к разговору с этими мужчинами, умела идти прямо к цели и парировать любые вопросы.

Сначала все шло замечательно. Я провела презентацию без сучка, без задоринки - затронула все темы и безупречно их изложила. После этого я села и уверенным тоном попросила задавать вопросы и приступить к обсуждению.

Ту-то все и рухнуло. Все, что мне запомнилось, - это устрашающий шквал вопросов, которые изобиловали аналогиями из футбольного лексикона.

- Вы думаете, мы *в ауте?* - спросил один.
- Да, - заметил другой, - но как теперь *отыграть назад?*

Этих двоих я кое-как поняла. Но когда дошло до *финтов, обводок, подножек, и игры на чужом поле, я* начала терять нить разговора. А уж когда один парень заорал, что для спасения сделки нужно взять конкурентов *в коробочку, я* пережила полное унижение. Пришлось спросить: "А что это значит?" Мужчины понимающе переглянулись, а потом со снисходительными усмешками пустились в объяснения.

В тот вечер я рисовала в воображении садистскую картину: пятнадцать женщин-менеджеров одной компании перебрасываются аналогиями из области деторождения, а единственный мужчина чешет затылок.

- Мы до сих пор не получили от него нового предложения. Не знаю, когда этот тип наконец *разродится,* - сообщает главный бухгалтер.
- Думаю, это случится только через шесть месяцев. Пора его *кесаритъ,* - отвечает бухгалтер-контролер.
- Да что вы волнуетесь? - вступает главный специалист по маркетингу. - Все равно его идеи зачаты *в пробирке.*
- *У* меня сейчас начнется *послеродовая депрессия,* - стонет президент.

Единственный сотрудник-мужчина переживает такое же смущение и унижение, какое пережила я под градом футбольных аналогий.

Однако цель этой книги - не поощрять мстительные фантазии, а научить общаться. Для этого я предлагаю следующий метод, основанный на аналогиях, причем не только на футбольных.

Точные аналогии, которые метят в яблочко

Аналогии могут стать эффективным средством общения, если они вызывают в памяти собеседника образы, которые ему близки. Мужчины используют футбольные аналогии не для того, чтобы запутать дело или сбить женщин с толку, а чтобы прояснить ситуацию друг для друга. Для мужчин аналогии, взятые из спорта, делают ситуацию более живой, потому что, как правило, они смотрят футбол больше, чем женщины.

Перейдем к другим спортивным аналогиям. Каждый поймет, что имеет в виду говорящий, если он скажет: "С этим предложением мы наверняка не промахнемся". Тем не менее, у хоккейного болельщика возникнет более убедительный образ, если сказать "мы выиграем борьбу у ворот", "нас не прижмут к борту" или "мы перехватим эту передачу".

Все знают выражение "попал в яблочко". Это выражение понятно каждому, но больше всего оно скажет энтузиасту стрелкового спорта. Если ваш слушатель играет в теннис, то разговоры о *пушечной подаче* и *обводке по линии* оживят ход вашего разговора. Если ваши деловые партнеры - баскетбольные болельщики, то, употребив аналогии вроде "броска крюком" или "борьбы под щитом", вы попадете пря-

мехонько в их корзину. Если ваш клиент занимается борьбой, то сказать "уложить противника на лопатки" или "сделать мертвый захват" - наверняка завоевать его симпатии.

Вам эти аналогии могут казаться неубедительными, тем не менее, это мощное средство общения, потому что затрагивает мир вашего Собеседника. Так почему бы не использовать самые яркие из доступных вам слов, чтобы добиться своего и продать товар? Я называю этот прием "методом ярких образов".

Прием 46: *Яркие образы*

У вашего клиента есть сад? Поговорите о том, как *посеять семена* успеха. У вашего шефа есть яхта? Поделитесь с ним идеей, которая поможет *идти по ветру* или *оставаться на плаву.* Может быть, он пилот-любитель? Расскажите об идее, которая обеспечит *крутой взлет* или *мягкую посадку.* Он играет на бильярде? Скажите, что это поможет *положить шаре лузу.* Затроньте интерес или стиль жизни своего слушателя, а потом накручивайте образы. Чтобы придать своим высказываниям больше силы и напора, пользуйтесь аналогиями из мира вашего слушателя, а не из своего. И еще: *метод ярких образов* подскажет вашим слушателям, что вы думаете точно так же, как они, и намекнет, что вы разделяете их интересы.

Прошу прощения, но я еще раз ненадолго вернусь к своим злобным фантазиям о безнадежно сконфуженном сотруднике-мужчине. Теперь руководство, состоящее исключительно из женщин, обсуждает стратегию корпорации, используя аналогии, только, разумеется, не из футбола, а из балета.

- Давайте проведем поглощение этой компании в темпе *аллегро,* - предлагает одна.
- Нет, в таком деле лучше подойдет *адажио,* - возражает ее коллега.
- А что, если они сделают *тур жете,* пока мы стоим в *пятой позиции?*
- Полно, разве вы когда-нибудь видели приличное *фуэте* в исполнении их президента?

Директриса подводит итог:

- Предлагаю сделать им маленький *реверанс,* а потом - *гранд батман* прямо по яйцам.

Глава 47. Задействуйте знаки сопереживания.

Никаких "ага", "угу" и "хм"

Внимая собеседнику, мы часто тихонько вставляем что-то вроде "угу" или мычим "м-м-м", желая уверить говорящего, что мы его слышим. На самом деле, у некоторых это превратилось в привычку - звуки вылетают изо рта неосознанно. Каждый раз, когда я разговариваю со своим приятелем Филом, он мычит в течение всего разговора, непрерывно и самозабвенно. Иногда, пребывая в строптивом расположении духа, я, услышав в ответ на свои слова очередное согласное мычание, ошарашиваю приятеля вопросом:

- Послушай, Фил, а что я сейчас сказала?
- Гм, ну, это... черт...

Фил в полном недоумении. И это не его вина. Просто он мужчина, а мужчины особенно часто страдают этой привычкой -пропускать слова мимо ушей и тянуть свое "м-м-м". Однажды, когда я произносила монолог, который не затрагивал никаких важных проблем, Фил мычал как заведенный. Чтобы проверить, насколько он меня слушает, я обронила:

- Думаю сегодня разукрасить себя та-

туировками с ног до головы.

Фил откликнулся привычным "угу".

Впрочем, мычание лучше, чем равнодушный взгляд. Тем не менее, для Мастера Общения это не лучший выбор. Постарайтесь заменить мычание полноценными *знаками сопереживания.*

Что такое знаки сопереживания?

Знаки сопереживания - это простые, краткие фразы, выражающие поддержку. В отличие от "угу", это законченные предложения, например: "Могу себе представить, чего вам это стоило" или "Как интересно!" Знак сопереживания может быть предложением, выражающим одобрение: "Да, это благородный поступок" или "Как мило, что вы это заметили".

Реагируя не обычным мычанием, а законченными фразами, вы не только выражаетесь членораздельно, но и создаете у вашего собеседника ощущение, что его *по-настоящему* понимают.

Прием 47: ***Задействуйте знаки сопереживания***

Откажитесь от привычного мычания. Произносите законченные предложения, чтобы продемонстрировать свое понимание. Пересыпайте диалог фразами вроде "понимаю, что вы имеете в виду". Украшайте его сентиментальными блестками типа "как приятно услышать это от вас". Ваше сопереживание впечатляет собеседника и вдохновляет его на продолжение разговора.

Разумеется, ничто не дается даром, - чтобы вставлять правильные знаки сопереживания, придется слушать как следует.

А теперь, чтобы отточить этот метод, рассмотрим *усовершенствованные* знаки сопереживания.

Глава 43. Правильные телесно ориентированные знаки сопереживания.

Здравая мысль

Лет десять назад у меня была соседка по имени Бренда. Она преподавала степ, но при этом не просто зарабатывала танцами на жизнь. Бренда жила степом. Стены комнаты были сплошь завешаны плакатами с фотографиями знаменитых американских мастеров степа Билла "Боджанглза" Робинсона и Чарльза "Хани" Коулза. Она не просто ходила по дому - она проходилась чечеткой. Было шумновато, но зато, когда Бренду звали к телефону, я всегда безошибочно знала, где ее искать.

Как-то я спросила Бренду, когда она увлеклась степом. "С тех пор, как в первый раз открыла уши", - ответила она. "Уши? Странно, - подумала я. - Ведь большинство людей говорят "с тех пор как я в первый раз открыл глаза". В тот миг я поняла, что Бренда воспринимает мир больше ушами, чем глазами.

Все мы воспринимаем мир с помощью пяти чувств. Мы *видим* мир. Мы *слышим* мир. Мы *осязаем* мир. Мы *обоняем* мир. Мы пробуем мир *на вкус.* Поэтому мы говорим о мире в терминах этих пяти чувств. Авторы нейролингвистического программирования (НЛП) утверждают, что у каждого человека одно из чувств (или один из каналов восприятия) преобладает над остальными. У Бренды это был слух.

Она рассказывала мне, что выросла в Нью-Йорке, в темной подвальной квартирке. Она помнит, как

младенцем слышала над своей колыбелью топот ног по тротуару. Когда она стала чуть постарше, в ее маленькие ушки врывался рев клаксонов, вой сирен и грохот цепей, которые надевают на колеса машин в гололед. Особенно ей запомнился цокот копыт полицейских лошадей по мостовой рядом с ее окошком. Первые впечатления об окружающем мире пришли к ней через уши. И по сей день звук играет в ее жизни главную роль. Чечеточница Бренда - человек-"слушатель", "аудиал", как сказали бы адепты НЛП.

Поскольку специалисты по НЛП советуют в общении апеллировать к тому каналу восприятия, который у слушателя развит сильнее остальных, я испробовала на Бренде несколько "слуховых маркеров", или, как говорят в НЛП, предикатов. Вместо того чтобы сказать: "По-моему, это выглядит хорошо", я говорила: "Это звучит хорошо". Вместо того чтобы сказать: "Вижу, что ты имеешь в виду", говорила: "Я тебя хорошо слышу". Когда я использовала эти слуховые маркеры, я чувствовала, что она слушает меня более внимательно.

Тогда я стала очень тщательно прислушиваться ко всем своим друзьям, чтобы обнаружить, какое из чувств у них ведущее. Иногда я замечала в их речи зрительные маркеры, например:

Вижу, что ты хочешь сказать.

По-моему, это *выглядит* замечательно.

Не могу себе представить такую *картину.*

Эта идея *вырисовывается* у меня очень смутно.

С моей *точки зрения...*

"Ого! - подумала я, - это уже о чем-то говорит!"

Хитрости продолжаются

Но потом я услышала, что в других ситуациях та же моя подруга говорит:

Да, я тебя *слышу.*

Конечно, по-моему, это *звучит* неплохо.

Я постоянно *твержу* себе, что все получится.

В этом есть неприятный *отголосок.*

Он *настроился* на этот проект.

Что-то мне *говорит...*

Оказалось, что все не так просто, как я воображала. Но сдаваться я не собиралась.

Однажды мы с Брендой в компании приятелей отправились кататься на лыжах. В тот вечер мы были в гостях. Один из наших друзей говорил группе слушателей:

- Горные склоны были изумительны - такие кристально чистые и белые!

"Визуал?" - спросила я себя. Другой лыжник добавил:

- Прикосновение мягкого снега к коже - это что-то потрясающее! "Ага, а этот парень - кинестетик", - отметила я про себя. Ясно помню, что именно тогда Бренда сказала:

- Сегодня было так тихо. Единственный звук, который я слышала - свист ветра в ушах, когда летишь вниз по склону.

Ее краткая тирада убедила меня: что-то во всем этом есть. Тем не менее, различить, какое чувство у человека доминирует, мне по-прежнему нелегко.

Простое решение

Вот прием, который, как я убедилась, работает и не требует от вас особых детективных способностей. Я называю этот прием *"Правильные телесно ориентированные знаки сопереживания".* Овладеть им легко. Если нет *явных* признаков, что ваш собеседник, главным образом, аудиал, визуал или кинестетик, просто подстраивайтесь к его текущему настроению. Согласуйте свои знаки сопереживания с тем чувством, которое проявляется у собеседника в данный момент. Представим, например, что ваша коллега, объясняя финансовый план, говорит: "Благодаря этому плану через шесть месяцев мы сможем ясно *увидеть* наши перспективы". Поскольку на этот раз она пользуется в основном зрительными маркерами, скажите: *"Вижу,* что вы хотите сказать" или "Вы нарисовали *ясную картину* этой ситуации".

Если же вместо этого ваша коллега скажет: "В этом плане есть *отголоски* новых веяний", вы вставляете слуховые знаки сопереживания: "Эта мысль отлично *прозвучала"* или "Мне было очень интересно это *услышать".*

Третья возможность. Предположим, она скажет: "Нутром *чую,* что этот план сработает". Тут же подкиньте ей кинестетический сопереживатель вроде "Представляю, что вы *ощущаете"* или "Вы отлично *ухватили*

суть проблемы".

Прием 48: ***Правильные телесно*** **ориентированные** ***знаки сопереживания***

С какой частью тела собеседника вы устанавливаете связь в ходе разговора? С ушами? С глазами? С нутром? Разговаривая с людьми-зрителями, используйте зрительные знаки сопереживания - тогда они подумают, что вы *видите* мир таким же, как они. С людьми-аудиалами используйте слуховые знаки сопереживания - они подумают, что вы *слышите* их четко и ясно. С кинестетиками используйте кинестетические знаки сопереживания - они подумают, что вы *ощущаете* то же, что и они.

А что же два других чувства - вкус и обоняние? Мне еще никогда не приходилось встречать людей вкусового или обонятельного типа. Но вы всегда можете отпустить шефу комплимент, сказав: "Какая *сочная* идея!" А обращаясь к своей собаке, которая, конечно же, относится к "нюхачам", скажите ей: "Эта идея просто *смердит.'"*

Следующий прием помогает создать ощущение близости с помощью одного-единственного слова.

Глава 49. Преждевременное "мы".

Мы сразу заговорили, как старые друзья

Просто послушав пару минут разговор двоих людей, можно многое сказать об отношениях. Можно понять, кто они, - недавние знакомые или старые друзья. Можно понять, кто эти мужчина и женщина - посторонние люди или супружеская пара.

Необязательно даже, чтобы друзья называли друг друга "приятель", "дружище" или "старик". Необязательно, чтобы мужчина шептал женщине: "милая", "любовь моя" или "зайка". Неважно, что именно они обсуждают и даже каким тоном. Даже с закрытыми глазами вы сможете многое сказать об их взаимоотношениях, потому что прием, о котором я говорю, никак не связан с языком тела.

Как именно? По мере того как близость между людьми возрастает, их разговоры переживают удивительную метаморфозу. Вот как это бывает:

Первый уровень: клише и избитые фразы

Разговаривая, двое посторонних людей поначалу обмениваются банальностями. Например, болтая о теме, которая единодушно признана самой скучной на свете - о погоде, один из них может сказать другому: "Какая сегодня прекрасная солнечная погода!" или "Кажется, дождь начинается, а?"

Это первый уровень, словесные клише.

Второй уровень: факты

Люди, которые знакомы, но не близко, часто обмениваются фактами. "Знаете, Джо, в этом году вдвое больше солнечных дней, чем в прошлом". Или: "Наконец-то мы собрались наполнить бассейн, чтобы хоть как-то пережить жару".

Уровень третий: чувства и личные вопросы

Когда люди становятся друзьями, они часто выражают друг другу свои чувства, даже если речь идет о такой скучной вещи, как погода. "Знаешь, Джордж, я так люблю солнечные деньки!" И еще они задают друг другу личные вопросы: "А ты, Бетти? Ты любишь солнце?"

Уровень четвертый: фразы, в которых присутствует слово "мы"

Теперь мы переходим к высшему уровню близости. Этот уровень богаче, чем изложение фактов, и вызывает, скорее, взаимопонимание, нежели чувства. Это фразы, в которых содержатся слова "мы", "нам", "наш". Говоря о погоде, друзья могут сказать: "Если *у нас* сохранится такая хорошая погода, лето будет отличным". Влюбленные могут сказать: "Надеюсь, хорошая погода еще постоит, так что в отпуске *нам* удастся поплавать".

На этом явлении основан метод, позволяющий достичь высшей словесной близости. Просто начинайте преждевременно вставлять слово "мы". Это можно использовать, чтобы клиент, потенциальный покупатель, посторонний человек почувствовал, что вы уже друзья. Воспользуйтесь им, чтобы потенциальный возлюбленный почувствовал, что вы двое - уже пара. Я называю этот метод "Преждевременное мы". В случайной беседе просто перескочите через первый и второй уровни и начинайте прямо с третьего и четвертого.

Спросите своего клиента о его чувствах к кому-то или чему-то так, как в разговоре с другом: "Джордж, как вам *нравится* новый губернатор?" Потом, говоря о том, что может касаться вас обоих, используйте местоимение "мы": "Как вы думаете, что мы можем ожидать от его правления?" Старайтесь состряпать побольше фраз, в которых присутствует "мы", - таких, которые инстинктивно приберегают для друзей, любимых и других близких людей: "Надеюсь, пока этот губернатор у власти, мы будем жить неплохо".

Слово "мы" создает ощущение единства. Слыша его, собеседник чувствует, что вы вместе. Оно рождает подсознательное ощущение "ты и я, на свете только ты и я". Когда вы преждевременно говорите "мы" или "нам" даже чужим людям, это подсознательно делает их ближе. Это намек, что вы уже друзья. На вечеринке вы можете сказать человеку, который оказался рядом с вами у стола: "Выглядит соблазнительно. Сколько они для *нас* всего наготовили!" Или: "Ой! Если мы все это перепробуем, то наверняка растолстеем!"

Прием 49: *Преждевременное* "мы" Г

Создайте ощущение близости с человеком, даже если вы познакомились с ним минуту назад. Спутайте сигналы его психики, пропустив первый и второй уровни общения и перейдя сразу к третьему и четвертому. Вызовите чувство, что вы близки, используя волшебные слова "мы", "нам", "наш".

Итак, мы только что разобрали, как копировать движения наших собеседников методом *обезьянничанья,* как *эхом* вторить их словам, как вызывать *яркие образы* их мира, как создать связь с их ведущим чувством методом *правильных телесно ориентированных знаков сопереживания* и установить подсознательные дружеские чувства с помощью слова мы.

Что еще общего у друзей, влюбленных и близких людей? Общая *история.* Заключительный метод этой главы - средство, помогающее вызвать у сравнительно нового знакомого теплое и смутное ощущение, что вы уже очень-очень давно вдвоем.

Глава 50. Общие воспоминания.

Наша общая шутка

Влюбленные шепчут друг другу на ухо фразы, которые не имеют никакого смысла ни для кого, кроме них самих. Друзья хохочут над словами, которые покажутся абракадаброй любому, кто их услышит. Люди, тесно связанные общим делом, посмеиваются, вспоминая вместе пережитое.

Одна компания, с которой мне довелось работать, стала свидетелем того, как за десять лет возникали и исчезали без следа модные управленческие теории и методы повышения эффективности работы организации - реинжиниринг, теории разделенного и командного лидерства, различные тренинги по формированию командного духа *у* сотрудников компании. На корпоративных вечеринках сотрудники никогда не упускали возможности от души посмеяться, вспоминая времена, когда все служащие компании - от директора до курьера - вставали друг другу на плечи и, поддерживая один другого, перелезали через гладкую вертикальную шестиметровую стену, - и все во имя повышения сплоченности трудового коллектива и для формирования команды. Шеф, съезжая со стены, сломал большой палец на ноге. На следующем еженедельном совещании он протряс костылем и язвительно произнес: "Больше никаких командных игр!" Это ознаменовало собой смерть командных тренингов - и рождение общей шутки.

Из общих переживаний, вроде этого, складывается корпоративная культура. У этих сотрудников есть своя история и связанный с ней язык. До сих пор, желая быстро похоронить какую-нибудь идею, они говорят: "Махнем на нее костылем!" или "Спустим ее со стены!" И все улыбаются. Никто не понимает, что это значит, кроме сотрудников компании.

Драматург Нил Саймон порой умеет одним словом дать бродвейской публике почувствовать, что два актера на сцене играют мужа и жену или двух старинных друзей. Просто актер говорит актрисе что-то такое, что зрителям непонятно. И оба начинают покатываться от хохота. Все сразу улавливают: эти двое - пара.

Каждый раз, когда я встречаю своего приятеля Дэрила, мы говорим не "привет!", а "кряк!" Почему? Мы познакомились пять лет назад на вечеринке, и в первой нашей беседе Дэрил поведал мне, что вырос на утиной ферме. Когда я призналась, что никогда не бывала на утиной ферме, он изобразил утку, причем лучшего подражания я никогда не видела. Он стал вертеть головой, глядя на меня то одним глазом, то другим и одновременно хлопать руками по бокам и крякать. Представление вызвало у меня такой взрыв хохота, что это его вдохновило, и он продемонстрировал мне плоскостопый утиный шаг вперевалку. Пример оказался заразителен. Мы стали вдвоем ковылять по комнате, хлопая руками и крякая. В тот вечер мы с ним выставили себя полными придурками.

На следующий день у меня зазвонил телефон. Сняв трубку, я услышала не "привет, это Дэрил", а просто "кряк". Уверена, что именно это положило начало нашей дружбе. До сих пор, когда я слышу по телефону его "кряк", душу наполняют теплые воспоминания, пусть даже в них присутствует некоторый оттенок неловкости. Это воскрешает нашу историю и вливает в дружбу свежую струю, сколько бы времени ни прошло с тех пор, как мы в последний раз крякали вместе.

Прием 50: ***Общие воспоминания***

Когда вы встречаете чужака, которого хотели бы сделать не слишком чужим, поищите в памяти что-нибудь такое, что вам довелось пережить вместе во время вашей первой встречи. Потом найдите несколько слов, которые вызовут смех, теплую улыбку, воскресят добрые чувства, пережитые вами вдвоем. Теперь у вас, как и у всех старых друзей, есть общая история, общие воспоминания.

Всякий раз, когда вы хотите, чтобы тот или иной человек стал частью вашего личного или профессионального будущего, ищите такие общие для вас обоих моменты. А потом сделайте их рефреном.

Что ждет нас впереди?

Сопереживание, обаяние и уверенность в себе - вот три особенности, которые отличают успешных людей во всех областях жизни. В первой части мы научились использовать язык тела, чтобы создать первое впечатление и выглядеть в глазах собеседника энергичным, уверенным в себе и обаятельным человеком. Во второй - дополнять танец тела непринужденной беседой. Дальше, в третьей, мы перенимали повадки крутых мальчиков и девочек, так что теперь мы первые кандидаты в "Высшую Лигу" жизни. Четвертая часть избавила нас от скованности в разговоре с людьми, у которых с нами очень мало общего. А в пятой мы освоили приемы, помогающие вызвать у собеседника мгновенную симпатию, создать мгновенную близость, мгновенное взаимопонимание.

Что еще осталось? Вы сами догадались - сделать так, чтобы собеседник хорошо чувствовал себя в вашем обществе и был о себе прекрасного мнения. Но в современном мире комплименты - опасное оружие. Одна ошибка - и отношениям конец. Давайте рассмотрим силу похвалы, неразумность лести и то, как эффективно пользоваться этими мощными инструментами.

Часть шестая,
Сила похвалы, слабость лести.

Хвала похвале

Дети - мастера добиваться своего. Заберутся к вам на колени и лепечут: "Папа, ты самый-пресамый! Я знаю, ты купишь мне новую куклу". А на следующее утро в супермаркете: "Мамуля, я так тебя люблю. Ты самая добрая мама на свете. Я знаю, ты купишь мне эту шоколадную жвачку".

И "агу-агу", которым проголодавшийся младенец встречает приближение матери, и рассчитанная похвала, которую продавец машин адресует вошедшему в салон потенциальному покупателю, - это комплименты. Они сами собой приходят нам на ум, когда мы хотим получить что-либо от окружающих. В сущности, комплименты - наиболее широко используемый и общепризнанный прием, помогающий получить все, что пожелаешь. Когда Дейл Карнеги написал "Начните с похвалы", пятнадцать миллионов читателей приняли это к сведению. Большинство из нас по-прежнему думает, что похвала - ближайший путь к сердцу человека, из которого мы хотим что-либо вытянуть.

Конечно, если это так же просто, как выклянчить куклу у папы или жвачку у мамы, дело может выгореть. Но со времен Дейла Карнеги мир бизнеса неузнаваемо изменился. В сегодняшнем мире отнюдь не всякий вкрадчивый льстец способен добиться своего, удачно ввернув комплимент.

Издержки неумелой похвалы

Вы говорите кому-либо комплимент. Улыбаетесь и ждете, что получатель растает. Ваше ожидание может затянуться надолго.

Если у собеседника возникнет хотя бы крупица подозрения, что ваша похвала небескорыстна, эффект будет обратным желаемому. Если ваш комплимент обнаруживает неискренность или неумение, он может свести на нет ваши шансы, и вы уже никогда не будете пользоваться доверием этого человека. Он может убить на корню зарождающиеся отношения.

Совсем другое дело - искусная похвала. При хорошем исполнении она дает отношениям мощный толчок. Она поможет заключить сделку, завязать дружбу или вдохнуть новую жизнь в отношения между супругами на пороге золотой свадьбы.

В чем же разница между похвалой, которая дает крылья, и лестью, которая приземляет? Это уравнение со многими переменными. Сюда входят и ваша искренность, и выбор времени, и мотивация, и формулировка. Еще нужно добавить самооценку адресата, его профессиональное положение, опыт в получении комплиментов и мнение о вашей проницательности. Разумеется, многое зависит и от отношений между вами, и от того, как давно вы знакомы. Если вы хвалите кого-то по телефону или по почте, простой или электронной, здесь играет роль даже такая тонкость, как представление о внешности адресата - знакомы ли вы с ним лично или по фотографии.

Уму непостижимо, правда? Социологические исследования показывают: 1) комплимент, исходящий от человека, с которым вы познакомились недавно, имеет большую силу, чем исходящий от старого знакомого; 2) вашему комплименту больше доверяют, если его адресат - внешне непривлекательный человек или же привлекательный человек, лица которого вы никогда не видели; 3) у вас больше шансов быть принятым всерьез, если вы предварите свою похвалу каким-нибудь критическим замечанием в собственный адрес, - но только в том случае, если слушатель ставит вас выше себя. В противном случае ваша критика в собственный адрес подорвет его доверие к вам. Да, сложная это штука - комплименты.

Вместо того чтобы забивать голову специальными исследованиями, давайте просто обогатим свой набор маленьких фокусов несколькими замечательными приемами. Каждый из них отвечает всем критериям социологических открытий. Вот вам девять приемов похвалы, эффективно работающих в новом тысячелетии.

Глава 51. Триумф сарафанного радио.

Положитесь на их хорошее чувство юмора

Конечно, когда говоришь комплименты в лицо, в этом есть некоторый риск: у недоверчивого слушателя может возникнуть подозрение, что вы прибегаете к бесстыдному и подобострастному угодничеству, преследуя собственные корыстные цели.

В мире похвал есть одна печальная закономерность. Если вы ни с того ни с сего наградите своего шефа, потенциального клиента или любимого человека цветистым комплиментом, он, скорее всего, сочтет это подхалимажем. Ваша половина подумает, что вы терзаетесь виной по поводу какого-то неблаговидного поступка. Где же выход? Держать свое искреннее мнение при себе?

Да нет, просто воспользуйтесь сарафанным радио. Оно уже давно зарекомендовало себя надежным средством связи. Мы знаем, что оно работает с тех самых пор, как газеты сообщили: лучшие способы распространения новостей - это телефон, телеграф и "сказать какой-нибудь женщине". К сожалению, сарафанное радио чаще всего связывают с неприятными вестями. Но не стоит загружать его только сплетнями. Добрые вести могут путешествовать по тому же проводу. А дойдя до ушей адресата, они становятся и вовсе сладкими.

Это не новое открытие. Еще в 1632 году Томас Фуллер написал: "Тот, кто хорошо говорит обо мне за глаза, - мой друг". Мы склонны доверять, скорее, тем, кто говорит о нас приятные вещи, когда мы этого не слышим, нежели тем, кто льстит нам в лицо.

Безопасная похвала

Вместо того чтобы прямо выразить человеку свое восхищение, выскажете это кому-то из его близкого окружения. Предположим, вы хотите добиться расположения Джейн Смит. Не говорите комплимент самой Джейн. Обратитесь к ее близкой знакомой Диане Доу и скажите: "Знаете, Джейн такая энергичная! Недавно на совещании она сказала одну совершенно блестящую фразу. Когда-нибудь она возглавит нашу компанию". Ставлю десять против одного, что в течение двадцати четырех часов ваши слова по сарафанному радио дойдут до Джейн. Диана скажет подруге: "Слышала бы ты, что вчера сказала о тебе такая-то и такая-то".

Прием 51: ***Триумф сарафанного радио***

Комплимент, который выслушиваешь, никогда не производит такого впечатления, как тот, который слышишь *случайно.* Самый ценный способ похвалить - доверить свои слова не телефону и не телеграфу, а *другу.* Так удастся избежать вероятного подозрения в том, что вы беззастенчивый, низкопоклонствующий подхалим и лизоблюд, который пытается без мыла влезть... К тому же адресат останется в счастливой уверенности, что вы рассказываете о его замечательных качествах каждому встречному.

Когда вы отправили Джейн сарафанную депешу, Диана стала почтовым голубем вашего комплимента. Это подводит нас к следующему приему, когда вы сами становитесь почтовым голубем для комплиментов других людей.

Глава 52. Похвалы почтового голубя.

Как отважная птичка, неси радость миру

У почтовых голубей долгая и славная история. Бесстрашные крылатые посланцы, которые часто попадали под обстрел и погибали сразу после доставки письма, спасли жизнь тысячам людей. В Первую мировую войну, во время Аргоннского сражения, живучая птица по имени Шер Ами спасла двести жизней. Этот храбрый голубь с одной лапкой и простреленным крылом принес письмо, которое болталось на оборванных связках. Окровавленный комочек перьев прибыл как раз вовремя, чтобы предупредить: немцы собираются бомбить город.

Еще один отважный голубь, Крепыш Джо, прожил такую героическую, богатую боевыми подвигами жизнь, что после кончины поклонники сделали из него чучело и выставили в Национальном музее военно-воздушных сил в Дэйтоне, штат Огайо. Миллионы других бесстрашных птиц приносили радостные вести энтузиастам голубиных гонок во всем мире. В русле этой прекрасной традиции представляю вам прием произнесения комплиментов,

который я называю "Похвала почтового голубя".

Всякий раз, услышав хвалебные слова в чей-то адрес, не допускайте, чтобы все на этом и закончилось. Это не значит, что нужно их записать, скатать в трубочку, запихнуть в футляр, пристегнуть к ноге и лететь к адресату, как это делал Крепыш Джо. Тем не менее, вы можете запомнить чью-то похвалу и передать на словах человеку, которому она доставит максимальное удовольствие, -тому, кого непосредственно касался этот комплимент.

Не пропускайте мимо ушей добрые слова, которые люди говорят друг про друга. Если ваш коллега Карл хорошо отозвался о другом коллеге, Сэме, передайте последнему эти слова: "Знаешь, Сэм, на днях Карл говорил о тебе замечательные вещи".

Сестра сказала, что ваш двоюродный брат - классный парень. Вперед! Звоните кузену.

Мать сказала, что Дэвид сделал великое дело, скосив газон. Передайте это ему. Всем нам нужны слова одобрения, даже если они исходят от мамы.

Вот где кроется польза! Все любят доброго вестника. Когда человек получает похвалу из третьих рук, он благодарен вам так же, как и автору комплимента. Можете называть это сплетнями, но это хорошее дело.

Прием 52: ***Похвалы почтового голубя***

Как только появляются дурные вести, люди тут же отращивают клюв и преображаются в почтовых голубей. Это называется сплетнями. Вы же должны стать носителем добрых вестей и похвал. Всякий раз, когда вы слышите о человеке приятные слова, летите к нему, прихватив их с собой. Может быть, после вашей кончины поклонники и не сделают из вас чучело и не выставят в музее, как Крепыша Джо, но почтового голубя, приносящего добрые мысли, будут любить все.

Пусть вашей ношей будут не только комплименты

Еще один способ согреть сердца и завоевать дружбу - стать почтовым голубем новостей, которые могут заинтересовать адресата.

Простой или электронной почтой либо по телефону сообщайте людям сведения, которые могут представлять для них интерес. Если ваш приятель Нед из Северной Каролины - дизайнер в мебельной отрасли, а вы видите в "Лос-Анджелес Тайме" большую статью о новых веяниях в мебельном дизайне, отправьте ее факсом другу. Если ваша клиентка Салли из Сиэтла - скульптор, и вы видите ее работу у кого-то из нью-йоркских знакомых, черкните ей записку.

В Сан-Франциско у меня есть приятель Дэн. Каждый раз, обнаружив в газете какую-нибудь информацию на тему общения, он вырезает ее и отсылает мне. Без всякого письма, только в уголке приписка: "К твоему сведению - с приветом, Дэн". Он - мое личное информационное бюро вырезок на Западном побережье.

Испробуйте этот прием. Подумайте о деньгах, сэкономленных на поздравительных открытках. Полезные вырезки - это метод, которым пользуются успешные люди, когда хотят сказать: я думаю о вас и ваших интересах.

Глава 53. Намек на великолепие.

Слова о том, как я восхищаюсь вами, вырвались у меня случайно

Вот еще один способ приласкать чье-то эго. Не отпускайте комплименты прямо в лоб. Просто *намекните* на какие-нибудь великолепные качества своего собеседника. Несколько месяцев назад, оказавшись в Денвере, я навестила старого друга, с которым давно не виделась. Заехав за мной в гостиницу, он сказал: "Здравствуй, Лейл, как поживаешь?" Потом помолчал, оглядел меня и добавил: "У тебя явно все в порядке". Я просияла. Он *намекнул,* что я хорошо выгляжу, и это задало тон всему вечеру.

Наверное, добрый Боженька решил, что мне не стоит слишком задирать нос. Когда в тот же вечер мой друг отвез меня обратно, я вошла в гостиницу и села в лифт. На третьем этаже вошел лифтер. Он улыбнулся мне, и я улыбнулась в ответ. Он снова взглянул на меня и изрек: "Скажите, мэм, вы случайно не были моделью?" (О! Теперь я почувствовала себя просто на седьмом небе!) И тут он добавил: "...когда были помоложе".

ХЛОП! Ну почему он не прикусил себя язык до этого финала? Ведь мне пришелся так по

душе намек, содержавшийся в первой части его фразы. Зато второй он намекнул на то, что теперь я - старушка. Следующий день был испорчен. Черт побери, этот ненамеренный удар ниже пояса погубил мне все выходные. По правде сказать, я *до сих пор* от него не оправилась.

Нужно остерегаться ненамеренных неприятных намеков. Если, приехав в незнакомый город, вы останавливаете прохожего на улице и говорите: "Прошу прощения, не подскажете ли вы, есть где-нибудь поблизости хорошие рестораны?" - то тем самым намекаете, что ваш собеседник - человек со вкусом. А если вы спрашиваете того же прохожего: "Эй, есть в этой дыре какие-нибудь грязные забегаловки?", - то это несет в себе совсем другой намек. Учитесь *намекать* на великолепные качества тех, кому хотите отпустить скрытый комплимент.

Прием 53: ***Намек на великолепие***

Вставьте в разговор несколько фраз, содержащих добрые слова о человеке, с которым вы беседуете. Только будьте осторожны. Не брякайте, не подумав, как тот доброжелательный лифтер. Или как тот парень с юга, который, желая польстить подружке, сказал: "А что, Мэри-Лу, для толстушки ты танцуешь очень даже неплохо!"

Глава 54. Нечаянная лесть.

Комплименты должны быть ненавязчивыми

Следующим в нашем наборе дарителей радости идет прием, который я называю *"Нечаянная лесть".* Однажды за столом разговор коснулся космических полетов. Джентльмен, сидевший справа от меня, сказал: "Лейл, вы, конечно, слишком молоды, чтобы это помнить, но когда "Аполлон-11" совершил посадку на Луне..."

Даже под страхом смерти я не могла бы вам рассказать, о чем этот человек говорил дальше. Помню только, что я улыбалась про себя и вытягивала шею, чтобы увидеть в висевшем на стене столовой зеркале свое моложавое отражение. *Разумеется, я* помню июль 1969 года. Как и весь мир, я тогда прилипла к экрану телевизора, глядя, как огромный ботинок Нейла Армстронга коснулся поверхности Луны. Тем не менее, на том званом обеде я, конечно же, не думала о высадке на Луну. Я была слишком погружена в приятные мысли о том, что этот милейший человек подумал, будто я слишком молода, чтобы помнить 1969 год. Я решила, что фраза о моей молодости вырвалась у него случайно. Поэтому она *должна быть* искренней.

Как же! Вспоминая об этом сейчас, я думаю, что он наверняка прекрасно знал: я родилась достаточно давно, чтобы помнить высадку на Луну. Готова поспорить, он применил тактику под названием "нечаянная лесть". Но это неважно. Я все равно сохранила о нем самые теплые воспоминания. *Нечаянная лесть* - искусство вставить похвалу во второстепенную часть реплики, причем сделать это без нажима, как бы в скобках.

Попробуйте - вам это понравится, а мм и подавно

Испробуйте *нечаянную лесть* - и вы увидите, как лица адресатов расплываются в улыбке. Скажите своему шестидесятипятилетнему дядюшке: "Ну, ты силен - вихрем взлетел по лестнице, а я так просто выбилась из сил". Скажите коллеге: "Ты со своим знанием авторского права углядел бы подвох между строк, а я, как дура, все подписала".

Конечно, своей замаскированной похвалой вы рискуете так умаслить собеседника, что он не услышит того главного, что вы ему хотели сказать.

Прием 54: ***Нечаянная лесть***

Научитесь говорить скрытые комплименты. Украдкой вставьте похвалу во второстепенную часть реплики. Только не вздумайте потом возвращаться к вопросу, который содержался в ее главной части. Радость, доставленная вашей нечаянной лестью, на время делает собеседника глухим ко всему, что за ней следует.

Итак, мы разобрали четыре приема скрытых комплиментов: *"Триумф сарафанного радио", "Похвалы почтового голубя", "Намек на великолепие"* и *"Нечаянная лесть".* Следующий прием отточит ваше мастерство в этом рискованном, но благодарном деле.

Глава 55. Убойный комплимент.

Уложите их в первом же раунде

Хотите иметь в запасе маленький фокус, который поможет вам с ходу заключить сделку, завязать дружбу или даже роман? Я дам вам его, но только если вы будете соблюдать правила осторожности. Овладев этим методом, считайте свой язык смертельным оружием, которое нужно регистрировать, как пистолет. Прием называется *"Убойный комплимент".*

Он родился в один прекрасный вечер, несколько лет назад, когда мы с соседкой Кристиной только что вернулись домой из гостей. Снимая пальто, я заметила на лице у подруги глупую улыбку, а во взгляде - рассеянность.

- Кристина, у тебя все в порядке? - спросила я.
- Ну да, - проворковала она, - я собираюсь встречаться с тем парнем.
- С парнем? Что еще за парень?
- Как, ты не знаешь? - упрекнула она меня за непонятливость. - Тот, который сказал, что у меня красивые зубы.
- *Зубы!*

В тот же вечер, проходя мимо ванной, где Кристина умывалась перед сном, я случайно увидела ее у зеркала. Оскалясь и покачивая головой из стороны в сторону, она чистила каждый зуб по очереди. И все это время не отрывала глаз от зеркала, придирчиво рассматривая каждое из своих сокровищ, удостоившихся похвалы нового обожателя. Я поняла, что парень, отвесивший Кристине столь необычный комплимент, осчастливил ее - и тем самым произвел убойное впечатление.

Так появился на свет прием *"Убойный комплимент".*

Что такое *убойный комплимент?* Это умение сказать приятное о некоем очень личном и конкретном качестве, которое вы у кого-то подметили. *Убойный комплимент* не имеет ничего общего с фразами типа "Мне нравится ваш галстук" или "Вы такой милый". Первая - недостаточно личная, а вторая - недостаточно конкретная. В качестве примера *убойного комплимента* можно привести высказывание: "Какие у вас изумительные глаза" (очень конкретное) или "В вас чувствуется удивительная искренность" (очень личное).

Поскольку впервые решиться на *убойный комплимент* довольно трудно, проводя семинары, я выманиваю его у участников хитростью. Где-то в середине программы я прошу всех закрыть глаза и подумать о партнере по предыдущему упражнению. Потом говорю: "А теперь вспомните какую-нибудь привлекательную черту внешности или характера, которую вы подметили у своего партнера". И предупреждаю: "Не обязательно ту, которую вам придется обыграть. Может быть, у него прелестная улыбка или озорной огонек в глазах. Может быть, от него исходит ощущение покоя или надежности. Вспомнили?"

А потом, как обухом по голове: "Хорошо. А теперь найдите своего партнера и скажите ему о том прекрасном качестве, которое вы подметили". *Что? Сказать ему?* От одной этой мысли у людей ноги прирастают к полу. Но потом они, друг за другом, отважно разыскивают партнера и отвешивают свой *убойный комплимент.* Когда люди слышат, как посторонний человек говорит: "У вас красивые руки" или "У вас такие проницательные карие глаза", комнату наполняет радость. Из каждого уголка доносятся взрывы смеха. Теперь передо мной море улыбок и сияющих глаз. Каждый счастлив получить столь личный *убойный комплимент.* И у каждого возникает дружеское чувство по отношению к автору.

Прием 55: *Убойный* комплимент

Разговаривая с посторонним человеком, которого вы хотели бы сделать частью своего личного или профессионального будущего, каждый раз подмечайте у него одну привлекательную, конкретную и единственную в своем роде черту. В конце беседы посмотрите ему прямо в глаза, назовите по имени и сразите наповал *убойным комплиментом.*

Убойный комплимент: инструкция для пользователя

Убойный комплимент подобен огнестрельному оружию. Если пользоваться им неправильно, он может дать осечку или разорваться у вас в руках. Вот инструкция, которая прилагается к этому мощному средству поражения.

Правило 1: *Убойный комплимент* нужно делать наедине. Если, находясь в обществе четырех-пяти человек, вы отметите стройность одной из женщин, все остальные почувст-

вуют себя слонихами. Если вы скажете одному из мужчин, что у него отличная осанка, все остальные почувствуют себя горбунами. К тому же по вашей вине зарумянившийся адресат комплимента будет чувствовать себя неловко.

Правило 2: Ваш *убойный комплимент* должен быть правдоподобным. Мне, например, медведь на ухо наступил. Если мне приходится спеть даже простейшую песенку, вроде "С днем рожденья тебя", то это напоминает визг больного поросенка. Так вот, если бы кто-нибудь из окружающих проявил глупость, вздумав похвалить мой голос, я сразу бы поняла, что это гнусное лицемерие.

Правило 3: С каждым собеседником используйте *убойные комплименты* не чаще, чем раз в полгода. Иначе вы рискуете прослыть неискренним, лебезящим, подобострастным подхалимом, который пытается втереться в доверие. Не перестарайтесь.

Если тщательно выбрать цель, *убойный комплимент* покорит любого. Но лучше всего он удается в том случае, когда вы благоразумно используете его на новых знакомых. Если же вы хотите хвалить друзей каждый день, возьмите на вооружение следующий прием.

Глава 56. Легкое поглаживание.

Легкие стимуляторы

В отличие от тяжелой артиллерии *убойных комплиментов,* которые мы используем для малознакомых людей, и *игры в эпитафии* для любимых, которую мы вскоре разучим, из этого игрушечного ружьеца вы можете палить в кого угодно и когда угодно. Я называю это *легким поглаживанием.*

Легкое поглаживание - короткие, быстрые похвалы, которые вы вставляете в непринужденную беседу. Щедро используйте *легкое поглаживание* со своими коллегами: "Отличная работа, Джон!", "Молодец, Коля!", "Совсем неплохо, Билли!"

У одного моего приятеля есть в арсенале очень милое *легкое поглаживание.* Когда я делают что-нибудь такое, что ему нравится, он говорит: "Неслабо, Лейл!"

Можете использовать *легкое поглаживание* и для одобрения повседневных успехов ваших близких. Если ваш супруг соорудил роскошный обед, скажите: "Ты заткнешь за пояс любого повара!" Собираясь в гости: "Дорогая, ты выглядишь блестяще!" После долгого пути за рулем: "Ты отлично справилась! Устала, наверное?" С детьми: "Молодцы ребята! Ваша комната просто блестит".

Как-то раз в "Ридерз Дайджест" я прочитала трогательную историю про маленькую девочку, которая часто не слушалась старших. Матери приходилось постоянно ее бранить. Но однажды девчушку как подменили: она не сделала ничего такого, за что ее можно было бы отругать. Мать рассказывает: "В тот вечер, уложив ее в постель, я начала спускаться по лестнице и вдруг услышала приглушенные всхлипывания. Вбежав в детскую, я увидела, что дочь плачет навзрыд, зарывшись лицом в подушку. Борясь с рыданиями, она спросила: "Мама, разве сегодня я не была паинькой?" Этот вопрос вонзился мне в сердце, как острый нож, - вспоминает мать. - Когда она шалила, я непрестанно одергивала ее, а когда она постаралась вести себя хорошо, отправила спать без единого слова одобрения".

Все мы - повзрослевшие мальчики и девочки. Может быть, мы и не рыдаем в подушку, если близкие не замечают наших успехов, но следы этих слез все равно остаются.

Прием 56: ***Легкое поглаживание***

Не допускайте, чтобы коллеги, друзья и любимые смотрели на вас с невысказанным вопросом в глазах: "Разве сегодня я не был паинькой?" Чтобы они знали, как вы их цените, приласкайте их легкими поглаживаниями: "Отличная работа!", "Дело мастера боится!", "Высший класс!", "Круто!"

Мелочи так важны!

Легкое поглаживание - действительно легкое. Но каждая женщина знает, как это важно - получить его. Я еще не встречала женщины, которая не согласилась бы со словами из старой песни Китти Каллен:

Мимо проходишь - дотронься рукой,
Ночью приди в мои сны.
Если хандрю, согрей поцелуем
-Мелочи так важны!

Если я нынче немного бледна,
Скажи, что я краше весны.
Ведь ныне и вечно, всегда, бесконечно
Мелочи так важны.

Чтобы еще больше усовершенствовать искусство комплимента, необходимо научиться правильно выбирать время. Неприкрытая, грубая, наглая лесть оттолкнет от вас всех, кроме безнадежно самовлюбленных павлинов. Но человек - это такое животное, которое никогда не перестанет удивлять наблюдателя. Бывают моменты, когда воздержаться от неприкрытого, грубого, наглого комплимента - значит не добиться своего, даже если вы имеете дело с умным человеком. Следующий прием познакомит вас с этими моментами.

Глава 57. Молниеносное "О-о-о!

Слишком мало, слишком поздно

Никогда не забуду того дня, когда я впервые выступала с застольной речью перед посторонними людьми. Моей аудиторией не раз бывали мягкие игрушки и соседка Кристина, но на сей раз это был дебют перед *настоящей* публикой.

Поднявшись на неверных ногах, я оглядела семнадцать улыбающихся членов Ротариклуба, которые ждали от меня чего-то мудрого и остроумного. Язык пересох, как пустыня Сахара, зато ладони были мокрые, как лягушки. Аудитория могла с таким же успехом состоять из семнадцати тысяч судей, готовых осудить меня на вечное унижение, если я не заинтересую и не развеселю каждого. Я бросила последний панический взгляд на Кристину, которая привезла меня в клуб, и начала: "Добрый вечер. Мне доставляет большое удовольствие..."

Через тридцать минут, сопровождаемая жидкими аплодисментами, - я опасалась, что они входили в программу, - я пробралась на свое место рядом с Кристиной. В ответ на мой вопросительный взгляд она улыбнулась и сказала: "Знаешь, этот десерт совсем неплох. Попробуй".

Десерт? "К черту десерт! Кристина, не тяни! Как у меня получилось?" - мысленно набросилась я на подругу. Через несколько минут она сказала, что ей и, по ее предположению, всем собравшимся понравилось мое выступление. Но было уже слишком поздно. Тот единственный момент, когда так жаждешь комплимента, был упущен.

Сейчас или никогда: поспешите с комплиментом

Когда врач тюкает вас по колену своим противным резиновым молоточком, ваша нога молниеносно подпрыгивает. Такой же молниеносной должна быть ваша реакция, когда кто-нибудь рядом с вами отличился: "О-о-о! Ты был неподражаем!"

Скажем, кто-то заключил успешную сделку, приготовил огромную рождественскую индейку или спел песенку по случаю дня рождения. Каким был ни был *успех,* триумфальным или совсем скромным, вы должны похвалить его незамедлительно - не через десять минут и не через две, а *незамедлительно.* В тот миг, когда победитель выходит из зала заседаний, из кухни, из центра внимания, есть только один звук, который он жаждет услышать: "О-о-о!"

Прием 57: *Молниеносное "Оо-о!"*

Нужно с быстротой молнии хвалить людей, как только они завершат свой подвиг. С реакцией, столь же мгновенной, как коленный рефлекс, скажите: "Ты был неподражаем!" Не бойтесь, что вам не поверят. Кратковременная эйфория странным образом притупляет способность победителя объективно оценивать ситуацию.

А что, если это действительно был провал?

"Значит, вы учите меня лгать?" - спросите вы. Да! Категорически, решительно и бесповоротно. ДА! Это один из тех немногих случаев в жизни, когда большинство высоконравственных людей простит вам ложь. Успешные люди осознают, что сочувствие к уязвимому *это* исполнителя на время берет верх над их неколебимой приверженностью истине. И еще они знают: когда получатель комплимента придет в себя и заподозрит, что его надули, это уже не будет иметь никакого значения. Задним числом он оценит вашу чуткость и простит вам эту ложь из сострадания.

Мы долго говорили о том, как преподносить комплименты, тайно и явно. А теперь поговорим об искусстве, которое многим дается еще труднее - об искусстве принимать комплименты.

Глава 53. Бумеранг.

Национальная слабость

Следующий прием я хотела бы посвятить своим французским друзьям, которые утверждают, что французы не знают себе равных *ни в чем.* Что ж, уступаю им один пункт: французы действительно не знают себе равных в умении принимать комплименты. Объясню вкратце, почему.

К сожалению, американцы принимают похвалы из рук вон плохо. Если вам скажут комплимент, а ваш ответ получится неуклюжим или смущенным, вы тем самым невольно положите начало порочному кругу. Приятель делает комплимент:

Он (с улыбкой): "Какое у тебя симпатичное платье".

Она (хмуро): "Это старье?"

Он (размышляет): "Ох, похоже, я сказал это напрасно. Она думает, что у меня ужасный вкус, раз мне понравилось это платье. Придержу-ка я лучше язык".

Три недели спустя...

Она (недовольно размышляет): Я не услышала от него больше ни одного комплимента. Какой хам!

Он (уныло размышляет): И что с *ней* такое творится?

"Девушки не любят... *чего"?*

Несколько месяцев назад на моем семинаре группа обсуждала комплименты. Один из участников заявил, что девушки не любят комплиментов.

- Девушки не любят *чего?* - переспросила я, не веря собственным ушам.

Он пустился в объяснения:

- Как-то я сказал одной женщине, что у нее красивые глаза. А она в ответ: "Да ты, парень, видать, слепой".

Беднягу так уязвила ее реакция, что он, раз обжегшись, навсегда перестал делать женщинам комплименты. Какой позор всему женскому роду и какой удар по способности этого человека общаться с людьми!

Получив комплимент, многие начинают отнекиваться или смущенно бормочут: "Благодарю". Хуже того, они возражают: "Вообще-то это не так, но все равно спасибо". Некоторые отмахиваются, говоря: "Просто повезло". Реагируя подобным образом, вы наносите автору комплимента незаслуженную обиду. Вы ставите под сомнение способность вашего доброжелателя правильно воспринимать мир.

"Vous etes gentil"

Предоставьте французам отвечать универсальной фразой-клише. Получив комплимент, они скажут: "Vous etes gentil". В приблизительном переводе это значит: "Вы очень любезны".

Если "вы очень любезны" произнесет американец, это может прозвучать чопорно - как у маленькой цветочницы из "Моей прекрасной леди", которая старается быть воспитанной. Тем не менее, мы можем выразить дух французского *gentil,* использовав метод, который я называю *бумерангом.*

Когда бросаешь бумеранг, он делает в воздухе петлю почти на ISO градусов и планирует к

вашим ногам. Так и комплимент: если кто-то метнет вам комплимент, пусть ваше приятное чувство вернется к метателю. Не говорите просто: "Спасибо" или, что еще хуже: "Пустяки..." Выразите человеку свою благодарность и найдите способ отплатить ему комплиментом за комплимент. Вот несколько примеров:

Она говорит: "Мне нравятся твои ботинки". Вы в ответ: "Как я рад, что ты заметила. Я их только что купил".

Он говорит: "Вы отлично поработали над этим проектом". Вы в ответ: "Как приятно услышать это от вас. Ваше одобрение для меня очень важно".

Можно возвращать *бумерангом* добрые чувства и в том случае, если люди задают вам вопросы о семье, о работе, о каком-то событии или любом другом предмете, который говорит о том, что ваша жизнь их интересует.

Ваш коллега спрашивает: "Как твой отпуск на Гавайях?" Вы в ответ: "О, ты помнишь, что я собирался на Гавайи? Там было здорово, спасибо".

Ваш шеф спрашивает: "Ну как, ваша простуда прошла?" Вы в ответ: "Спасибо за заботу. Мне гораздо лучше".

Каждый раз, когда кто-то осветит вашу жизнь лучиком света в виде комплимента или заинтересованного вопроса, отразите этот свет обратно.

Прием 58: *Бумеранг*

Как бумеранг возвращается к тому, кто его бросил, так и вы возвращайте комплименты их авторам, Беря пример с французов, тут же пробормочите какие-нибудь слова, смысл которых "вы очень любезны".

На том семинаре я умышленно решила оказать женскому роду услугу, раз и навсегда настроив мужской род на комплименты. Я попросила того парня, который божился, что женщины терпеть не могут похвалы, сделать искренние комплименты трем женщинам, сидевшим поблизости от него. Он выбрал женщину с "красивыми серебряными волосами", которая сидела позади него, девушку с "музыкальными пальцами" слева от себя и даму с "прелестными темно-голубыми глазами" справа. И высказал им это.

В тот вечер все три женщины выплыли из зала, думая о себе немного лучше, чем в ту минуту, когда входили в него. Думая обо всех женщинах, которых этот молодой человек еще встретит в жизни, я очень надеюсь, что его отношение к комплиментам изменилось.

Наше исследование искусства похвалы подходит к концу, и я хочу быть уверена, что ваш комплимент попадет в яблочко. Направляете ли вы своему собеседнику мелкие *похвалы почтового голубя* или отвешиваете *убойный комплимент,* следующий прием позволит вам точно поразить цель.

Глава 59. Игра в эпитафии.

Последняя похвала дорогому и близкому

Помните, как в детстве друзья ваших родителей сотни раз задавали вам вопрос: "А кем ты хочешь быть, когда вырастешь?" Это был знак, что пришла пора потчевать восторженных слушателей мечтами о карьере балерины, пожарника, врача, ковбоя или кинозвезды. Так вышло, что в большинстве своем мы оказались ближе к мяснику, пекарю или соседнему аптекарю. Тем не менее, все мы продолжаем лелеять фантазии по поводу собственной исключительности.

Даже если большинство из нас распростились с детскими мечтами о карьере, всем нам известно, что в глубине души мы *совершенно незаурядные.* Мы говорим себе: "Может, мир не оценит меня и даже забудет о том, какой я блестящий, какой замечательный, какой умный, какой талантливый или заботливый. Но те, кто знает и любит меня *по - нестоящему,* - они знают мою исключительность и неотразимое обаяние, ту незауряд-

ность, которая отличает меня от всех прочих смертных". Наконец, мы находим обладателя сверхъестественных способностей, позволяющих ему заметить, какие мы замечательные, и попадаем в наркотическую зависимость от его одобрения.

Чтобы хвалить человека, которого вы знаете и любите, нужен совсем другой набор умений, нежели для комплиментов постороннему. Вот метод, который поможет вам еще больше сблизиться с кем-то из личного или профессионального окружения. Я называю его "игра в эпитафии". Он требует небольшой подготовительной работы.

Шаг первый: В непринужденной беседе с другом, любимым человеком или деловым партнером скажите: "Представляешь, я тут недавно прочитал статью об эпитафиях - о том, какие надписи люди ожидают увидеть на своих могилах после смерти. Оказывается, им хотелось бы, чтобы на камне было высечено то качество, котором они больше всего гордятся. А какое удивительное разнообразие! Все видят себя по-разному, у каждого свой затаенный источник гордости".

Вот примеры:

Здесь покоится Джон Доу, блестящий ученый.
Здесь покоится Диана Смит, любящая мать и жена.
Здесь покоится Билли Бакс. Ей-богу, он умел развеселить людей.
Здесь покоится Джейн Уилсон. Она дарила радость всем и везде.
Здесь покоится Гарри Джонс. Он прожил жизнь так, как хотел.

Шаг второй: Признайтесь своему партнеру, какую надпись вы хотели бы увидеть на своем надгробии. Сделайте это со всей серьезностью, чтобы поощрить его на ответную откровенность.

Шаг третий: А теперь забросьте удочку: "Скажи, Джо, чем ты, в конечном счете, больше всего гордишься? Что бы ты хотел увидеть на своем надгробии?"

Может быть, ваш деловой партнер Джо скажет: "Пожалуй, мне хотелось бы, чтобы люди знали, что я человек слова". Слушайте внимательно. Если он объяснит более подробно, возьмите на заметку каждую мелочь. Потом сохраните услышанное в своем сердце и больше ни слова об этом. Джо и думать забудет, что вы сыграли с ним в эпитафии.

Шаг четвертый: Выждите, как минимум, недели три. После этого каждый раз, когда вы захотите поощрить ваши отношения, возвращайте своему собеседнику добытую информацию в виде комплимента. Скажите: "Знаешь, Джо, я рад, что мы с тобой деловые партнеры, потому что ты - человек слова".

О, это поразит Джо, как гром среди ясного неба. "Наконец-то! - скажет он себе. - Нашелся человек, который оценил во мне самое главное". Если вы скажете Джо, что восхищаетесь тем качеством, которое является предметом его собственного восхищения, это станет для него лучшим в мире комплиментом.

Предположим теперь, что ваш друг - Билли Бакс, который хотел бы, чтобы в эпитафии отметили его остроумие. Тогда скажите: "Билли, старик, ты неподражаем. За что я тебя люблю, так это за то, что ты всегда умеешь развеселить людей".

Люблю тебя за то, что ты...(Впишите нужное слово)

Предположим, предмет вашего обожания - Джейн Уилсон из приведенного выше примера. Скажите своей любимой: "Джейн, я люблю тебя за то, что ты даришь радость всем и везде".

Предположим, ваша половина - Гарри Джонс. Возьмите его за руку и скажите: "Гарри, я люблю тебя за то, что ты живешь, как хочешь". ВЖИК! Вот вы и нашли то уязвимое место, где сходятся душа и эго.

Прием 59: *Игра в эпитафии*

Спросите людей, которые для вас значимы, какую эпитафию они хотели бы увидеть на своей могиле. Запомните ее крепко-накрепко, но больше о ней не упоминайте. Потом, когда выдастся подходящий момент, чтобы сказать: "Я тебя ценю" или "Я тебя люблю", заполните пропуск теми самыми словами, которые услышали несколько недель назад. У людей просто дух захватывает от счастья, когда вы скармливаете им в виде комплимента то представление, которое они составили о себе сами. "Наконец-то, -думают они, - нашелся человек, который любит меня за то, что я именно такой!"

Комплименты из "игры в эпитафии" не взаимозаменяемы. Билли Бакс может не оценить вашу похвалу, если вы назовете его человеком слова. Конек Билли - юмор. Джейн может не согласиться с вашей мыслью, что она живет, как хочет. Предмет ее гордости - умение дарить радость всегда и везде.

Это замечательно - говорить людям, что вы их любите и цените. Если это совпадает с тем, что они сами любят и ценят в себе, эффект бывает ошеломляющим

Часть седьмая, Дозвонитесь до их сердец.

Как промзвестм сенсацмю в следующем шоу

Сотни людей сформировали свое впечатление о вас благодаря этому миниатюрному аппарату, уютно расположившемуся на вашем рабочем столе, тумбочке около кровати

или на кухонной стене. В действительности они никогда не встречались с вами лично. Они ни разу не видели вашей улыбки, не ощущали на себе ваш нахмуренный взгляд. Они никогда не пожимали вашей руки и не наслаждались вашими объятиями. Они не имели возможности прочесть язык вашего тела и не видели, как вы одеваетесь. И see, что им известно о вас, они получили через тоненькие нити, порой находясь в сотнях миль от вашего дома. Но они чувствуют, что отлично знают вас благодаря звучанию вашего голоса. Вот насколько могущественной вещью является телефон.

Могущественной, да, но отнюдь не всегда точной. В течение нескольких лет я вела дела со своим туристическим агентом лишь по телефону. Рэни, безликая женщина-агент, с которой я ни разу не встречалась лично, постоянно выбивала для меня самые дешевые авиабилеты, почти даром брала для меня машины напрокат и резервировала номера в отелях. Но ее резкая, бесцеремонная манера общения по телефону неизменно выводила меня из себя. Тысячу раз я клялась себе, что найду другого агента.

Несколько лет назад однажды утром в понедельник я получила неприятные новости, и мне было необходимо срочно забронировать билет на ближайший авиарейс, чтобы вылететь по чрезвычайным семейным обстоятельствам. Времени стоять в очереди в аэропорту не оставалось. Поэтому я взяла такси и попросила водителя подождать меня у входа в туристическое агентство, пока я быстренько схвачу билеты и посадочный талон.

В агентство Рэни я ворвалась со скоростью молнии. Женщина, сидевшая за первым столом, заметила мою лихорадочную спешку и с благожелательным выражением лица поднялась мне навстречу. Ободряюще улыбнувшись, она поинтересовалась, чем может мне помочь. И когда я, задыхаясь от волнения, пролепетала о жизненно важной необходимости попасть на ближайший рейс, она мило улыбнулась, кивнула и немедленно приступила к действию. "Потрясающая женщина!" - пронеслось в моей голове в тот момент, когда она распечатывала мой билет.

Мгновение спустя, бросившись к выходу, я обернулась на ходу и спросила через плечо, благодарно сжимая в руке билет: "Кстати, а как вас зовут?"

"Лэйл, я же - Рэни", - раздался ее ответ. Я развернулась на месте, и моему взору открылась приятная женщина с широкой улыбкой на лице, желающая мне приятного путешествия. Я была ошарашена! Почему я всегда считала ее бесцеремонной занудой? Рэни была такой милой!

Уже по дороге в аэропорт, сидя в такси, я пыталась объяснить свое замешательство. Дружелюбие Рэни - ее теплая улыбка, ободряющие кивки головой, отличный зрительный контакт, язык ее тела, весь ее вид, словно говоривший "я полностью в вашем распоряжении", - все это были *невербальные* сигналы, которые невозможно передать посредством телефонных линий. Тогда я закрыла глаза и попыталась вспомнить ее голос, который слышала несколько минут назад. Да, это был тот же самый резкий, отрывистый выговор Рэни. Но дружелюбные жесты делали ее совершенно не похожей на того бесцеремонного агента, с которым мне приходилось общаться по телефону. Телефонная личность Рэни и ее манера вести себя при личном контакте оказались абсолютно разными шоу.

Я поняла, что подобные вещи касаются всех нас. Вас лично, меня и любого другого человека можно приравнять к ведущему исполнителю шоу, некоего театрального представления. Каждому хочется, чтобы его выступление имело ошеломляющий кассовый успех, а не терпело фиаско. Следующие десять приемов наверняка помогут вашей телефонной личности добиться восхищения самых строгих театральных критиков.

Глава 60. Красноречивые жесты.

Впишитесь в среду!

У меня есть одна знакомая, Тина, дизайнер костюмов для театрального шоу, далекого от Бродвея, которое, однако, в прошлом году стало головокружительным хитом. Крошечное шоу имело столь невероятный успех, что завоевало сердце некоего мецената и его финансовыми стараниями было отправлено на Бродвей. Там шоу с треском провалилось.

Узнав печальные новости, я позвонила Тине. "Тина, почему же ваше шоу получило такие отрицательные отклики на Бродвее?" Тина рассказала мне, что режис-

сер, к сожалению, не настоял на том, чтобы актеры прорепетировали представление с целью адаптации к новой среде. Сдержанные телодвижения актеров, которые заставляли маленькую аудиторию рыдать от смеха, полностью терялись в огромном зрительном зале Бродвея. Публика не могла видеть ни едва различимых жестов, ни проницательных выражений лиц исполнителей. Тина сказала, что они не позаботились о том, чтобы сделать свои телодвижения более значительными и вписаться в новое пространство.

Этот замечательный совет подходит не только актерам. Всякий раз, когда вы разговариваете, вы должны принимать во внимание ту обстановку, в которой звучит ваша речь. Если бы ваше лицо демонстрировалось на большом киноэкране, вы убедительно донесли бы до зрителя свое настроение посредством, например, подмигивания или удивленно поднятых бровей. Однако для радиовещания подобная мимика, увы, бессмысленна. Потому что слушатели при всем своем желании не разглядят вашего подмигивания, и вам в этом случае потребуется *сказать* нечто типа "Привет, милашка!" А поскольку ваши очаровательно приподнятые брови также останутся скрытыми от глаз почтенной публики, вам придется *произнести* с надлежащим придыханием: "О Боже... Я в шоке!"

Язык тела и мимика составляют основную часть вашей индивидуальности. Когда люди не видят вас, они могут получить абсолютно неверное впечатление о вашей личности, как произошло со мной в случае с Рэни. Чтобы убедительно донести до слушателя свою индивидуальность, вы просто обязаны научиться переводить ваши эмоции в звук. Кстати, если вы мечтаете обрести стройность, усильте звук вашего голоса, ведь по данным некоторых исследований, люди теряют до 30 процентов своей энергии, вкладывая ее в голос при телефонных разговорах.

Представьте, что завтра вас ожидает знакомство с очень важной персоной. Вы знакомитесь с ним, пожимаете ему руку, полностью поворачиваетесь к нему лицом. Вы устанавливаете визуальный контакт и позволяете искренней улыбке тронуть уголки ваших губ и расплыться по всему лицу. Вы даже киваете, внимательно слушая его слова. Все ясно, вы ему понравились.

А теперь вообразите, какое впечатление произвели бы вы на эту крайне важную персону, если бы глаза у вас обоих были завязаны, а руки скованы наручниками за спиной? Вот она, та помеха, чинящая препятствия при телефонном общении.

Если вышеупомянутая персона не может видеть вас, вам необходимо вставлять в свою речь соответствующие слова, чтобы дать ей понять, что вы согласны или внимательно слушаете. Постарайтесь выразить словами свою улыбку и чаще произносите имя собеседника, заменяя этим зрительный контакт. В общем, вы должны использовать прием, который я называю *"Красноречивые жесты".*

В целях компенсации зрительного контакта перемежайте ваши телефонные разговоры разнообразными "Угу" или "Понятно". Чтобы ваш слушатель почувствовал, что вы одобрительно киваете, вставляйте всевозможные "Ясно", "Ого, это же замечательно!", "Вы серьезно?", "Это интересно" и т.д.

Она не видит, как ваши глаза закатились от изумления? Скажите: "Вот это сюрприз!" или "Да что вы говорите!"

Вы только что услышали нечто впечатляющее, а человек на другом конце провода не видит вашего восхищенного взгляда? Попробуйте нечто типа "Как мудро с вашей стороны" или "Вот это я понимаю!"

Безусловно, вашему репертуару необходима широкая словесная улыбка. Вы, конечно же, сами выберете фразы, соответствующие вашей личности и конкретной ситуации. Главное быть уверенным, что ваша телефонная аудитория *слышит* ваши эмоции.

Прием 60 *Красноречмвые жесты*

Представляйте себя ведущим исполнителем радиошоу всякий раз, когда поднимаете телефонную трубку. Если вы хотите, чтобы ваше обаяние произвело большое впечатление на собеседника, вы должны насытить ваши улыбки звучанием, озвучить любой кивок головой, превратить все ваши жесты в нечто, что ваш партнер мог бы услышать. Вам необходимо заменить ваши жесты речью. *Считайте, что 30 процентов ус-*

пехе этого шоу уже веши.'

Глава 61. Волшебный звук имени.

Словесные ласки

Когда при общении вы не сидите друг перед другом за столом, опираясь локтями о его края, когда ваши головы не покоятся рядом на одной подушке, вам необходима некая замена ощущения интимности. Как создать подобную близость, когда вас разделяют сотни миль? Как заставить вашего телефонного собеседника почувствовать нечто особенное, если вы не в состоянии дружески похлопать его по спине или положить руку ему на плечо?

Ответ прост. Произносите имя собеседника намного чаще, чем вы делали бы это при личном контакте. Одним словом, наполните ваш разговор звуками его или ее имени. Ваш слушатель воспримет это как словесную ласку:

"Спасибо, Сэм".

"Так и сделай, Бэтти".

"Эй, Дмитрий, а почему бы и нет?"

"Мне действительно было приятно поговорить с тобой, Катя".

Когда вы слишком часто произносите имя собеседника, находясь с ним лицом к лицу, это звучит неестественно. Однако при телефонном разговоре эффект будет прямо противоположным. Даже в шумной толпе вы замираете и прислушиваетесь, едва услышав свое имя. Точно так же, когда ваш телефонный партнер слышит в трубке свое имя, это приковывает его внимание к вам и воссоздает ту близость, которую телефон так беззастенчиво крадет у нас.

Если ваш собеседник зевает при разговоре, звук его имени произведет бодрящий эффект. Если в этот момент он просматривал почту, он отложит ее. Если ковырял в зубах, выбросит зубочистку. Произнося чье-нибудь имя по телефону, вы словно рывком затаскиваете этого человека в комнату, где находитесь сами.

Прием 61: *Волшебный звук ммени*

Люди вскидывают голову и "навостряют уши", когда слышат свое имя. Поэтому, чтобы приковать к себе их внимание, используйте этот прием намного чаще, чем при личном контакте. Звук имени вашего собеседника воссоздает зрительный контакт и ощущение близости, которые можно испытать при непосредственном общении. Если вы, находясь лицом к лицу с человеком, неоднократно произносите его имя, это звучит утомительно и неестественно. Но когда вас разделяет физическая дистанция, - иногда даже целый континент, - вы можете смело распылять это ласкающее слух слово в течение всего разговора.

Глава 62. Боже мой, это же ты!

Кто хочет быть чеширским котом?

Дззз-инь! Независимо от того, где вас застал звонок, в зале заседаний, в спальне или в ванной, мнимые телефонные эксперты советуют: "Прежде чем ответить, улыбнитесь". Некоторые профи предлагают даже водрузить зеркало рядом с телефонным аппаратом, чтобы оно отражало вашу радостную ухмылку.

Попробовала, сделала, не сработало. Однажды вечером, когда мое лицо было скрыто под еженедельной косметической маской из глины, затрезвонил телефон. Ужас от созерцания собственной физиономии в зеркале сделал мой голос столь же отталкивающим, как и мое отражение. Совет профи был незамедлительно отправлен на свалку за компанию с зеркалом. Кто хочет звучать как наивная Поллианна? Или как безмозглый Чеширский кот? Одинокий отшельник, жизнь которого так скучна, что единственным волнующим моментом, громоподобным потрясением дня для него является телефонный звонок? *Любой* звонок? От *любого?*

Успешные люди не улыбаются *перед* ответом. Они вкладывают улыбку в свой голос *по-*

сле того, как услышат, кто им звонит. Вот когда срабатывает прием улыбки. Отвечайте на звонок бесстрастным и профессиональным голосом. Назовите свое имя или название компании. А когда вы узнаете, кто говорит, тогда и используйте этот трюк, позвольте широкой улыбке озарить ваше очаровательное лицо.

"О, Джо *(улыбка),* как я рад тебя слышать!" "Сэлли *(улыбка),* как дела?" "Билл *(улыбка),* а я как раз надеялся, что это ты".

В Вашингтоне у меня есть друг, Стив, который возглавляет крупную деловую ассоциацию. Когда я звоню Стиву, я никогда не знаю, который из дюжины его помощников возьмет трубку. Тем не менее, *любой* из отвечающих оказывает мне одинаково теплый прием.

Сначала они произносят "Ассоциация Кабельного Телевидения", свое имя и "Чем могу помочь?" Никакого фальшивого дружелюбия. Никакой заранее приготовленной улыбки. И я *уверена,* что они не вымучивают лучезарную улыбку, глядя на себя в зеркало.

"Могу я поговорить с мистером Эффросом? Это Лэйл Лаундес", - произношу я. И только *тогда* они становятся крайне дружелюбными. "О, да, мисс Лаундес, - слышу я их мурлыканье. - Конечно! Сейчас я вас соединю".

Вот что заставляет меня почувствовать себя особенно! И пока я жду, когда Стив возьмет трубку, я представляю, как он сидит во главе своего длинного стола из красного дерева, проводя еженедельное совещание со своими сотрудниками. Я, кажется, даже слышу, как он инструктирует своих помощников: "Соедините меня только в том случае, если позвонит президент или какие-нибудь шишки из Белого Дома. И, конечно, если позвонит эта особенно важная для меня женщина, Лэйл Лаундес".

Во время своего визита в Вашингтон в прошлом году я обедала со Стивом. Я воспользовалась этой возможностью, чтобы сообщить ему, какое удовольствие получаю от звонков в его офис и как высоко ценю теплый телефонный прием, который оказывают мне его сотрудники. Одним словом, я поблагодарила его за то, что он сообщил всем помощникам мое имя и предупредил, что я могу время от времени звонить ему. Стив заговорщицки подмигнул мне: "Лэйл, ты учишь людей навыкам телефонного общения. Разве ты не уловила, в чем здесь трюк?"

"Что?"

"Прости, если я сейчас открою для тебя Америку, - пояснил Стив, - но подобный прием оказывается *всем,* кто бы ни звонил в наш офис".

Когда звонит ваша "головная боль"

"Но Стив, - запротестовала я, слегка оправившись от первоначального разочарования, нанесенного мне осознанием того, что являюсь всего лишь жертвой *приема,* а отнюдь не важной персоной, - а если звонящий не известен твоим помощникам и является абсолютным незнакомцем? Ведь не будут же твои сотрудники притворяться, что знают его?"

"Конечно, нет. В подобных случаях я советую им приложить всю свою энергию и энтузиазм на выяснение *причины* звонка. Например, звонящий является кабельным оператором, который хочет присоединиться к нашей ассоциации. Тогда он получит в ответ улыбку и искреннее: "О, конечно, мистер Смит, я вас сейчас же соединю".

"Ну, хорошо, а если предположить, что звонит торговец офисной мебелью?" - бросила я отчаянный вызов.

"Не имеет значения, - ответил Стив. - Продавец получает такой же прием после того, как сообщит, с *какой целью* он звонит. Если мой помощник дружелюбно произнесет: "О, вы торгуете офисной мебелью!", звонящий почувствует себя отлично. И мне в дальнейшем будет легче вести дела с этим человеком".

Тогда я сказала: "О'кей, Стив, начиная с завтрашнего дня я буду вкладывать в интонации своего телефонного голоса это "О, Боже, как я счастлива, что вы позвонили мне именно по этому поводу!"

На следующее утро первый звонок, на который я отвечала, оказался из офиса моего стоматолога. "Мисс Лаундес, мы звоним вам, чтобы напомнить, что прошло полгода, и вам следует пройти очередной осмотр".

"О, конечно, вы правы, - воскликнула я. - Я очень признательна вам за звонок". Секретарша явно удивилась, но, очевидно, была довольна моей реакцией. "К сожалению, я не могу записаться на прием прямо сейчас, - продолжала я. - Но как только мой рабочий график станет немного свободнее, я сразу же позвоню". И она не стала надоедать мне своим обычным: "Ну, а когда, по вашим расчетам, вы сможете посетить нас?" Она просто по-

прощалась, весьма удовлетворенная нашим разговором. (А я получила, что хотела - никаких звонков из стоматологической клиники еще в течение полугода.)

Второй звонок оказался от человека, заказавшего набор аудиокассет с моим курсом эффективного общения, и теперь жаловавшегося на неисправность одной из них. "О, огромное вам спасибо, что сообщили мне об этом", - ответила я с таким энтузиазмом в голосе, словно только что выиграла в лотерею. Звонивший был явно немного шокирован, но весьма польщен моей реакцией. "Конечно же, я немедленно закажу другой комплект для вас, и надеюсь, что вы примете мои извинения". Человек попрощался, очень довольный нашей беседой. (Я тоже добилась желаемого - дружелюбного отношения, несмотря на рычащее безобразие на кассете, созданное устройством для перезаписи.)

Третий звонок оказался более тяжелым. Это была дама, мой кредитор, которой я совершенно забыла заплатить. "О, как я вам благодарна, что вы напомнили мне об этом счете", - солгала я. И снова реакцией звонившей стало приятное удивление. ("Господи, что я несу", - пронеслось в моей голове. Наверное, я - первый человек, чей голос наполнился *счастьем* от ее звонка.) "Вы знаете, где-то в подсознании я чувствовала, что проглядела один счет. Не волнуйтесь, я уже выписываю чек".

И я сразу же была вознаграждена. Она сказал: "Кстати, не переживайте о двух процентах штрафа за месяц просрочки. Я все улажу, как только получу ваш чек". Она распрощалась со мной совершенно довольная. (А я получила презент - никаких финансовых санкций за мою невнимательность.)

Я пользовалась этим приемом до конца дня, всю неделю, и пользуюсь им и по сей день. Попробуйте и вы. Вы обнаружите, что можете добиться намного большего от любого человека, когда улыбаетесь в телефонную трубку, узнав его имя и причину его звонка. Используйте технику "Боже мой, да это же ты!" практически для каждого звонка.

Прием 62: ***Боже мой, да это же ты!***

Не отвечайте на телефонные звонки с постоянной интонацией "Я всегда та-а-а-ак счастлив, когда эта штука звонит!" Отвечайте дружественно, твердо и профессионально. Затем, *после* того, как узнаете, кто звонит, позвольте широкой улыбке счастья залить ваше лицо и постарайтесь наполнить ею звучание вашего голоса. Тогда слушатель почувствует, что эта теплая роскошная улыбка предназначается именно ему.

Глава 63. Тайный фильтр.

"Нет, нет, а-а-а-а-а-а, только не через фильтр!"

Нарисуйте в своем воображении пыточную машину под названием Фильтр. Сумасшедший ученый, посмеиваясь как маньяк, швыряет свою жертву в гигантскую мясорубку, которая размалывает ее и пропускает через металлическое фильтрующее решето. Чудовище размалывает тело жертвы на мельчайшие частицы, прежде чем воссоздать его заново в другом обличий. Эмоциональной версией такой пытки как раз и является прохождение вами телефонного "фейс-контроля", когда вы звоните в какой-нибудь офис.

"Могу я поговорить с мистером Джонсом?" - благожелательно спрашиваете вы.

"Кто звонит?" - отвечает высокомерный голос. Естественно, ваше имя недостаточно престижно, чтобы позволить оператору фильтра удостоить вас высокой чести общения с мистером Джонсом.

Безжалостный допрос продолжается: "А какую компанию вы представляете?" Вы выдавливаете из себя название вашей фирмы, молясь в душе, что оно устроит его. И в довершении всего он вопрошает: "По какому вопросу вы звоните?" А-а-а-а-а!

Несколько недель спустя после обеда со Стивом, я позвонила ему по одному делу. "Могу я поговорить со Стивом Эффросом? Это Лэйл Лаундес".

"О, конечно, мисс Лаундес. Подождите, пожалуйста, пока я соединю вас". Я напевала что-то про себя, пока ожидала, когда Стив возьмет трубку.

Мгновение спустя она вернулась и сказала сочувственно: "Сожалею, мисс Лаундес, но Стив только что вышел на ланч. Он, конечно, огорчится, что пропустил ваш звонок". Я продолжаю улыбаться. Подозреваю ли я, что Стив не "вышел только что на ланч"? Подозреваю ли я, что он находится рядом со своей помощницей? И во-

обще, разве я когда-нибудь, даже в самых своих параноидальных снах, могла подумать о том, что у Стива *нет* времени или желания разговаривать со мной? Чувствовала ли я, что меня *от фильтров зли?* Никогда! И я счастлива, как обласканный беззаботный котенок, оставляя свой номер для ответного звонка. А ведь я, возможно, только что прошла через *Тайный Фильтр.*

Прием 63: *Тайный фильтр*

если вам необходимо отсеивать часть поступающих звонков, проинструктируйте своих помощников, чтобы они сначала произносили приветливое "О, конечно, я вас *сейчас* соединю. Могу я вас ему (ей) представить?" Если же позвонивший уже назвал свое имя, тогда необходимо в меру радостное: "О, конечно, мистер Незнаю-кто. Сейчас я вас соединю".

Когда секретарь возвращается с печальным известием, что мистер или миссис Важная Шишка в данный момент недоступны, звонящие *никогда* не перенесут эту "недоступность" на свой счет, *никогда* не обидятся и не почувствуют, что их отсеяли. Они всегда попадаются на эту удочку. Впрочем, как и я сама.

Глава 64. Приветствуйте супругу.

Сила, дремлющая *по ту сторону* телефонного аппарата

Я знаю секрет некоего Светского Льва, который владеет сетью международных отелей с земельной собственностью в шести странах. Он нанимает и увольняет тысячи людей, его слово является решающим при заключении колоссальных контрактов, он берет ссуды в крупнейших финансовых учреждениях и делает щедрые пожертвования благотворительным организациям. Мистер Светский Лев (будем называть его "Эд") обладает авторитетным и всем известным именем в сфере своего бизнеса. А вот вам и секрет: на самом деле за всем этим стоит *Миссис* Светская Львица.

Я подружилась с миссис Светской Львицей (назовем ее "Сильвия"), когда оказывала консультационные услуги организации ее мужа. Однажды Сильвия пригласила меня на чаепитие. Она мило извинилась, что у прислуги сегодня выходной, и поэтому нам придется самим позаботиться о себе. Когда мы, наконец, уютно расположились на веранде и собрались насладиться чаем и ароматными пончиками, зазвонил телефон. Она извинилась, что на мгновение оставит меня одну.

Я слышала, как миссис Светская Львица говорила: "Нет, мне жаль, но его сейчас нет. Могу я передать ему, кто звонил?.. Нет, я не знаю, когда он планирует вернуться, но если вы представитесь и… Нет, я уже говорила вам, что мне неизвестно, когда он будет дома... Да, я передам ему, что вы звонили".

Когда Сильвия вернулась за стол, я заметила, что она явно раздражена звонком. Будучи всегда наготове послушать хорошую телефонную историю, я отважилась изобразить вопросительный взгляд. Уловив мое любопытство, она сказала: "Этот дурак рассчитывает, что сможет добиться пожертвований от компании Эда. Ха!" Усмехнулась она. Ее откровенность придала мне смелости, и я расспросила ее подробнее. Звонивший, мистер Крейтон, отвечал за привлечение финансов в благотворительной организации, в которую Эд обычно вносил пожертвования. Хозяйка дома поведала мне, то мистер Крейтон уже дважды звонил за последние две недели, не заставая Эда на месте. "Он ни разу не поприветствовал меня, не спросил как дела, равно как и не извинился за беспокойство". Это и не пришлось по нраву миссис Светской Львице.

Расстроил ли миссис Светскую Львицу этот эпизод? Нет, лишь слегка задел самолюбие. Но означало ли это серьезную потерю для звонившего котенка? Несомненно. В доме Эда и Сильвии искусство общения в большой цене. За обеденным столом миссис Светская Львица может сказать мужу: "Дорогой, тебе сегодня звонил очень приятный молодой человек, мистер Крейтон". Или же: "Тебе сегодня звонил докучливый невежа по имени Крейтон". Оба комментария, взятые отдельно, могут означать миллионные потери или, наоборот, приобретения за счет благотворительно-

сти Эда. И все потому, что несмышленый котенок Крейтон слегка взъерошил шерстку миссис Светской Львицы.

Прием 64: ***Приветствуйте супругу***

Когда бы вы ни звонили кому-нибудь домой, всегда называйте по имени (если оно вам уже известно) и приветствуйте человека, который вам отвечает. Если вы звонили в чей-то офис больше двух раз, постарайтесь установить дружеский контакт с секретарем. Любой, кто достаточно близок к "верхушке", чтобы отвечать на звонки, достаточно близок и для того, чтобы повлиять на мнение о вас Очень Важного Человека.

Совет для дома: *приветствуйте супругу или супруга.* Совет для офиса: *приветствуйте секретаря.*

Удивительно большое количество жен Светских Львов - и их секретарей - глубоко вонзают свои коготки в дела, участвуя в принятии важных решений. Когда наступает время найма на работу, время увольнений, повышений по служебной лестнице, финансового содействия или важного капиталовложения, многие супруги имеют право голоса. Когда ставится вопрос, на какие звонки необходимо ответить, чьи предложения подсунуть на середину рабочего стола босса, мнение секретаря порой является судьбоносным!

Лишь звонящие дураки не осознают, что у *всех* супруг и секретарей есть имена. У *всех* супруг и секретарей есть своя жизнь. У *всех* супруг и секретарей есть чувства. И see супруги и секретари имеют влияние. Так что действуйте соответственно.

Глава 65. Какого цвета ваше время?

У вас горит красный, желтый или зеленый свет?

Когда Александр Белл изобрел телефон, он и его коллеги вряд ли пользовались банальными фразами типа "Привет, как дела?" Они не принимались сразу же изливать все свои идеи в уши телефонного собеседника. В те времена первыми словами, слетавшими с их губ, были: "Ты можешь говорить?" Но только Белл и его парни имели в виду, естественно, техническую способность, состояние аппаратуры.

Но сто лет назад они и не догадывались, что Успешные Люди нашего времени будут использовать точно такую же форму телефонного приветствия. Сегодня, безусловно, "Можете ли говорить?" означает *"Удобно* ли вам сейчас разговаривать?" Прежде чем пускаться в рассуждения, они всегда интересуются "У тебя есть время поболтать?", "Я позвонил в подходящее время?", "У вас есть минутка, чтобы обсудить мой отчет?"

У каждого человека в голове есть собственный хронометр, который определяет, насколько восприимчивы собеседники будут в данный момент к вам и вашим идеям. Когда внутренние часы с кукушкой показывают неподходящее время, вас просто не будут слушать. И не важно, насколько содержательна ваша информация или насколько приятен сам ваш звонок, - плохой выбор времени означает плохие результаты.

И это не ваша вина. Когда вы звоните кому-нибудь домой, вы никогда не можете быть уверены, что ваш абонент не спит, или в его духовке не подгорает жаркое. Когда вы звоните кому-нибудь на работу, вы так же не в силах предугадать: а вдруг ему необходимо за два часа подготовить срочный отчет, или за его столом не очень-то терпеливо восседает его начальник.

Куда бы вы ни звонили, всегда - не частенько, не от случая к случаю - *всегде* спрашивайте, в подходящее ли время вы позвонили. Сделайте это своей привычкой. Сделайте это своим правилом. Введите для себя наказание, как за совершенное преступление, если первые слова, сорвавшиеся с ваших губ, не касались удобства выбранного вами момента для телефонного разговора.

"Привет, Джо, я звоню в удачное время?"

"Здравствуй, Сьюзен. У тебя есть свободная минутка?"

"Привет, Карл, я звоню вовремя?"

"Сэм, у тебя есть секундочка, чтобы я мог тебе рассказать, что произошло во время воскресной игры?"

Существует множество способов сказать это, но смысл сводится к одному: "Я звоню в

подходящее время?"

Один мой знакомый по имени Барри, работающий диктором, совершает за один день больше, чем большинство людей успевают за неделю. Он овладел одним умным разговорным приемом, который гарантирует ему, что он никогда не помешает ходу ничьих эмоциональных солнечных часов. Он называет этот прием *"Какого цвета ваше время?"* Знакомя людей, которым звонит, со своим приемом, он говорит, что делает это потому, что уважает их время. Потом он спрашивает позволения начинать все свои будущие звонки с вопроса, который гарантирует, что он никогда не станет надоедать им в неподходящий момент. Барри говорит, что будет спрашивать, какого цвета их время. А они должны честно отвечать: "красного", "желтого" или "зеленого".

Красный означает: "Я действительно занят по горло".

Желтый предупреждает: "Я занят, но что у тебя? Если это недолго, мы разберемся с твоим вопросом".

Зеленый приглашает: "Не волнуйся, я свободен. Давай пообщаемся".

Красный, как сигнал светофора, означает остановку, отбой. Желтый просит поторопиться, поскольку времени в обрез, или остановиться и дождаться зеленого сигнала. Зеленый, естественно, дает дорогу.

Занятые люди быстро подхватывают этот искусный прием и даже в какой-то мере получают удовольствие от игры. Но более всего они ценят чуткость Барри и его уважение к их времени. Кстати, Барри говорит, что большинство звонящих ему людей тоже играют с ним в эту игру: "Привет, Барри, какого цвета твое время? У тебя зеленый?"

Прием 65: ***Какого цвета ваше время?***

Каким бы неотложным вы ни считали ваш звонок, всегда сначала поинтересуйтесь у человека, удачно ли вы выбрали время для разговора. Используйте прием *"Какого цвета ваше время?" кш* просто спросите: "Я позвонил в подходящее для вас время?" Поступая так, вы никогда не услышите "Нет!" лишь потому, что неудачно выбрали время для разговора.

Торговый люд, дождись зеленого сигнала!

Небольшое добавление для продавцов и торговых агентов. Если вы спрашиваете у предполагаемого покупателя, есть ли у него время для разговора, и в ответ слышите: "В принципе, я занят, но вы можете сказать, что у вас", - ОСТАНОВИТЕСЬ! Не делайте торговых предложений, когда у возможного покупателя на часах красный свет. Не пытайтесь беседовать с ним и когда мигает желтый. Дождитесь, пока лампочка вспыхнет зеленым, очень зеленым светом. (Если вы, конечно, хотите, чтобы вашему предложению дали "зеленый свет".)

Глава 66. Постоянно меняйте исходящие сообщения на автоответчике.

А вот и я, твоя навязчивая идея

Многое можно узнать о людях благодаря исходящим сообщениям, которые они оставляют на своих телефонных автоответчиках. "Привет, - вещает вам в ухо чье-то устройство. - Меня сейчас здесь нет. Но ты, возможно, и не горишь желанием разговаривать со мной". Би-и-ип. Ведь и в правду можно подумать, что этот парень страдает комплексом неполноценности?

"Привет, - здоровается ее автоответчик. - Звук, который вы сейчас слышите, это лай моего добермана-киллера по кличке Волк. Пожалуйста, оставьте сообщение после звукового сигнала". Би-и-ип. Вам не кажется, что эта женщина боится непрошеных гостей? Большинство из нас, конечно, не открывают подобным образом всему миру свои слабости и причуды. Но, тем не менее, многое можно услышать и между строк текста, записанного вами на ответчике.

В прошлом месяце мне понадобились услуги художника-графика, чтобы выполнить работу для одного из моих самых консервативных клиентов. Я позвонила Марку, художнику, чьи работы мне когда-то очень понравились. Его автоответчик в ответ взорвался душераздирающими звуками рока. Потом вдруг прорезался его голос, пытаясь подстроиться под звуки электрической гитары: "Эй ты, пижон, не лезь на рожон. Промурлычь-ка лучше

слааааадeнько в мой одинокий телефон..." Би-и-ип. Я молниеносно отшвырнула от себя трубку, лишь бы прогнать устрашающие фантазии о том, как отреагировал бы мой консервативный клиент, если бы ему пришлось позвонить Марку. Похоже, Марку пора участвовать в конкурсе "Мы ищем таланты" с какой-нибудь рок-композицией собственного сочинения. Тем не менее, деловому человеку нужно выбирать более спокойные и уравновешенные исходящие послания. Ваш текст на автоответчике должен отражать то, чем вы занимаетесь. Постарайтесь сделать его дружелюбным, нейтральным и идущим в ногу со временем.

Еще один секрет: если вы хотите произвести впечатление человека, преуспевающего в своем бизнесе, *меняйте текст послания каждый день.* Опыт показывает, что звонящие воспринимают человека более ярким и перспективным, если они каждый раз слышат на его автоответчике отвечающие моменту послания. При необходимости оставьте сообщение, где и когда вас можно будет найти в течение дня. Если у вас есть клиенты, которым необходимо уделить внимание, это может оказаться решающим.

Попробуйте записать на своем автоответчике в офисе что-нибудь вроде: "Это (имя). Сегодня вторник, 7 мая, и до второй половины дня я буду находиться на совещании. Пожалуйста, оставьте свое сообщение, и я перезвоню вам, как только вернусь". В этом случае, если вы и не перезвоните клиенту до 16.00, он не будет переживать, что вы о нем забыли или проигнорировали его.

Постарайтесь также придать своему сообщению лаконичную форму. Некоторые люди, хотя и меняют свои записи каждый день, делают их чересчур длинными. У меня был коллега-лектор по имени Дэн, который сладкозвучным голосом навязывал свои мысли всем ничего не подозревающим людям, которые звонили ему.

В прошлом году я работала вместе с Дэном над одним проектом, и однажды мне пришлось звонить ему в течение дня три раза, чтобы оставить важную информацию. И каждый раз автоответчик вещал:

"Привет, я - Дэн, а это мой ежедневный мотиватор". После этого он откашливался перед своим долгим выступлением и продолжал: "Может быть, сегодня кто-нибудь сказал вам что-то, что вас обидело? Ну и что? Это его проблемы". Драматическое молчание. "Кто-то на вас неприятно посмотрел? Ну и что? Это тоже его проблемы". И снова пауза для придания большей важности этой сентенции. "Замените свои мелочные мысли о злости, раздражении и враждебности мыслями о силе своего духа. Расслабьтесь. Возвысьтесь над всеми несущественными жизненными неприятностями. Сфокусируйте свои мысли в направлении реализации потенциальных возможностей и достижении совершенства. Напоминаю, это Дэн". Я удивляюсь, что он не присовокупил ко всему этому телефонного номера своего театрального агента. "Оставьте свое сообщение после звукового сигнала. Желаю вам великолепного мирного дня". Би-и-ип.

Когда я первый раз прослушала "воодушевляющее" послание Дэна, его продолжительность привела меня в легкое раздражение. Во второй раз меня уже порядком трясло в ожидании окончания его невероятно длинной речи. А вот в третий раз его слащаво-сентиментальная болтовня показалась мне бесконечной. И именно *по вине* его проклятого сообщения я почувствовала, что меня переполняют как раз те "мелочные мысли о злости, раздражении и враждебности", возвыситься над которыми он призывал. Я сочла невозможным для себя "возвыситься над ними" и "сфокусировать свои мысли в направлении реализации потенциальных возможностей и достижении совершенства". Мне просто захотелось дать ему в нос. Исходящие сообщения не *являются* ни средствами для передачи вдохновляющих речей, ни способом потрясти звонящего своим совершенством.

Другая моя знакомая, писательница, благодаря своему посланию на автоответчике заработала себе звание котенка:

"Здравствуйте, вы позвонили Шерил Смит. Шерил сейчас совершает национальное турне, посвященное раскрутке ее новой книги... - далее пауза, видимо, чтобы звонящий успел получить соответствующее впечатление, - ...которое включает посещение двадцати крупнейших городов страны". (Еще пауза, предназначаемая, похоже, для аплодисментов.) "Она вернется 7 октября". (Какая к черту она? Это же голос самой Шерил.) "Пожалуйста, оставьте свое сообщение после звукового сигнала". Би-и-ип.

Да, Шерил, мы все знаем, что ты известная писательница. Но твое послание от третьего лица, самовлюбленный тон, а также упоминание о двадцати городах заставят любого

Светского Льва усмехнуться сквозь усы.

И последнее дополнение: избегайте одного распространенного послания, которым пользуются сейчас многие бизнесмены: "Меня либо нет на месте, либо я нахожусь на другой линии". Подтекст подобного сообщения гласит: "Я - раб, прикованный к своему рабочему столу, и это крайне удивительный факт, что я отошел на секундочку". Однажды мне пришлось работать ночью. В четыре часа утра я решила отправить сообщение на рабочий телефон моей коллеги, чтобы она получила его сразу, когда придет на работу в 9 часов утра. "Привет, - отозвался аппарат. - Это Фелиция. Меня либо нет на месте, либо я сейчас нахожусь на другой линии, но вы можете оставить свою информацию". Би-и-ип. Фелиция, *конечно,* ты сейчас не на своем рабочем месте - как-никак воскресенье, 4 утра. "На другой линии?" В этот час? *Надеюсь,* что нет!

Вы, естественно, не в силах предугадать, какой эффект ваше исходящее сообщение произведет на каждого звонящего. Просто возьмите за правило делать его нейтральным, дружелюбным, постоянно меняющимся, коротким и сдержанным. Никакого хвастовства, никакого свиста и колокольного звона.

Прием 66: Постоянно *меняйте исходящие* сообщения

Если вы хотите, чтобы вас воспринимали сознательным и надежным человеком, оставьте в качестве своего исходящего сообщения короткое, профессиональное и дружелюбное приветствие. Без музыки. Без шуток. Без вдохновенных проповедей. Никакого хвастовства, никаких свистков и колокольного звона. И основной секрет: *меняйте его каждый день.* Ваше сообщение отнюдь не должно быть безупречным. Легкое покашливание или запинка сделают ваш текст живым и непосредственным.

Глава 67. Решающие десять секунд.

Сле-е-едущий!

Продюсеры больших бродвейских мюзиклов частенько бывают жестокими во время прослушиваний. Взволнованный желающий стать звездой, после долгих недель репетиций своей песни для прослушивания выходит, наконец, "на подмостки". Он открывает рот, чтобы запеть. Но после всего лишь нескольких нот бессердечный продюсер орет: "Спасибо. СЛЕ-Е-ЕДУЩИЙ!" Мечты о звездном будущем разбиваются вдребезги за какие-то десять секунд!

Профессиональные мечты бизнесменов тоже могут быть разрушены в первые десять секунд их "прослушивания". Этим прослушиванием является ни что иное, как сообщение, оставленное ими на чьем-то автоответчике.

Компетентные деловые люди никогда не додумаются послать деловое письмо, написанное корявым почерком, на дешевой бумаге с жировыми пятнами, какой-нибудь важной персоне и ожидать после этого ответа. Они прекрасно понимают, что получатель просто-напросто отшвырнет подобное бумаготворчество в мусорную корзину. Тем не менее, некоторые из тех же самых людей могут оставить тусклое сообщение на автоответчике важной персоны и ждать ответного звонка. Просто этим беднягам никто не говорил, что Успешные Люди рассматривают оставленные для них звуковые сообщения с абсолютной критичностью вышеупомянутых бродвейских продюсеров. Если вы звучите хорошо, у вас есть шанс. Если нет, они со скоростью света вышвыривают вас из своей жизни.

Торговые агенты, просители, кандидаты и конкуренты, которые оставляют четкие, грамотные, бодрые сообщения на автоответчике, дожидаются ответных звонков. Неудачники, оставляющие тускло звучащие непрофессиональные изречения, никогда не услышат звонка от мистера или миссис Счастливый Случай. Убедитесь, что ваше сообщение соответствует трем основным конкурентным требованиям: Уверенность, Ясность и Надежность. Кроме того, оно должно соблазнить, привлечь или заинтересовать слушателя. Плоское "Это Джо, перезвоните мне" не пользуется успехом у Успешных Людей.

Оставайтесь настроенными на...

Ведущие радиопрограмм всегда используют особые трюки, чтобы держать слушателей постоянно настроенными на их волну. Преуспевающие торговые агенты применяют похожие приемы, чтобы заинтересовать потенциального покупателя и заставить его сделать ответ-

ный звонок. Вот один прием, заключающийся в *прерывании сообщения на самом интересном месте.* Для уверенности в том, что слушатели не переключатся на другую волну во время рекламного блока, диктор произносит нечто мистическое: "А сразу после выпуска новостей мы назовем номер победителя лотереи... Это может быть любой из вас... Оставайтесь с нами!" Когда вы оставляете свое сообщение на чьем-либо автоответчике, постарайтесь использовать этот трюк: " Привет, Гарри, это Эндрю. Я нашел ответ на вопрос, который ты задавал на прошлой неделе". Или "Привет, Диана, это Бетси. У меня есть несколько новостей по поводу того проекта, который мы с тобой обсуждали". Теперь у Гарри и Дианы действительно есть повод перезвонить Эндрю и Бетси.

Придайте индивидуальности вашему сообщению. Нарисуйте в своем воображении человека, который будет его прослушивать. Скажите что-нибудь, что разожжет его любопытство или заставит его улыбнуться. Сообщение, которое вы оставляете на автоответчике, - ваше десятисекундное прослушивание. Сделайте его удачным.

Прием 67: ***Решающее десять секунд***

Прежде чем набирать номер, откашляйтесь. Если отвечает автоответчик, представьте, что "Би-и-ип " - это бродвейский продюсер, произносящий "Сле-е-едущий". Теперь ваш выход. Это ваше *"Десятисекундное прослушивание",* которое позволит определить, достойны ли вы быстрого ответного звонка.

Если чье-то исходящее сообщение стало для вас *неожиданностью,* к которой вы не готовы, быстро повесьте трубку (не дожидаясь звукового сигнала, чтобы не оставлять записи отключения). Выждите немного, составьте свое соблазнительное, возбуждающее любопытство или интригующее сообщение. Произнесите его для себя уверенно, четко и с обаянием. Затем перезвоните и оставьте свое впечатляющее звуковое послание.

Иногда, правда, случаются забавные вещи. На этот раз трубку берет сам абонент, но вы почему-то чувствуете разочарование.

Глава 63. Дуракам закон не писан.

Все как всегда

Вдохновение для следующего телефонного приема я почерпнула из личного опыта поиска туалетов в Манхеттене (не слишком чистый источник для подлинного вдохновения). Нью-Йорк Сити, несмотря на то, что считается местом высокой культуры и даже некоторой изысканности, в одном аспекте отличается в худшую сторону от некоторых захудалых европейских городков. В Манхеттене очень мало общественных туалетов. И никаких по-европейски стилизованных, привлекательных и порой совершенно необходимых кабинок на углах зданий.

В то время я совершала торговые визиты по всему деловому центру Нью-Йорка, и это становилось для меня проблемой. Несколько раз в день. Я часто находилась во власти кассиров кафе, ревностно охраняющих туалетные помещения. Стеклянные витрины некоторых кафе и магазинчиков пестрили даже угрожающими надписями "Туалет только для сотрудников".

Я не раз замечала, что если действовать напрямую - подойти к кассиру и попросить разрешения воспользоваться коммунальными удобствами, то получишь от ворот поворот. Тогда я начала применять другой прием. Я важно входила в кафе, не бросая ни единого взгляда в сторону кассирши, и, держа в поле зрения одну из заветных кабинок, шествовала мимо этой охранительницы туалета. Кассирша могла предположить, что я пришла позавтракать или забрать забытые перчатки. Миновав сторожевой пост, я ждала пока кассирша займется выбиванием следующего чека. В этот момент я проскальзывала за ревностно охраняемую дверцу.

Я назвала этот прием-уловку *"Дуракам закон не писан"* после того, как сама отработала выражение лица, как бы говорящее: "Ничего особенного. Я прихожу сюда каждый день лишь для того, чтобы позавтракать".

А теперь позвольте перевести эту уловку в телефонный прием, который подводит крайне редко. Вы можете использовать этот маневр, чтобы ускользнуть от бессердечного от-

сеивания звонящих, производимого секретарями. Вместо того чтобы прямо назвать свое имя и название вашей компании, просто спросите "Он на месте?" или *"Она* на месте?" Употребить местоимение - все равно что мимоходом, как обычно, проскользнуть мимо секретаря - так, будто вы звоните этому человеку каждый день.

Прием 68: ***Дуракам закон не писан***

Вместо того чтобы назвать вашу компанию, позвольте небрежному он или *она* сорваться с вашего языка. Забудьте обычное "Извините, могу я переговорить с мистером Важной Шишкой?" Просто скажите: "Привет, это Боб Смит. Он на месте?" Фамильярное он сигнализирует для секретаря, что вы и ее босс - старые приятели.

Глава 69. "Я слышу, вам звонят по другой линии"

"Тебе и в самом деле нужно посмотреть, что горит у тебя на кухне?"

Когда бы и с кем бы вы ни разговаривали по телефону, вы слышите гораздо больше, чем голос вашего собеседника. На фоне вашей беседы до вас доносится лай собаки, плач ребенка или какое-то потрескивание. Насколько вы понимаете, это может означать что угодно: собака просит выдать ей заначку из холодильника, ребенок требует очередной кормежки, а дом, кажется, начинает гореть, иначе откуда это характерное потрескивание?.. Если вы обозначите свою осведомленность вопросом, в чем дело, вы растопите этим сердце вашего слушателя.

Когда вы звоните кому-нибудь на его рабочий номер, то часто слышите, как рядом звонит другой телефон. Тут же скажите: "Я слышу звонок по другой линии. Вам, наверное, нужно ответить?" Если даже и не нужно, ваш жест вежливости несомненно оценят. Если же человеку необходимо ответить на этот звонок, будьте уверены, после первого же сигнала он уже не слушает, о чем вы говорите. Он только думает: "Как бы мне без грубости перебить этого болтуна, чтобы ответить на звонок?" И учтите, с каждым очередным дззззинь растет его раздражение по поводу того, что вы взяли его в заложники и не даете заниматься тем, чем следует.

Вот прием, который спасет вас от участи попасть в столь некомфортное положение.

Прием 69: ***"Я слышу, вам звонят по другой линии"***

Когда вы слышите на заднем фоне телефонный звонок, немедленно прекратите разговаривать - если необходимо, остановитесь даже на середине предложения и скажите: "Я слышу, вам звонят по другой линии" (или "ваша собака лает, ваш ребенок вопит, вас зовет жена и т.д."). Спросите, не нужно ли человеку отвлечься на это. Неважно, нужно ему это или нет, теперь он знает, что вы настоящий специалист по части грамотного телефонного общения.

Подтекст этого приема - чуткое отношение к миру вашего собеседника. Если вы разговариваете с кем-то, находящимся очень далеко от вас или даже в другой стране, еще одним способом показать высшую квалификацию телефонного собеседника станет то, что вы переведете разницу во времени в его пользу. Если вы оставляете сообщение, скажите: "Мне можно перезвонить от трех до пяти *вашего* времени".

И не забывайте о национальных праздниках. В прошлом году, 1 июля, я разговаривала по телефону с одним клиентом из Австралии. На меня произвело большое впечатление, что он пожелал мне счастливо отпраздновать День Независимости. Впечатление было настолько сильным, что я сразу взялась за поиски списка национальных праздников. Я сделала пометку в своем календаре напротив 25 апреля, чтобы поздравить своего клиента-военнослужащего с профессиональным праздником. Если вам приходится иметь дела с людьми из разных стран, обязательно поздравляйте их с национальными праздниками. Только постарайтесь не поздравлять со своими национальными праздниками тех, на чьей родине они не празднуются. Я до сих пор с ужасом вспоминаю ноябрь прошлого года, когда во время конференциального телефонного разговора с одним канадским клиентом и семью его торговыми агентами я пожелала им всем "счастливого Дня Благодарения".

Глава 70. Повторное воспроизведение.

А во второй раз все кажется намного лучше

Когда я посмотрела "Волшебника страны Оз", я была очарована этой сказкой. Когда я во второй раз посмотрела "Волшебника страны Оз", меня изумили спецэффекты. Когда я в третий раз посмотрела "Волшебника страны Оз", меня потрясла операторская работа. Вы когда-нибудь смотрели один и тот же фильм дважды, трижды? Тогда вы уловили тонкие моменты и услышали звуки, которые полностью пропустили в первый раз.

То же самое и с телефонными разговорами. Поскольку они имеют гораздо большее значение, чем фильмы, порой необходимо прослушать их два, а иногда и три раза. Подчас мы абсолютно не понимаем, что *на самом деле* было предметом нашего телефонного разговора до тех пор, пока не прослушаем его повторно. Вы обнаружите в словах более существенные оттенки, чем оттенок чьего-то воротничка.

Как можно повторно прослушать важный для вас деловой разговор? Просто записать его на пленку без нарушения каких-либо законодательных и этических норм. Технику записи и анализа деловых бесед для обнаружения пропущенных во время разговора нюансов я называю *"Повторным воспроизведением".*

Если бы моя знакомая Лаура имела в своем телефонном аппарате записывающее устройство, это внесло бы решительные изменения в ее карьеру. Лаура, диетолог, разработала прекрасный оздоровительный напиток. Он заслуживал того, чтобы его продавали по всей стране.

Однажды, сидя у Лауры в офисе и обсуждая с ней ее планы, я сказала: "Лаура, у меня есть очень полезный для тебя человек". За несколько месяцев до этого я познакомилась с Фредом, владельцем сети супермаркетов. Я однажды помогла ему в делах, и он задолжал мне услугу. Фред был Большой Шишкой в мире розничной торговли, и одного его слова было достаточно, чтобы напитки Лауры наводнили его магазины. Это открыло бы для нее отличные перспективы.

Я набрала номер, и, подумать только, он оказался на месте. Более того, его, похоже, заинтересовал напиток Лауры.

"Передай ей трубку", - сказал Фред.

Я гордо протянула Лауре трубку, и их разговор начался вроде бы прекрасно. "О, конечно, я пришлю вам образец, - говорила Лаура. - Какой адрес?" Потом она пробормотала: "Ой, подождите минутку, я найду что-нибудь вроде ручки". (Я стремительно подтолкнула ручку и блокнот прямо ей под нос.) "Как-как, повторите еще раз? Вы сказали 4201 или 4102?" (Я тихо простонала.) "Вы можете произнести название улице неотчетливее?" (Мой стон стал слышимым.) "Ох, ручка потекла. Лейл, ты не видишь еще ручку у меня на столе?" (Я видела ручку, но единственным моим желанием было швырнуть ею в Лауру.) "Простите, можно повторить еще раз?"

Черт возьми, теперь мне хотелось вырвать телефон у нее из рук. Она не должна была беспокоить Большого Босса такими деталями, как уточнение адреса. Для этого она, в конце концов, могла бы перезвонить его секретарше. Но даже и это не потребовалось бы, записывай она разговор согласно приему *"Повторное воспроизведение".* Она могла бы даже предупредить, что включит записывающее устройство.

В тот день Фред распрощался с Лаурой вполне доброжелательно. Но моя знакомая так и не получила от него ответного звонка. И по сей день не может понять, почему. Она так и не поняла, что этот телефонный конфуз расстроил сделку.

Поступил ли Фред нечестно по отношению к Лауре, не став сотрудничать с ней только из-за того, что она чересчур медлительно вела разговор по телефону? Вовсе нет. Фред рассудил: "Если эта женщина не уважает мое время в *начале* нашего возможного делового сотрудничества, как она проявит себя в разгаре нашего делового общения?" Мудрый выбор, Фред. Мне до сих пор нравится Лаура. Она и по сей день моя подруга. Но стану ли я представлять ее какому-нибудь другому успешному человеку, который мог бы помочь ей? Пока я не могу на это решиться.

Как установить устройство для "повторного воспроизведения"

Подобные устройства просты и недороги. Сходите в местный магазин электроники и спросите записывающее устройство для телефона. Присоедините его к телефонной

трубке, другой конец соедините с соответствующим гнездом магнитофона или диктофона, а во время следующего важного разговора включите запись. Подобное устройство может помочь вам заработать сотни долларов уже с первого звонка. В некоторых американских штатах закон требует информировать другую сторону о том, что вы записываете разговор. Убедитесь, каковы законы в вашем государстве на этот случай. Естественно, вы никогда не должны использовать записи разговоров ни для каких целей, кроме собственного прослушивания для уточнения деталей. Это будет не только незаконно, но и бессовестно. Для пущей безопасности не оставляйте пленки с записями валяющимися где попало. Держите одну и ту же кассету в магнитофоне и многократно используйте ее для записи важных бесед.

Используя *"Повторное воспроизведение"* вы можете смело парировать мячи, стремительно летящие в ваши ворота, не пропуская ни одного. Например, вы разговариваете с шефом. Он без разбору называет несколько имен людей, которым вы должны отправить корреспонденцию в адвокатские конторы, затем адреса и девятизначные почтовые индексы. Осознав, что подавал мячи чересчур резво, он спрашивает: "Повторить?" - "Нет, спасибо, я зафиксировала", - гордо отвечаете вы, украдкой косясь в сторону своего диктофона. Шеф в нокауте.

Прием 70: *Повторное воспроизведение*

Записывайте все ваши деловые разговоры и заново прослушивайте их. Во второй или третий раз вы уловите значительные нюансы и оттенки, которые прослушали в первый раз. Это как у футбольных болельщиков, которые частенько не уверены, ударил игрок по мячу или нет, пока не убедятся в этом благодаря *"Повторному воспроизведению".*

Однако существует и другая польза от *"Повторного воспроизведения"* - оно помогает вам скрыть вашу неосведомленность. Недавно я разговаривала по телефону с одним кинооператором по поводу стоимости видеоленты для демонстрационных показов. К счастью, я записывала разговор, потому что изобилие терминов, вроде "Hi-S"," VHS", "Super VHS", "Beta SP" и "U-matic в три четверти дюйма" заставили меня мечтать о том, чтобы скрыться где-нибудь в мышиной норке. Но после нашей беседы я прослушала пленку, записала все непонятные для меня слова и спросила одного приятеля, хорошо разбирающегося в видео, что они означают. Теперь я могла спокойно позвонить кинооператору и с достоинством сказать: "Мне нужна запись с двух камер на Beta SP и дубляж на VHS, чтобы я могла сделать монтаж вне студии". Как вы думаете, не выше была бы цена, спроси я: "Ох, а что это вообще такое, Beta SP"?

Забудьте, что они *сказали,* послушайте, что они имели *в виду*

"Повторное воспроизведение" повышает степень вашей уверенности в результате разговора, настраивает вас на истинный энтузиазм или обнаруживает сомнения собеседника по поводу обсуждаемого предмета.

Когда мы чего-то хотим, наш разум порой играет с нами шутки. Если мы отчаянно вымаливаем из кого-нибудь "да", мы и слышим "да". Но "да" не всегда означает именно то, что мы слышим. Уверенное "ДА" клиента и его колеблющееся "да-а-а-а-а" - абсолютно разные вещи. Недавно я спросила женщину, которая выписывала мне чек за выступление, не могли бы в их офисе размножить мой десятистраничный рекламный проспект. Она ответила мне "да", как я того и хотела. Однако позднее я прослушала наш разговор в записи. Ее ответ, по сути, означал "М-м-м, ну да, если хотите". Я немедленно перезвонила ей и сказала: "Знаете, не стоит беспокоиться насчет этих рекламных проспектов".

"О, я *тэк* рада! - воскликнула она. - Потому что наш бюджет не позволяет нам делать подобные вещи". И я получила гораздо большее: мой клиент остался доволен, а это дороже, чем стоимость распечатки каких-то бумажек.

А теперь давайте вернемся к вашему шоу. Мы собираемся побеседовать не только о том, как стать звездой вечеринки или научиться блистать на приемах, а как завоевать симпатии всех присутствующих - так, как это умеют делать выдающиеся политики.

Часть восьмая,
Выход в свет: уроки успешных людей

Шесть контрольных вопросов для подготовим к вечеринке

Многие из нас, буду[чи] приглашены в гости, относятся к предстоящей вечеринке очень легкомысленно. Беспорядочные фантазии всплывают в нашем мозгу: "Хм, это может быть любопытно... Надеюсь, нас там будут кормить... Надеюсь, будет вкусно... Может быть, там соберутся интересные люди... А вдруг придет этот мой давний недруг... Господи, а что же я надену?"

Однако политики совсем не так размышляют о предстоящей вечеринке. Пока серьезные общественные деятели или просто люди, успешные в мире бизнеса, читают приглашение, их мозг инстинктивно переключается в другой режим работы - режим опроса, который по своим масштабам сопоставим с развернутым журналистским расследованием. Чтобы ответить на приглашение "да" или "нет", они ставят себе *список контрольных вопросов для принятия решения об участии в вечеринке.* Кто? Когда? Что? Зачем? Где? Как? Разберем эти вопросы один за другим.

***Кто* собирается прийти на вечеринку?**

Кто будет там из тех людей, с которыми мне стоило бы встретиться? Серьезные бизнесмены вычисляют: "С кем мне стоит встретиться, чтобы завязать деловые контакты? С кем стоит побеседовать по политическим соображениям?" Если человек одинок и пребывает в поиске подходящего партнера, он думает: "Какова вероятность встретить там человека, которого я смогу полюбить?"

Не зная, кто еще приглашен в гости, они спрашивают об этом. Политики безо всякого смущения звонят хозяину или хозяйке предстоящего мероприятия и интересуются: "Кто придет?" Пока человек, устраивающий мероприятие, дает краткие характеристики приглашенных, политики успевают записать имена интересующих их людей, а затем принимают решение, с кем из них конкретно нужно встретиться или познакомиться.

***Когда я* должен приехать?**

Политики никогда не ставят время своего прибытия в гости в зависимость от того, сколько времени им потребуется на одевание. Они не спрашивают себя: "Хм, может мне по-светски опоздать?" Они тщательно рассчитывают предполагаемое время своего прибытия и предполагаемое время ухода с мероприятия.

Если прием обещает быть богатым на важные контакты, Большие Шишки приезжают рано, чтобы приступить к делу и выполнять свою "программу" по мере того, как будут появляться приглашенные. Важные персоны часто прибывают заранее, чтобы уладить свои деловые вопросы до того, как начнут появляться те завсегдатаи, которые "ненавидят приходить первыми". Их не смущает, что они прибывают раньше указанного времени. В конце концов, они встречаются там с такими же "ранними пташками", обычно с такими же искателями нужных знакомств, как и они сами.

Вы никогда не увидите политика, праздно шатающегося по залу с бокалом в руке до тех пор, пока последние гости не начнут прощаться. Как только они завершают то, что запланировали сделать, то сразу же приступают к "отработке" следующей возможности. Если же в повестке их дня - контакты с "представителями общественности", то они оставляют время своего отбытия открытым, а график на вечер свободным. В этом случае, если они заводят на приеме полезное знакомство, то могут остаться и побеседовать с этим человеком. Или подвезти ее до дома. Или поехать куда-нибудь попить кофе и пообщаться.

***Что я* должен взять с собой?**

Контрольный список политика не включает в себя обычное: "Ну-ка, посмотрим... так, расческа, одеколон, мятные конфеты для освежения дыхания..." Их карманы или сумочки набиты более функциональными предметами для завязывания знакомств.

Если ожидается, что на вечеринке соберутся Светские Львы из деловых кругов, они набивают карманы визитными карточками, относящимися к их коммерческой деятельности. Если же это светский прием по случаю торжества, где люди общаются для собственного удовольствия, то там можно блеснуть старомодной элегантностью, прихватив с собой

стопочку личных визиток, содержащих только имя, иногда - адрес и номер телефона. (Пытающийся вручить кому-нибудь свою бизнес-визитку на чисто светском мероприятии будет выглядеть, по меньшей мере, неуклюже.) Еще один жизненно важный инструмент - небольшой блокнот и ручка для пометок о важных контактах.

Зачем устраивается вечеринка или дается прием?

Здесь вступает в силу пожизненная философия всех политиков под кодовым названием "постичь то, что скрывается за официальным предлогом". (Это просто один из способов сказать "заглянуть за кулисы".) Они спрашивают себя: "Каков официальный повод этого приема? Дочь крупного промышленника закончила университет? Недавно разведшийся с женой генеральный директор устраивает вечеринку в честь своего дня рождения? Едва держащееся на плаву предприятие отмечает десятилетие своей деятельности?"

"Прекрасно, - говорит себе политик, - это лишь предлог, официальная причина. Но каков *настоящий* повод для этого приема, для этой вечеринки?" Может быть, промышленник хочет подобрать своему чаду хорошую работу, и поэтому пригласил две дюжины потенциальных работодателей? Именинник снова свободен, и поэтому список гостей пестрит именами привлекательных и респектабельных дам? Фирма отчаянно нуждается в рекламе, чтобы продержаться на плаву следующее десятилетие? Поэтому они и пригласили представителей прессы и общественных организаций.

Политики обладают особым, проникающим в суть дела, видением, позволяющим им быстро "раскусить" истинные намерения устроителя мероприятия. Естественно, они никогда не станут обсуждать это на приеме. Тем не менее, интуиция приводит их в состояние "сверхсознания", которое разделяют с ними все Светские Львы, приглашенные на этот вечер.

Эта мудрость делает их незаменимыми пособниками хозяина приема и проводниками его намерений. Опытный проницательный политик представит "безработную" дочку некоторым из наиболее выгодных потенциальных работодателей, или же вскользь заметит самым очаровательным женщинам, каким превосходным парнем является именинник. Общаясь с прессой, он похвалит бизнес хозяина, нуждающегося в рекламе. Когда люди понимают и поддерживают реальную цель приема, они становятся популярными гостями и обязательно будут "востребованы" на будущих мероприятиях.

***Где, в* какой области лежат интересы большинства приглашенных?**

Часто список гостей большей частью состоит из людей одной профессии или группы интересов. Политик никогда не примет приглашение, не спросив себя: "Какие люди будут на вечеринке, и о чем они будут думать?" Допустим, основной состав гостей -врачи. Значит, уместно будет говорить о последних новостях здравоохранения и следует изучить заголовки газетных статей по соответствующей тематике. Если гости принадлежат к кругу людей, увлекающихся мистикой и эзотерикой, политик поддержит беседу о телепатическом целительстве, о тонких тантрических энергиях и о танцах в состоянии транса. Политики не могут позволить себе "не быть в курсе".

***Как* подводить итоги мероприятия?**

И, наконец, финал. Я называю его "закреплением контактов", что подразумевает закрепление знакомств, которые политик завел во время приема. После взаимно приятного общения и обмена визитками все, как правило, говорят: "Было очень приятно пообщаться с вами. Будем поддерживать связь".

Эти хорошие намерения редко осуществляются без титанических усилий. Однако политики владеют наукой сохранения контактов. После приема политик усаживается за свой стол и, словно играя в пасьянс, раскладывает перед собой визитные карточки тех, с кем он общался на приеме. Используя прием *"Досье визитных карточек",* они решают как, когда и нужно ли вообще продолжать поддерживать отношения с каждым из владельцев этих карточек. С этим человеком нужно связаться по телефону? Этому отправить записку? А вот этому послать сообщение по электронной почте или позвонить?

Используйте *"Список, контрольных вопросов"* - Кто? Когда? Почему? Где? Что? Как? - в качестве генерального плана для каждого мероприятия. А теперь давайте обсудим некоторые детали.

Глава 71. Или жевать, или общаться.

"Они что, боятся подойти ко мне?"

Среднестатистический завсегдатай тусовок, назовем его Чарли, прибывает на вечеринку. Он тотчас же устремляется к столу с закусками и напитками, набирая себе полную тарелку всякой снеди. Затем он находит нескольких новых знакомых и начинает болтать с ними.

Жуя закуски, он треплется с приятелями, озираясь вокруг в поисках какого-нибудь нового и интересного собеседника. Он надеется, что несколько привлекательных и значительных людей заметят его и подойдут, чтобы поговорить с ним.

Что не так в поведении Чарли? *Все,* если, конечно, он хочет провести этот вечер продуктивно. Давайте начнем с первой ошибки - кидаться за закусками и напитками без промедления, прямо с порога.

Люди, пришедшие на прием, нередко подсознательно составляют свое мнение о тех, с кем они хотят войти в контакт. Вы когда-нибудь жили в сельской местности? Держали дома кошку или собаку? Тогда вы знаете, что животных не следует отвлекать от еды. Таким же образом, когда один человекообразный наслаждается трапезой, другой человекообразный никогда не будет чувствовать себя удобно, приближаясь к нему для разговора. Если чей-то взор просматривает толпу приглашенных и натыкается на вас как раз в тот момент, когда вы наслаждаетесь едой, он скользит дальше, минуя вас. Человек подсознательно говорит себе: "Пусть он поест, а потом, возможно, мы поговорим" А "потом" для вас никогда не наступит, потому что потом этот человек будет продолжать свое знакомство с кем-то другим, чей рот с самого начала не был набит едой.

Политики обычно едят до того, как отправиться на вечеринку. Они-то прекрасно знают, что одновременно пожимать руки, обмениваться визитками, держать бокал и отправлять в рот крекеры или чипсы, имея лишь две руки, - может только человек, обладающий талантом циркового жонглера.

Прием 71: ***Или жевать, или общаться***

Политики всегда хотят находиться в прямом контакте со своими избирателями - глаза в глаза, нос к носу. Как и все успешные люди, хорошо изучившие науку о взаимодействии человека и окружающей среды и особенности расположения тел в пространстве, они знают, что любой объект, кроме пряжки ремня, словно кирпичная стена, создает непреодолимый барьер между людьми. Поэтому они никогда не держат перед собой закуски и напитки на приеме. Приходите, чтобы поесть, или приходите, чтобы пообщаться. Но не думайте, что сможете совместить и то, и другое. Как любой хороший политик, поешьте до *того,* как появиться в обществе.

Глава 72. Как совершить эффектный выход на сцену.

Ваш выход!

Лоретта Янг начинает каждую свою телевизионную историю с того, что появляется на вершине огромной лестницы и оглядывает зрительскую аудиторию. И только *потом* она стремительно спускается вниз, чтобы начать свое шоу.

Папа Римский выходит на балкон, окидывая взором толпу людей, собравшуюся на площади Святого Петра в Риме. И лишь *после* этого он благословляет паству.

Бэтти Дэвис обычно останавливается на пороге зала и озирается вокруг. И только *после* этого она бормочет: "Ну и дерьмо!"

Любой телевизионный комик, выходя на середину сцены, внимательно оглядывает аплодирующую публику. И уже *потом* зрители узнают, почему на его лице появилась кривая ухмылка.

Что общего между всеми этими великолепными выходами? Каждый исполнитель на мгновение останавливается и оглядывается вокруг, *прежде* чем приступить к решающему действию.

Кинорежиссеры любят снимать вход в помещение, когда камера делает панорамный план, музыка становится громче, и глаза всех присутствующих устремляются к фигуре, стоящей в

дверном проеме. Входит ли звезда в комнату осторожно, словно испуганный котенок, крадущийся в неизвестный ему дом? Или, как многие из нас, тотчас же устремляется к первому знакомому лицу, чтобы люди не подумали, будто он или она - чужие на этом празднике жизни? Нет, знаменитость останавливается. Теперь, после недолгого заключения в рамках дверного проема, ее или его присутствие будут ощущать все собравшиеся.

Люди, освоившие этот трюк, обладают тем, что завистливые знатоки театра называют "сценическим присутствием". Считается, что некоторые счастливчики рождаются с этим талантом. Подумайте хорошенько, трагики. Это качество можно *приобрести.* Политики не просто ныряют в комнату, полную людей. Политики совершают Выход.

Используя простой прием, вы тоже сможете совершать великие выходы. Перед тем, как войти, театрально остановитесь в дверном проеме и м-е-д-л-е-н-н-о окиньте глазами "сцену". Пока вы стоите, вас не должно беспокоить, заметят вас окружающие или нет. Вы *внимательно оглядываете аудиторию* не для того, чтобы устроить шоу. Вы делаете это для того, чтобы оценить обстановку, в которую попали. Бросьте взгляд на освещение, на тех, кто стоит у барной стойки, и, самое главное, на лица собравшихся. Прислушайтесь к звукам музыки, шуму толпы и звону бокалов. Посмотрите, кто с кем разговаривает. Пока вы осматриваетесь, вы уже используете следующий прием, - *"Станьте выбирающим, а не выбираемым".* Этот прием поможет вам выбрать первый, второй и, возможно, третий объект общения. А теперь, как настоящий лев, хозяин джунглей, бросайтесь "отвоевывать территорию".

Прием 72: *Ваш выход!*

Когда вы прибываете на какое-нибудь сборище, театрально замрите в дверном проеме. Затем м-е-д-л-е-н-н-о изучите обстановку. Пусть ваш цепкий взгляд сканирует помещение взад-вперед, как это делают на задании бойцы спецназа, готовые мгновенно стереть с лица земли все, что движется.

Вместе с этим приемом попробуйте применить следующую технику.

Глава 73. Станьте выбирающим, а не выбираемым.

"Есть ли здесь интересные люди, с которыми мне стоит познакомиться?"

Политики не ждут, пока другие подойдут к ним. Если хозяин приема или глава их избирательного штаба не снабдили их списком "необходимых знакомств", они выбирают свои цели, внимательно оглядывая аудиторию. И пока их острый взгляд сканирует толпу, они спрашивают себя: "С кем мне будет приятнее общаться здесь? Кто может быть мне полезен? У кого из этой компании мне стоило бы поучиться?"

Как они выбирают? Они смотрят на людей так, как мой знакомый художник-карикатурист Боб. Вы можете узнать гораздо больше, чем думаете, если внимательно рассмотрите присутствующих. Каждая искорка, вспыхнувшая в глазах, каждая линия вокруг глаз расскажет вам целую историю - историю чьей-то жизни. Кто сказал это: "В тридцать лет каждый имеет то лицо, которое он заслуживает"? Однако мало кто из нас так осознанно вглядывается в глаза незнакомца. Как глупо, что на приеме или вечеринке, где есть возможность установить важные контакты, большинство из нас стесняется смотреть в глаза незнакомых людей.

На своих семинарах я обучаю студентов устанавливать визуальный контакт друг с другом. Я прошу участников встать в круг и, перемещаясь по залу, молча смотреть друг другу в глаза. "Пристально смотрите друг другу в глаза, - говорю я им. - Изучайте движения друг друга".

Пока они проделывают все это, я повторяю: "Возможно, среди этих людей вы не найдете деловых партнеров, сердечных друзей или свою самую большую любовь. Но вполне вероятно, что очень скоро вы окажетесь в другом обществе, где выделите из всех присутствующих кого-то одного и почувствуете, что этот человек может изменить вашу жизнь. Я хочу, чтобы вы были готовы к этому. Я хочу, чтобы вы нашли в себе мужество решительно сделать первый шаг навстречу своему избраннику, а не теряли бы время в напрасных ожиданиях, пока он сам подойдет к вам". Проводя это упражнение, я прошу каждого

выбрать тех четырех человек, с которыми ему больше всего хотелось бы пообщаться во время перерыва.

"Выберут только самых лучших"

Когда участники выполняют это необычное и не очень комфортное для них задание, каждый предполагает, что все прямиком направятся к самым привлекательным людям. Но так никогда не происходит: когда люди находят время, чтобы внимательно посмотреть друг на друга, начинается что-то поистине мистическое. Каждый находит особенную красоту в одном или двух из присутствующих, и они оказываются для него очень близкими, особенными людьми.

Самым дорогим другом в моей жизни был скромный парень по имени Чип. У Чипа был огромный нос и забавные маленькие глазки, выглядывающие из-под очков с толстенными стеклами. Возможно, я бы никогда не заметила Чипа. Но в день нашей встречи он выступал с речью, и я внимательно смотрела на него. Пока я вглядывалась в его глаза и наблюдала за движениями его губ, я заметила особенную красоту, исходящую от его лица. Он стал моим лучшим другом на двенадцать лет, пока трагическая болезнь не оборвала его жизнь. Тем не менее, Чип оставался для меня красивым до самого конца; хотя недуг и исказил тело, духовная красота словно освещала его.

По мере того как участники семинара изучают лица и движения друг друга, им открывается внешняя и внутренняя красота людей. Никто не может объяснить, почему выбирает именно "этого человека" в качестве одного из его или ее "особенной четверки". Однако практически каждый возвращается с перерыва, приобретя нового друга. Никогда не случается так, чтобы кто-то остался невыбранным.

Если вы ищете в человеке особые качества, внимательно изучая его лицо, вы обязательно найдете их. Если вы хотите выносить из любой встречи чувство, что ваша жизнь наполнилась чем-то новым, проводите время с теми людьми, которых выбираете *вы,* а не только с теми, кто выбирает вас. Будьте *разборчивы,* когда знакомитесь и завязываете отношения. Но не ждите, пока выберут вас.

Прием 73: ***Станьте выбирающим, а не выбираемым***

Преданный друг, любовь на всю жизнь или надежный деловой партнер, который изменит ваше будущее, могут и не присутствовать на этом конкретном приеме или вечеринке. Однако когда-нибудь, где-нибудь вы все же встретите его или ее. И пусть каждая вечеринка станет для вас репетицией этого важного события.

Не стойте на месте в ожидании момента, когда этот особенный человек найдет вас и подойдет к вам первым. *Вы* должны сделать это, внимательно изучая лица присутствующих. Хватит играть в прятки. Хватит "расходиться как в море корабли". Берите от жизни все и завоевывайте всех, кого вы хотите видеть частью своей жизни.

"Конечно, на семинаре это легко. А как насчет реальной жизни?"

Часто после перерыва какой-нибудь участник семинара говорит: "Мне было легко подходить к людям, с которыми я хотел поговорить, потому что вы дали нам такое задание. А как быть в реальной жизни?" Недавно один из участников, Тони, задал этот вопрос в присутствии всей группы.

Я спросила: "Тони, а как вы подошли к выбранному человеку сейчас?"

"Ну, я просто подошел и сказал: "Привет, меня зовут Тони. Мне хочется с вами поговорить"".

"Так в чем же дело?" - улыбнулась я.

Я постаралась довести до его сознания, что он может использовать эту вводную фразу, обращаясь к *любому* человеку на *любой* вечеринке. Чтобы смягчить возможную неловкость, вы можете быстро продолжить, задав любые невинные вопросы: "Как вы познакомились с хозяином или хозяйкой дома?" или "Вы живете недалеко отсюда?" Теперь барьер отчуждения преодолен, и вы продолжаете общаться так, словно вас представил хозяин.

Естественно, рядом с вами на вечеринке будут находиться и другие "выбирающие" люди. Некоторые из них, внимательно изучив вас, решат, что именно вы являетесь одним из тех особенных людей, с которыми они решили пообщаться. Постарайтесь облегчить им задачу, когда они подойдут к вам, чтобы они могли убедиться в правильности своего выбора.

Глава 74. С распростертыми объятьями.

Ваше тело может манить - Подходи и присоединяйся" или угрожающе рычать: "Уходи прочь!"

Вы когда-нибудь замечали, насколько комфортно вы ощущаете себя в некоторых помещениях? Кресла там расставлены таким образом, словно приглашают вас: "Проходи, садись". Иногда же приходится прокладывать сложный маршрут через нагромождение столов и шкафов, прежде чем найдешь свободный стул.

Так же происходит и у людей. Некоторые располагают части своего тела, руки и ноги таким образом, что они словно беззвучно зовут: "Эй, не стесняйся, подходи и поговори со мной". Тело же других кричит: "Осторожно! Посторонись. Подходить опасно!" Застенчивые и робкие люди непреднамеренно подают окружающим знак держаться подальше, складывая руки на груди. Они сигнализируют о неуверенности в себе, прижимая к своей груди сумочку, крепко сжимая в руке бокал или постоянно затягиваясь сигаретой.

Контрольные исследования показали, что завсегдатаи тусовок и клубов охотнее всего знакомятся с теми людьми, которые держат свое тело в "открытой позиции": руки свободно располагаются вдоль тела, ноги слегка расставлены, на лице блуждает легкая улыбка. Любой объект, находящийся между вами и толпой, подсознательно воспринимается как барьер - даже если это ваша сумочка. К женщине, чья сумочка свободно висит на плече, подойдет больше людей, чем к той, которая судорожно сжимает ее в руках. Сумочка на плече, заброшенная за спину, открывает путь для свободного и беспрепятственного общения.

Раскройте свои ладони

А теперь приступим к основному блюду. Самые выразительные части тела, кроме лица, - это запястья и ладони. Поднятые открытые ладони во всеуслышанье заявляют о хорошем отношении человека к окружающим.

Ладони Папы Римского подняты и развернуты вперед, когда он призывает: "Подойдите ко мне, братья мои". Ладони грабителя подняты вверх, когда он говорит: "Сдаюсь, не стреляйте". Ладони невиновного человека открыты, когда он говорит: "Я не знаю, кто взял эти деньги". Уязвимые, доступные ладони означают: "Мне нечего скрывать".

Еще они означают одобрение. Допустим, слушая коллегу по бизнесу, вы хотите выразить согласие с его словами. Убедитесь, что ваши запястья и ладони открыты и повернуты к собеседнику. Даже если вы просто с кем-то болтаете, постоянно контролируйте положение ваших рук. Убедитесь, что ваши кулаки не направлены на кого-то. Доставьте людям удовольствие созерцать мягкие, нежные, словно раскрытые для объятий, запястья и ладони, а не сжатые в кулаки руки, отталкивающие собеседника.

Хотите любви и романтики? Дамы, пусть ваши руки иногда говорят за вас. Женщины инстинктивно разворачивают запястья и ладони к мужчине, волнующему их воображение. (Кстати, "мелькая" запястьями и ладонями во время разговора с мужчиной, женщина подсознательно дает ему сексуальный намек.)

Прием 74: С распростертыми объятьями

Будьте для людей магнитом, а не пугалом. Находясь в компании, держите свое тело открытым, - особенно ваши руки и ладони. Людей инстинктивно притягивают открытые ладони и запястья, соблазнительно сигнализирующие о "распростертых объятиях". Но они сторонятся сжатых кулаков, означающих "не подходи, а то стукну". Используйте свои запястья и ладони, чтобы сказать: "Мне нечего скрывать", "Я принимаю и одобряю вас и то, что вы говорите" или "Я нахожу вас очень сексуальным".

Дайте дорогу людям, которые открыли в *вас* особенного человека

Маленькие испуганные котята осторожно крадутся, прижавшись к земле, чтобы большие животные не заметили их. В общественных джунглях робкие люди ведут себя точно также. Они инстинктивно выискивают укромные уголки и садятся там, где их не будет видно.

Так же, как львы и рыси, уверенной поступью рассекают пространства джунглей Светские Львы и Львицы, уверенно располагаясь в центре джунглей общественных, что-

бы остальные могли заметить их. Словно хороший политик, устройтесь недалеко от входа, чтобы все прибывшие могли увидеть вас.

Теперь я хочу поделиться с вами приемом, который используют все общественные деятели. Между прочим, некоторые знатоки политических игр считают, что Джон Кеннеди и Билл Клинтон одержали победу на выборах именно благодаря мастерскому владению техникой *"Слежения".*

Глава 75. Слежение.

Заставьте их почувствовать себя кинозвездами Былых Времен

В 1940-х годах фильмы были совсем иными, они разительно отличались от продуктов современного киноискусства. Прежде чем появились документальные фильмы, боевики и "мыльные оперы", люди ходили в кино, чтобы смотреть просто *истории из жизни.* Американцы прыгали в свои "Бьюики" и мчались в кинотеатры смотреть *историю,* разворачивающуюся на их глазах.

Почти неизменно, герой и героиня голубого экрана встречались, знакомились, влюблялись, преодолевали кажущиеся непреодолимыми жизненные препятствия, женились и (предположительно) жили после этого долго и счастливо. Истории, конечно, слегка отличались друг от друга. Но в них *всегда* присутствовал главный герой, мужчина-лидер и, иногда, женщина. Весь остальной мир оставался на втором плане. Второстепенные персонажи могли жить или умирать безо всякого шума. Зато любое незначительное событие в жизни звезды являлось крайне важным.

Да, со временем сюжеты фильмов изменились. Но человеческая природа осталась неизменной. Каждый человек смотрит на себя как на кинозвезду старых фильмов. Любое, даже самое тривиальное событие в жизни каждого человека является исключительно важным для него. "Вот Я. А уж потом - весь остальной мир".

Что он поел на завтрак, какие туфли решил надеть, осталось ли у него время почистить зубы - для обычного человека все это может оказаться важнее, чем падение тоталитарных режимов или угроза глобального потепления.

Мужья и жены иногда обращают внимание на подобные мелочи:

"Дорогой, что ты ел на завтрак?"
"Ты ведь не надел *те* туфли?"
"Ты не забыл почистить зубы?"

Для создания дружеских отношений успешные люди стараются запомнить мельчайшие детали жизни важных для них людей. Возможно, они и не горят желанием узнать, что эти люди съели на завтрак или успели ли они почистить зубы. Но для того чтобы заставить кого-то почувствовать себя звездой, они запоминают мельчайшие детали его или ее жизни.

Последуйте их примеру. Если потенциальный клиент обмолвился, что на завтрак он ел рисовые хлопья, позднее упомяните это в разговоре. Если, болтая с вами, ваш босс вскользь заметил, что надел сегодня неудобные туфли, найдите способ упомянуть об этом на другой день. Если ваш клиент вскользь замечает, что постоянно носит с собой зубочистки, непременно позднее похвалите его за подобную дисциплинированность. Так вы даете человеку понять, что он - центральная звезда в галактике ваших знакомых. Итак, *отслеживайте* мелкие детали жизни интересующих вас людей. Делая это, вы даете им ощутить себя кинозвездами 1940-х годов, почувствовать, что события их жизни стали для вас делом первостепенной важности.

Не оставляйте это на волю случая

Политики создали из этого приема целую науку. На своем рабочем столе, в компьютере или в собственной голове они хранят некий "черный ящик", в котором фиксируют последние неудачи, успехи или иные важные события из жизни интересующих их людей. Они следят за тем, где побывали эти люди, о чем они говорили, чем занимались со времени их последней встречи. В следующий раз, встретившись с ними или говоря по телефону, они обязательно начнут разговор, исходя из этой информации:

"Привет, Джо. Как ты отдохнул на Ямайке?"

"Здравствуй, Сэм. Ну, как твой сын, его взяли в бейсбольную команду?"

"Привет, Сэлли. Надеюсь, ты дождалась звонка от того клиента?"

"Рад слышать тебя, Боб. Похоже, ты выжил после ужина в том китайском ресторане, куда собирался пойти после нашего последнего разговора".

Упоминая последнее значительное или незначительное событие в жизни человека, вы подтверждаете то, о чем в глубине своей души думает каждый человек. О том, что он - самый важный человек в мире.

Одна из наиболее эффектных форм отслеживания - это запоминание годовщин важных личных достижений. Ваш босс получил нынешнее назначение ровно год назад? Ваш клиент создал компанию? Согласитесь, кроме дня рождения существует много поводов поздравить человека с какой-нибудь годовщиной и отправить ему красивую открытку.

Еще одним способом показать человеку его значимость -помнить о его интересах и увлечениях. Несколько лет назад я регулярно писала статьи для одного журнала. Мой тогдашний редактор, Кэрри, была в то время всецело поглощена своим крошечным котенком Куки. Недавно я побывала в редакции этого журнала на писательской конференции. В разговоре с Кэрри я поинтересовалась: "Наверное, Куки стала совсем взрослой кошкой? Как она?"

Изумленная улыбка Кэрри стала мне наградой.

"Лейл, - воскликнула она, - я не могу поверить, что ты до сих пор помнишь Куки. Да, она сейчас большая и…" Следующие десять минут были посвящены рассказу о том, какой большой и взрослой кошкой стала теперь Куки.

Прием 75: *Слежение*

Словно авиадиспетчер, отслеживайте мельчайшие детали жизни ваших собеседников - ваших друзей, знакомых, коллег, партнеров по бизнесу. Возвращайтесь к этим деталям в последующих разговорах, словно это новости мирового значения. Этим вы создаете в ваших отношениях сильнейшую близость, симпатию и взаимопонимание. Когда вы упоминаете последнее важное или незначительное событие чьей-либо жизни, это только подтверждает глубокую убежденность вашего собеседника в том, что он или она - звезда, центр вселенной, вокруг которого вращается весь мир. Люди будут любить вас за ваше признание их "избранности".

Кстати, неделю спустя Кэрри позвонила мне, спрашивая, не соглашусь ли я написать большую историю для их журнала. Сделала ли она это благодаря тому, что я использовала прием *"Слежения"* и вспомнила о Куки? Нельзя утверждать наверняка, но я подозреваю, что так оно и было. На многочисленных примерах я могла убедиться, как работает *"Слежение",* и могу утверждать, что отдача вполне оправдывает затраты.

Как же общественные деятели запоминают такое количество фактов, чтобы быть в курсе деталей жизни стольких людей? Они используют следующий прием.

Глава 76. Досье из визитных карточек.

Как вы это запомнили?

Несколько лет назад я посетила политическое мероприятие в одном из западных штатов. Один из гостей заинтриговал меня. Я часто видела его, оживленно беседующим с несколькими людьми. Иногда я замечала, как он, стоя в одиночестве, что-то записывает на визитной карточке. Потом я опять наблюдала, как он разговаривает с кем-нибудь другим. В следующую минуту он вновь делал пометки на карточке. Это продолжалось более часа. Я почувствовала жгучее любопытство. Кем был этот парень?

В какой-то момент вечера я оказалась одна около столика с закусками. Он подошел ко мне с широкой улыбкой, энергично пожал мне руку и представился: "Привет, меня зовут Джо Смит". Он поинтересовался, что я пью. "Белое вино", - ответила я, и мы принялись обсуждать сорта вин. Я упомянула, что больше всего люблю белое вино "Сэнчерре". По ходу нашего разговора мне едва удавалось вовремя прикусывать язык, чтобы не полюбопытствовать, с какой целью он постоянно делал какие-то пометки.

Несколько минут спустя я заметила одного из своих друзей в противоположном конце зала и, извинившись, покинула собеседника. Джо попросил мою визитную карточку, после чего я, удаляясь от него, осторожно оглядывалась через плечо. Я так и думала! Вот он что-то пишет на моей визитке. У меня появилась благоприятная возможность утолить свое любопытство. Я вернулась к нему, и, чтобы подать свой интерес как невинную шутку, сказала: "Эй, я вроде бы не сообщала вам своих объемов. Что же вы тогда записываете?"

Джо сердечно рассмеялся над моей безвкусной шуткой и сказал: "Вы поймали меня!" Он перевернул мою визитку, и я увидела всего одно слово, написанное на ее обороте: "Сэнчерре". Затем, чтобы усмирить мою паранойю, он вытащил из своего кармана горсть визитных карточек и показал мне надписи на каждой из них. Я предположила, что это лишь маленькая система Джо, помогающая ему запоминать людей. И лишь через несколько месяцев я увидела в этом "безумии" серьезный метод поддержания отношений.

Однажды утром я открыла почтовый ящик и обнаружила в нем открытку от Джо. Он сообщал, что баллотируется на пост сенатора в своем штате. В углу открытки он приписал: "Надеюсь, вам удается изредка насладиться истинным Сэнчерри". Этим он покорил мое сердце. Если бы я жила в его штате, этот маленький знак внимания принес бы Джо еще один голос.

Прием 76: ***Досье из визитных карточек***

Сразу после разговора с кем-нибудь на деловой встрече или на приеме, достаньте ручку. На оборотной стороне визитной карточки запишите что-нибудь, что напомнит вам состоявшийся разговор: ее любимый ресторан или вид спорта, любимый фильм или напиток собеседника; кем она восхищается, где он вырос, где учился; или шутку, которой он поделился с вами.

В следующем разговоре вспомните его любимый ресторан, фильм, напиток, город, где он родился, и т.д. Или еще раз посмейтесь над запомнившейся классной шуткой.

Возможно, люди и не станут подпрыгивать и закатывать глаза от удивления: "Как вы это запомнили?" Тем не менее, они запомнят *вас.* Какой бы важной персоной ни был человек, он или она чувствуют особую симпатию и близость к тому, кто ссылается в разговоре не только на их широко известные достижения или пристрастия, но и на обычные мелочи их жизни.

Политики вынуждены постоянно "продавать" себя. (Если вы никогда не задумывались, почему Америку называют "Страной безграничных возможностей", держите свои уши открытыми во время следующей выборной кампании.) Но для того, чтобы точно знать, *что* обещать людям, политики, как и профессиональные продавцы, используют следующий прием, называемый *"Продажи с помощью визуального контроля".*

Глава 77. Продажи с помощью визуального контроля.

Держите глаза открытыми, чтобы *видеть* каждое несказанное ими слово

Количество сделок, которые ежемесячно заключает мой друг Джимми, кажется невероятным. Даже его менеджер не знает, каким образом ему это удается. Зато знаю я, потому что он открыл мне свой секрет.

Джимми говорит, что все причудливые технологии ведения переговоров и приемы продаж, которые он изучал за многие годы своей работы ("Анализ потребностей и подчеркивание преимуществ", "Партнерские переговоры", "Продажи по типам личности", "Ведение клиента методом открытых и закрытых вопросов" и т.д.), меркнут по сравнению с той, которую он называет *"Продажа с помощью визуального контроля".*

Продажа с помощью визуального контроля не подразумевает заучивания совокупности хитроумных техник, равно как и не является словесным поединком с клиентом с целью преодоления его возражений. Джимми говорит, что нужно всего лишь держать глаза открытыми, наблюдая за реакциями клиента и менять свое поведение и предлагаемые условия сделки в соответствии с движениями его тела.

Когда Джимми выдвигает клиенту свои условия, он обращает внимание на все признаки беспокойства, которые проявляет его потенциальный клиент, на то, как он поеживается и вертится, а не на то, что он говорит. Он тщательно изучает непроизвольные движения его головы. Жесты его рук, повороты его тела, выражения лица и даже любое изменение направления его взгляда. Джимми считает, что когда клиент не произносит ни слова, даже если он пытается придать своему лицу бесстрастность, он все равно не может не общаться. Возможно, он и не выразит в словах свое отношение к вашему предложению, но его тело все равно сообщит вам об этом. Джимми говорит, что умение вовремя распознать, что вызывает интерес клиента или даже "заводит" его, а что вызывает у него неприязнь или оставляет равнодушным, может гарантировать продавцу заключение удачной сделки.

Как Джимми выявляет лидера

Джимми занимается продажей дорогого осветительного оборудования. Часто ему приходится устраивать презентации для групп из десяти, двадцати или более людей. Он говорит: "Главная задача - выяснить, кто на самом деле принимает решения".

Джимми решает эту проблему не совсем обычным (но вовсе не обязательно рекомендуемым) способом. После традиционного "Добрый день, дамы и господа", он произносит что-нибудь слегка сбивающее присутствующих с толку. Почему? Потому что группа сбитых с толку людей не знает, как реагировать на происходящее. И тогда их головы, словно флюгер в ветреную погоду, поворачиваются - догадались? - в сторону начальника, босса, мужчины или женщины, лидера всей этой компании. Теперь человек, который принимает решения, оказывается в полном распоряжении Джимми, и Джимми может продолжать презентацию, ориентируясь именно на него.

Что делать, когда ключ оказался в ваших руках

"Значение некоторых сигналов очевидно, - говорит Джимми. -Отсутствие интереса выражается пожиманием плеч, нетерпение -постукиванием пальцами. Когда люди чувствуют себя неловко, они ослабляют галстук или расстегивают воротник. Но существуют сотни других подсознательных жестов, на которые моя "внутренняя антенна" всегда настроена".

"Например, я всегда наблюдаю за положением головы потенциального покупателя. Если она полностью повернута в мою сторону, особенно, если подбородок слегка приподнят, это означает, что человек заинтересован. В этом случае я продолжаю свой рассказ. Но если голова начинает потихоньку поворачиваться в другую сторону, это плохой признак. Это сигнал к тому, что нужно сменить тему, например, начать говорить о дополнительных преимуществах продукта".

Джимми не только соизмеряет то, что он говорит, с реакциями клиента - он всеми силами старается изменить положение тела потенциального покупателя, если чувствует, что тот теряет интерес. Он говорит: "Тело должно быть открыто, чтобы дать дорогу мыслям. Отпусти тело, и разум последует за ним". "Допустим, - продолжает он, - ваш потенциальный покупатель стоит, скрестив руки на груди. Протяните ему что-нибудь, чтобы он освободил их, принимая от вас эту вещь". У Джимми всегда при себе набор вещиц, специально предназначенных для снятия подобных барьеров. Для семейных клиентов у него есть фотографии жены и детей, для владельцев четвероногих друзей - снимки его терьера Ская, антикварные часы - для любителей старины, карманный компьютер - для фанатов технических новинок. Джимми говорит: "Как только мне удается заставить их раскрыть руки, я получаю возможность влиять на их мнение".

Джимми также регулирует интенсивность своего "натиска" в соответствии с реакциями клиента. Если потенциальный покупатель потянулся к образцу продукции, он воспринимает это как сигнал говорить медленнее, или вообще замолчать. Если клиент наклонился, чтобы взять скрепку со своего стола, или поглаживает пальцами обложку папки, это означает: "Я думаю о вашем предложении".

Естественно, Джимми всегда следит за сигналами готовности заключить сделку, например, когда клиент берет в руки контракт, теребит ручку между пальцами или поворачивает руки ладонями вверх. В подобном случае он быстро и решительно переходит к заключительному этапу - заключению сделки.

Если клиент покачивает головой вверх-вниз, словно игрушечная утка, - это еще один сигнал достать ручку для подписания контракта. Так клиент беззвучно кричит: "Да, я куплю это!" Неопытные торговые агенты просто продолжают говорить до тех пор, пока

полностью не произнесут текст своего выступления, заученный наизусть. Некоторые говорят так долго, что *разубеждают* потенциального покупателя. Наоборот, если клиент качает головой вправо-влево, не имеет значения, что он говорит, поскольку это означает "Нет!"

Визуальный контроль полезен не только в бизнесе

Ваши друзья и любимые тоже могут без слов выражать свои желания. Когда моя подруга Дебора совершила помолвку с Тони, то всем, кроме нее, было очевидно, что она состоялась явно не на небесах. За несколько месяцев до назначенной свадьбы я спросила: "Деб, ты действительно уверена, что вы с Тони созданы друг для друга?"

"О, конечно, - выпалила Дебора, качая головой то вправо, то влево, то взад-вперед, - я его так люблю". Эта свадьба так и не состоялась. Тело Деборы гораздо раньше признало то, что не дошло еще до ее разума.

Как хороший политик, попробуйте рассмотреть свои разговоры с друзьями и близкими с той же точки зрения, что и деловые переговоры. Даже если у вас нет товара, вы хотите, чтобы ваши собеседники купили ваши идеи. Если ваш слушатель отворачивается, пока вы говорите, не обращайте внимания на его грубость. Просто спросите себя, как это сделал бы на вашем месте профессиональный продавец: "Как мне сменить тему, чтобы заинтересовать собеседника?" Если все его тело начинает отворачиваться от вас, используйте проверенную временем тактику личных вопросов. Переключите разговор на излюбленную тему вашего собеседника. "Джордж, так сколько же весил тот окунь, которого ты выудил на прошлой неделе?" Или произнесите имя собеседника и задайте личный вопрос. Это всегда срабатывает. "Арчибальд, как ты говорил, называлась ваша университетская футбольная команда?"

Мы обсудили только некоторые реакции. А на самом деле намеков, позволяющих прочесть язык человеческого тела, столько, что они могут составить целую книгу. Кстати, такие книги есть и их очень много. Изучите язык тела и настройтесь на визуальным канал, когда вы хотите что-нибудь продать, получить голос избирателя или убедить собеседника, что вы являетесь лучшим кандидатом на вакантную должность или на роль супруга или супруги. Разве это не здорово, если ваши собеседники будут принимать ваши идеи и соглашаться с вашими словами с таким же успехом, с каким клиенты Джимми принимают все его предложения? И это возможно, нужно только пошире раскрыть глаза.

Прием 77:

Продажм с помощью вмзуального контроля

Человеческое тело - это круглосуточно работающая радиотрансляционная станция, которая двадцать четыре часа в сутки вещает: "Ты пугаешь меня". "Вы мне надоели". "Мне нравится эта особенность вашей продукции". "Господи, от его слов я сейчас усну".

Установите скрытые камеры позади ваших зрачков, чтобы улавливать все невербальные сигналы, исходящие от ваших друзей, клиентов или деловых партнеров. А затем планируйте характер, направление и темп вашей беседы соответственно.

Краткий обзор

Пока что это все. Вы запомнили, что следует перекусить, отправляясь на вечеринку (прием *"Или жуй, или общайся"),* чтобы освободить руки и использовать их для завязывания полезных знакомств и контактов. По прибытии вы остановитесь на пороге и *внимательно оглядите окружающих,* чтобы сориентироваться на местности и прикинуть свои дальнейшие планы. Пока вы осматриваетесь, будьте *выбирающим, а не выбираемым,* отмечая людей, с которыми вы хотели бы провести этот вечер, и знакомясь с ними. А когда вы будете общаться с ними, ваши руки будут расслаблены и свободно расположены в положении, которое мы называем "с *распростертыми объятьями".*

Вы, конечно, не забыли о других приемах знакомства с людьми, приводимых в предыдущих главах. Если вы заметили кого-то, с кем вам захотелось поговорить, поищите у них *"Нечто".* Если вы ничего не нашли, спросите у хозяина или хозяйки мероприятия: *"Кто это?"* Если их нет в поле вашего зрения, просто находитесь неподалеку от вашей цели и как следует *"Развесьте уши".*

Разговаривая с кем-нибудь, кого вы уже встречали, непременно пользуйтесь техникой *Слежения,* чтобы завоевать еще один голос избирателя или сердечную привязанность, а также всеми приемами Второй части этой книги, чтобы убедиться, что разговор интересен

вашему новому знакомому. Наконец, включите *"визуальный контроль",* чтобы убедиться, что вы говорите не напрасно. И не забудьте, сказав "до встречи", сделать пометки для следующего контакта в вашем *"Досье из визитных карточек".*

Приятно чувствовать, что все сделано правильно. Продолжайте применять все вышеописанные приемы, которыми пользуются преуспевающие политики в работе с "массами", и вам больше никогда не будет мучительно больно от бесцельно проведенного времени - в гостях или на деловых встречах, на вечеринках или на банкетах, в тусовках или на приемах.

Теперь мы переходим к следующей, "продвинутой" части книги. Возможно, некоторые из следующих приемов приведут вас в замешательство. Все же обратите на них внимание, и тогда, возможно, вам уже никогда не придется ощущать шишку, вскочившую от бесплодных попыток разбить собственной головой стену неприязни и отчуждения, или мучиться чем-нибудь еще более болезненным и неприятным, размышляя, почему очередная сделка, дружеские отношения или любовный роман внезапно расстроились. Не прочитав этой книги, вы могли бы никогда и не узнать, что все это произошло из-за отсутствия у вас элементарных навыков общения.

Часть девятая,
Маленькие хитрости больших людей

Самая *коварная преграда*

Когда я была ребенком, моя мать каждую неделю брала меня с собой в Национальное Географическое Общество смотреть фильмы. Один из них, о тиграх, до сих пор снится мне в кошмарных снах. Тогда, сидя в затемненном зрительном зале, я смотрела, как тигрица производит на свет трех крошечных тигрят. Один из них родился с покалеченной лапой. Я видела, как все другие тигрята изгнали его из своей стаи, фактически приговорив малыша к мучительной смерти. Я помню, как долго рыдала и думала о том, что эти здоровые тигрята похожи на некоторых детей из моей школы. Иногда они могли быть очень жестокими.

Моей лучшей подругой в школе была девочка по имени Стелла, очень красивая - и душой, и телом. Но у нее был дефект челюсти, называемый "волчья пасть". Многие из наших одноклассников смеялись над Стеллой за ее спиной и не принимали ее в свои игры.

С того времени дети практически не изменились. Когда я выступаю с лекциями в колледжах или перед молодыми людьми, наши дискуссии часто затрагивают проблему личной привлекательности и популярности. Каждый хочет нравиться другим. Иногда студенты рассказывают мне грустные истории о девушке, имевшей какой-нибудь физический дефект - косоглазие или нервный тик, и о том, как многие смеялись и издевались над ней из-за этого недостатка. Или о прихрамывающем мальчике, которого никто не брал в свою бейсбольную команду. И даже если он умел бегать не хуже других детей, многие из его одноклассников просто не хотели, чтобы за их команду выступал "калека".

Проходят годы, и дети взрослеют. Но немногое изменяется в их душах. К счастью, взрослые не так жестоки по отношению к людям с физическими недостатками. Зато они могут быть беспощадны к людям с недостатками социальными. Социальная неполноценность - скрытый порок, очень коварный по своей природе, потому что часто мы не можем распознать его в самих себе. Мы можем быть слепы к нашей очевидной социальной неполноценности и глухи к дефектам в нашей манере общаться. Но мы весьма быстро замечаем все это в других людях.

Сколько раз кто-нибудь из ваших знакомых совершал глупую ошибку или бесчувственный поступок? Сколько раз вы "списывали со счетов" неплохого человека из-за какой-нибудь его глупой оплошности? Вы думаете, он осознавал, что делает? Конечно, нет. В тот момент он даже не подозревал, что переступил черту, наступил на вашу любимую мозоль или больно ранил ваши чувства. Возможно, никто никогда не говорил ему о тех тонкостях, которые мы обсудим с вами в заключительной части этой книги.

Все мы не раз слышали о той глухой стене отчуждения, которую некоторые группы людей создают вокруг женщин или социальных меньшинств. Но люди редко обсуждают другую разновидность такой стены отчуждения. Эта стена гораздо прочнее, ее нельзя разрушить с помощью закона, и только настоящие мастера общения знают о ее существовании. Но она высока и тверда, как камень. Многие яркие личности разбили свои головы об эту стену, пытаясь взобраться повыше, чтобы присоединиться к тем крутым мальчикам и девочкам, которые расположились на вершинах общественной пирамиды. Люди, которые смогли прорваться сквозь эту стену, жили по неписаным законам, о которых вы прочитаете ниже.

Внимательно изучите каждый из следующих приемов. Если некоторые из них покажутся вам очевидными, можете одобрительно похлопать себя по плечу. Это значит, что этими приемами вы овладели в совершенстве. Обратите пристальное внимание на те тонкости общения, прочитав о которых, вы возмущенно скажите себе: "Вы шутите? А что тут такого?"

Берегитесь! Это означает, что когда-нибудь вы можете совершить подобный бестактный и бессердечный поступок. И когда Светский Лев или Львица прохладно отнесутся к вашему предложению, не ответят на ваш телефонный звонок, не одобрят ваше повышение по службе, не пригласят вас на вечеринку, не придут к вам на свидание - вы никогда не поймете, что, собственно, произошло. Изучите каждый из следующих приемов, чтобы быть уверенными, что вы больше никогда не совершите ни одну из этих коварных и тонких ошибок, из-за которых Крупные Игроки могут растерзать вас и помешать вам добиться того, чего вы хотите от жизни.

Глава 73. Не замечать промахов, не слышать "ляпов

"Будьте здоровы!" - "Ого-го!" - "Растяпа!"

Наблюдая за особенностями поведения людей, я открыла различие между успешными людьми и неудачниками. Несколько лет назад я готовила проект для одного крупного корпоративного клиента. Я удостоилась чести быть приглашенной на обед четырьмя самыми большими боссами этой компании. Они хотели познакомить меня с проблемами налаживания общения и коммуникаций внутри их фирмы.

В небольшой ресторанчик мы вошли в самый разгар обеденного перерыва. За столиками сидели самые разнообразные представители делового мира. Менеджеры высшего и среднего звена вкушали пищу в своих неизменных костюмах и при галстуках. Простые служащие и секретарши обедали в своих голубых блузках и коротких юбках. Повсюду велись оживленные беседы, и ресторан жужжал, словно улей.

Усевшись за столик, мы погрузились в глубокую дискуссию о проблемах компании. Мистер Уилсон, коммерческий директор, обсуждал финансовую сторону проблемы, когда вдруг - БА-БАХ! Буквально в нескольких шагах от нас официант уронил поднос с тарелками. Стекло разбилось, столовое серебро с грохотом посыпалось на мраморные плитки пола, а горячая печеная картофелина покатилась прямо под наш столик, к ногам мистера Уилсона.

Практически каждый посетитель ресторана повернулся в сторону опозорившегося официанта. Мы услышали какофонию различных возгласов: "Ох-ах", "Растяпа!", "Вау, гляньте-ка!", "Да уж, это явно его последний рабочий день в этом заведении!" вкупе с нескрываемыми усмешками.

Однако Уилсон не проронил ни слова по поводу случившегося и продолжал свое повествование. Ни один их Больших Шишек, сидящих со мной за столиком, даже не повернул головы в сторону бедолаги-официанта. Постепенно шум вокруг нас улегся, и мы спокойно продолжали беседу. (Несколько минут спустя картофелина пулей вылетела из-под нашего стола. В тот момент я подумала, что мистер Уилсон, похоже, был в юности неплохим футболистом.)

Когда настало время кофе, директор по маркетингу, миссис Даусон, как раз обсуждала планируемое расширение компании. Внезапно она сделала широкий жест рукой, и ее чашка с кофе опрокинулась набок. Я прикусила свой язык как раз в тот момент, когда с него готово было сорваться "Ой!". И прежде чем я успела вытащить свой носовой платок, чтобы помочь, миссис Уилсон уже промокала бурую лужицу своим, не прерывая при этом ни на секунду своего монолога. Ни один из ее хладнокровных коллег не выказал и намека на то, что заметил перевернутую чашку.

В тот самый момент я поняла, что крутые мальчики и девочки не видят и не слышат ничьих публичных промахов. Они никогда не говорят "Растяпа" или "Ого-го!" Даже никаких "Ой!" Они полностью игнорируют оплошности своих коллег. Они просто не замечают незначительных ошибок, промахов и ляпов своих знакомых. Так родился прием *"Не замечать промахов, не слышать «ляпов""".*

Оставьте же меня страдать в *вашем* молчании

У меня есть один знакомый, который, стоит мне чихнуть, сразу говорит: "Ой, уж не заболела ли ты?" Если я оступаюсь на тротуаре, он предупреждает: "Осторожно!" Каждый раз, видя меня в конце долгого рабочего дня, он спрашивает: "Ты устала?" И это еще мелкая рыбешка среди всей ухи его комментариев. Бедняга, возможно, искренне полагает, что проявляет внимательность ко мне, к моим проблемам и неприятностям. Но, черт возьми, простыть, споткнуться или неважно выглядеть в конце дня - это не такие уж приятные вещи. Ну, так дайте же мне пострадать спокойно - в ВАШЕМ молчании.

Если вы обедаете с приятелем, и он допустил промашку, не замечайте опрокинутый им стакан. Притворитесь глухим, если он чихнул, кашлянул или икнул. И неважно, с какими бы хорошими намерениями не преподносились ваши "будь здоров", "ой" или понимающая улыбка, никому не нравится, когда ему напоминают о его человеческих слабостях.

"Хорошо, - скажете вы, - это разумно при незначительных оплошностях, но как вести себя в чрезвычайных обстоятельствах?" Допустим, волны шипящей Кока-колы льются через весь стол в вашем направлении, и будет невозможно изображать из себя глухонемого, когда она достигнет ваших коленей.

Если возможно, быстро достаньте ваш носовой платок, чтобы остановить поток, продолжая тем временем разговор. Постарайтесь не пропустить ни слова из той фразы, которую вы произносили в момент досадной оплошности вашего приятеля. В этот момент ваш собеседник может начать приносить бессвязные извинения. Вставьте мимолетное "Ничего" в вашу текущую фразу и продолжайте

разговор. Вот на таких маленьких камушках и строится фундамент тайного братства Светских Львов и Львиц.

Прием 78: *Не* замечать *промахов, не слышать "ляпов"*

Истинные мастера общения позволяют своим друзьям, коллегам, знакомым и близким людям наслаждаться мифом о том, что они стоят выше обыденных человеческих промашек и смущающих биологических функций. Они просто не замечают промахов, оплошностей и неловких ситуаций, в которые попадают их знакомые. Они никогда не станут комментировать человеческие слабости простых смертных или глазеть на человека, попавшего в неловкую ситуацию.

Хотя люди и ненавидят, когда замечают и комментируют те ситуации, в которых они выглядят не в лучшем свете, существуют и другие, почти столь же разочаровывающие ситуации. Это о том, когда один из собеседников *выделяется* из всех, а его слова становятся центром всеобщего внимания. Другого же собеседника просто-напросто забывают.

Мастера общения умеряют пыл сияющего болтуна, используя следующий прием.

Глава 79. Протяните *язык* помощи

"А теперь, пожалуйста, расскажите, что же было дальше"

В древней Японии, если вы спасали чью-то жизнь, этот человек считал своим долгом служить вам до конца своих дней. В наше время следы этого древнего инстинкта дают о себе знать, когда вы спасаете рассказчика, помогая ему закончить свою историю.

Это происходит постоянно. Допустим, кто-то в компании рассказывает историю, и буквально за мгновение до финальной развязки - трам-тарарам! - его прерывают. К компании присоединяется новый человек, официант роняет поднос с закусками или поблизости начинает плакать ребенок. Внезапно внимание всех присутствующих перескакивает на новоприбывшего, на рассыпавшуюся закуску или на "прелестную" бедную крошку. Никто даже не осознает этого вмешательства - никто, *кроме* говорящего. Все забывают о том, что этот человек не завершил своего повествования.

Или, скажем, вы сидите в гостиной, и кто-то рассказывает анекдот. Внезапно, в момент кульминации, какой-то малый опрокидывает свою тарелку или же звонит телефон. После звона осколков все обсуждают неуклюжесть несчастного парня, а после телефонного разговора темой беседы становится предстоящая свадьба или срочная медицинская операция. Никто и не вспоминает о прерванном анекдоте - *кроме* самого рассказчика. (Потчуя в ресторане друзей своими шутками, не замечали ли *вы,* как вам приходится практически следить за стрелкой часов, чтобы успеть договорить до того, как появится официант, чтобы принять заказ?)

Большинству рассказчиков не хватает духу после внезапного вмешательства сказать: "Так вот, я говорил..." Вместо этого они проводят остаток вечера, чувствуя себя несчастными из-за того, что не успели завершить свой рассказ. Спасите положение с помощью приема *"Протяните* язык *помощи".*

Насладитесь вспышкой благодарности, мелькнувшей в глазах рассказчика, когда он получает возможность начать свою историю с того момента, где его перебили. Выражение и признание вашей чувствительности перед всеми собравшимися уже само по себе является наградой для вас. Вы можете добиться и большего, если спасаете судьбу повествования того человека, который может стать вашим работодателем, продвинуть вас по служебной лестнице, стать вашим клиентом или каким-либо другим способом повлиять на вашу жизнь. У успешных людей очень долгая память. Когда вы оказываете им едва заметные одолжения, они никогда не забудут отплатить вам тем же.

Прием 79: *Протяните язык* помощи

Каждый раз, когда чей-то рассказ прерывается вмешательством извне, дождитесь, пока ситуация разрядится сама по себе. Дайте собравшимся время, чтобы посюсюкать с прелестным младенцем, сделать заказ в ресторане или собрать осколки фарфоровых тарелок.

Затем, когда группа снова соберется вместе, просто обратитесь к человеку, чей рассказ внезапно оборвали: "Пожалуйста, расскажите нам, что же было дальше?" Или еще лучше, вспомните, на чем он остановился, и спросите: "Так что же произошло, после того как…" (и произнесите несколько последних слов повествования).

Харви Маккей, один из признанных мастеров завязывать новые знакомства, начавший свою карьеру с продавца конвертов и ставший генеральным директором крупной корпорации и одним из самых популярных в Америке ораторов, учит нас, что мир развивается благодаря мелким взаимным услугам и одолжениям, которые мы делаем друг другу. Следующие три приема касаются неписаных тонкостей поддержания этого важного политического баланса.

Глава 80. Покажите им свою выгоду.

"Смотри, это - моя выгода, а это -твоя"

Смекалистые бизнесмены знают, что каждый человек постоянно озабочен одним и тем же вопросом: "В чем моя выгода?" Когда кто-нибудь о чем-то говорит, инстинктивной реакцией слушателя является обращенный к самому себе вопрос: "Что это может дать мне?" Профессиональные торговые агенты подняли этот постоянный вопрос "В чем моя выгода?" до возвышенного статуса акронима, *ВЧМВ.* Они обращают настолько строгое внимание на соблюдение принципа *ВЧМВ,* что никогда не начинают свои торговые предложения с описания товара или услуги. Профессионалы в первую очередь освещают выгоду, которую получит потенциальный покупатель.

Кроме тех редких случаев, когда при обсуждении деликатных и щепетильных вопросов необходимо использовать особые тактические уловки, успешные люди сразу выкладывают собеседнику ответы на оба вопроса: "В чем моя выгода?" и "В чем ваша выгода?" Это настолько важно, что если человек скрывает выгоду - свою или партнера, то его или ее сразу же относят к числу неудачников.

Однажды я пригласила одного своего знакомого на обед. Я хотела побеседовать с Сэмом, главой торговой ассоциации, относительно перспектив моего консалтингового бизнеса и заодно обсудить возможность оказания услуг его организации. Я рассказала ему, в чем причина моего приглашения, и в шутливой форме поинтересовалась, сможет ли он выделить мне час своего драгоценного времени в обмен на обед в хорошем ресторане. Таким образом, я как бы спрашивала: "Сэм, я знаю, что в этой встрече для тебя лично нет никакой реальной выгоды, кроме вкусного обеда и сомнительного удовольствия от моей компании". (Другими словами, я открывала *ВЧМВ.)* Чтобы сделать нашу встречу более удобной для него, я сказала: "Сэм, выбери сам время и подходящий ресторан в удобном для тебя месте".

Наконец настал день нашего обеда-консультации, и я потратила целый час, чтобы добраться до выбранного Сэмом ресторана. Войдя в зал, я была крайне удивлена, увидев группу людей, сидевших за самым большим столом в ресторане, с улыбающимся Сэмом во главе. Очевидно, для той консультации, на которую я рассчитывала, ситуация складывалась явно неблагоприятно. К несчастью, Сэм уже заметил мое клетчатое пальто. Я попала в ловушку.

И только когда после обеда пришло время пить кофе, я поняла, зачем Сэм собрал столь многочисленную "группу поддержки". Он хотел, чтобы каждый поделился с ним своими знаниями и опытом, которые могут пригодиться его организации. Хитрый лис не открыл мне свои собственные истинные интересы.

Если бы Сэм был честным игроком, он сказал бы мне по телефону: "Лэйл, я собираю группу лекторов и консультантов, которые могут оказаться полезными моей организации, на обед в складчину. Я, конечно, постараюсь ответить на все твои вопросы, но имей в виду, что нас будет примерно человек десять. Хочешь присоединиться к нам, или стоит выбрать другой день, чтобы мы могли поговорить с глазу на глаз?"

Я бы с радостью выступила ради общественного блага перед знакомыми Сэма, если бы он заранее открыл свои карты. Вместо этого из-за его хитрой уловки мы оба оказались в проигрыше. Я зря потеряла полдня своего времени, а он из-за своей хитрости уже не мог рассчитывать на мое бесплатное выступление перед членами его организации.

Не отказывайте им в удовольствии оказать вам услугу

Успешные люди также всегда раскрывают свои карты, когда просят кого-нибудь об одолжении. Многие люди смущаются сказать, насколько важной может оказаться для них данная услуга или одолжение. Поэтому они преподносят свое дело в качестве обычной просьбы, даже если оно таковым не является.

Один мой знакомый по имени Стефан как-то поинтересовался у меня, не могла ли я порекомендовать ему какой-нибудь оркестр или просто группу музыкантов, который бы их организация

могла нанять для празднования своего юбилея. Я ответила ему: "Жаль, но я никого не знаю". Но Стефан этим не удовлетворился: "Лейл, ты же вроде когда-то занималась организацией круизов на теплоходах, где наверняка играла живая музыка, - значит, вы приглашали музыкантов?"

Я ответила: "Да, но я уже давно не поддерживаю с ними никаких контактов". Я решила, что на этом обсуждение закончится. Но Стефан продолжал терзать меня дальше, и я уже начинала ощущать некое замешательство и легкое раздражение. Наконец я спросила: "Стефан, кто отвечает у вас за организацию музыкального сопровождения?"

Он робко ответил: "Я".

"Господи, Стефан, почему ты сразу не сказал, что ты в ответе за это? В таком случае, дай мне немного времени, чтобы я могла подумать, смогу ли я найди для тебя что-нибудь подходящее". Я была рада сделать подобное одолжение своему приятелю. Но Стефан, не говоря мне, насколько это было для него важно, рисковал остаться без помощи. Кроме того, он немного потерял уважение в моих глазах, пытаясь скрыть свою заинтересованность.

Когда вы просите кого-нибудь об одолжении, дайте ему знать, насколько это для вас важно. Вас оценят, как честного игрока, а радость от возможности оказать вам услугу часто будет для людей достаточным вознаграждением. Не отказывайте им в этом удовольствии!

Прием 80: ***Раскройте им свою (и их) выгоду***

Каждый раз, когда вы предлагаете встретиться или просите об одолжении, не скрывайте от собеседника вашу заинтересованность в этом деле. Раскройте ему или ей, что выгадаете от этого вы, и что выгадают от этого они, - даже если счет будет неравным. Если любые замаскированные намерения всплывут позднее, вы рискуете прослыть манипулятором и хитрецом.

Просьбы и одолжения - материя весьма тонкая, и она будет прочной только в том случае, если соткана чуткими руками. Давайте исследуем еще несколько способов соткать эту тонкую ткань так, чтобы ваши взаимоотношения не поползли по швам.

Глава 81. Позвольте им сполна насладиться оказанной вам услугой.

Солнце должно сесть и взойти снова, прежде чем вы сделаете ответный шаг

Сюзан Эванс, одна из моих клиенток, возглавляет крупную компанию по торговле недвижимостью. Однажды, когда мы обсуждали в ее офисе один многообещающий проект, вошла секретарша: "Извините, мисс Эванс, вам звонит ваш зять Гарри".

"О, конечно, - улыбнулась она, - соедините нас". Сюзан, извинившись, взяла трубку. Я же на несколько минут покинула кабинет, чтобы позволить ей поговорить с родственником наедине.

Когда я вернулась, Сьюзен как раз заканчивала свой разговор: "Конечно, пусть он позвонит мне". Она поведала мне, что молодой двоюродный брат ее зятя работает на заправочной станции, но очень хочет сделать карьеру в риэлторском бизнесе. "Молодой человек хочет позвонить мне, и мы посмотрим, чем я могу ему помочь". Было очевидно, что она рада сделать одолжение своему шурину. Затем мы продолжили нашу прерванную дискуссию.

Не прошло и трех минут, как снова вмешалась секретарша: "Мисс Эванс, звонит Сонни Лэйкер, двоюродный брат вашего зятя. Он говорит, что должен был позвонить вам". Моя клиентка выглядела слегка ошеломленной, словно говорила сама себе: "Ого, кажется, мой чересчур обеспокоенный зять не теряет времени даром!" Нам обеим стало очевидно, что Гарри молниеносно перезвонил своему брату Сонни, чтобы передать ему: мисс Эванс примет его! Сонни, в свою очередь, немедленно перезвонил мисс Эванс, дав ей понять, что эта беседа была для него самым важным событием в его скучной и мрачной жизни.

Так оно или нет, но в любом случае этот парень проигнорировал неписаное правило, которое свято соблюдают все успешные люди, - не *подпрыгивайте от радости тотчас же, если кто-нибудь согласился оказать вам услугу.* Дайте человеку, делающему вам одолжение, время, чтобы он мог в полной мере пережить радость, добровольно и бескорыстно оказывая вам услугу, прежде чем вы горячо отблагодарите его за это.

Оба они - и зять мисс Эванс, и ее потенциальный сотрудник, потеряли долю уважения в ее глазах, и все из-за неправильного выбора времени. Чтобы быть уверенным, что молодой и полный

энтузиазма братец не позвонит слишком быстро своей влиятельной родственнице, Гарри должен был выждать день, прежде чем сообщить Сонни хорошие новости. Сам же Сонни должен был выяснить у двоюродного брата рабочий график мисс Эванс. Немедленный звонок иногда оказывается полезным, но только не в том случае, когда кто-либо согласился оказать вам услугу.

Прием 81: ***Позвольте им сполна насладиться оказанной вам услугой***

Всякий раз, когда кто-либо соглашается оказать вам услугу, дайте вашему великодушному приятелю время в полной мере насладиться радостью совершенного им благодеяния, прежде чем отплатите ему добром за добро.

Сколько же времени может потребоваться такому человеку, чтобы сполна насладиться созерцанием собственной добродетели? По меньшей мере, двадцать четыре часа.

Кто-то может подумать, что мисс Эванс совершенно несправедливо осудила Сонни за то, что он не дал ей сполна насладиться оказанной ему услугой. Но все намного сложнее. Подсознательно мисс Эванс рассуждала примерно так: "Если этот парень столь бестактен, что не заботится о выборе подходящего времени для телефонного разговора при попытке устроиться на работу, как же он поведет себя на переговорах о продаже дома? Ведь один непродуманный шаг, один скоропалительный звонок агента может означать для фирмы потерю тысяч и тысяч долларов комиссионных". Успешные люди обладают сверхъестественной способностью предвидеть ваше будущее. Они немедленно замечают каждый ваш промах в общении, словно темное пятно на рентгеновском снимке. Вместе с этим и ваше будущее представляется им все более темным и неясным.

Давайте рассмотрим еще одну тонкую связь между просящим об услуге и оказывающим услугу, которая не должна быть слишком сильно натянута, чтобы на ткани ваших взаимоотношений не появились нежелательные затяжки.

Глава 32. Услуга за… (минуточку!., минуточку!..) услугу.

"Я сделал это просто потому, что вы мне симпатичны"

Однажды я попросила свою знакомую, которая работала в крупнейшем агентстве Лос-Анджелеса, представляющем интересы многих известных и влиятельных людей, познакомить меня с теми *из* них, кто мог бы посодействовать мне в реализации проекта, над которым я в то время работала. Таня полистала свою записную книжку и нашла необходимые мне имена. Нам обеим было очевидно, что теперь я ее должник.

Когда я горячо поблагодарила ее по телефону, Таня ответила: "О, я думаю, ты найдешь способ отблагодарить меня".

"Конечно, - ответила я. - Об этом можешь и не говорить". Об этом и не *нужно* говорить. Она напомнила мне, что сделала мне это одолжение не из дружеских чувств, а потому, что ожидала получить что-нибудь взамен.

Через два дня Таня позвонила мне и сообщила, что через несколько месяцев приедет в Нью-Йорк. А сейчас она просто хотела удостовериться, смогу ли я принять ее у себя. Конечно, я могла это сделать, однако столь скоропалительное напоминание о встречной услуге было не слишком тактичным шагом с ее стороны. Ведь когда кто-нибудь делает для вас что-то хорошее, вы, как правило, долго об этом помните. Вы даже сознательно ищете возможность отплатить добром за добро. Позвони мне Таня даже спустя несколько лет, я все равно бы помнила, что "должна" ей. Честно говоря, я была рада, что час расплаты наступил так быстро, и я смогла "сравнять счет". Однако мне хотелось, чтобы все "шкурные вопросы" и меркантильная сторона наших отношений, и, в частности, мои долги и обязательства перед ней, не афишировались бы столь явно. Такой меркантильный подход омрачил наши отношения, которые могли бы строиться иначе - на основе добровольной взаимной помощи.

Когда вы оказываете кому-либо услугу, и очевидно, что этот человек теперь - ваш должник, подождите несколько недель. Не старайтесь подчеркнуть, что ваши отношения строятся на меркантильном принципе "услуга за услугу". Пусть ваш должник пребывает в приятном заблуждении, что вы с радостью оказали ему услугу *без* всякой "задней" мысли о том, что вы рассчитывали получить что-то взамен. Он или *она* знают, что это неправда. *Вы* знаете, что это неправда. Но лишь неудачники стараются подчеркнуть это.

Прием 82: ***Услуга за... услугу***

Когда вы оказываете людям услуга, и очевидно, что теперь "они вам должны", подождите некоторое время, прежде чем просить их о встречной услуге. Позвольте им насладиться тем фактом (или мифом), что вы сделали им одолжение исключительно из дружеских побуждений. Не напоминайте им слишком рано, что "долг платежом красен".

Следующие три приема также касаются тактичности в выборе подходящего времени, но не для оказания услуг и одолжений, а для обсуждения важных проблем.

Глава 83. Вечеринки созданы для дружеских бесед.

Первая из трех тихих гаваней

Когда в старые добрые времена представители закона гнались за вором, он, в первую очередь, стремился в церковь, где мог бы укрыться. Негодяй знал, что если он доберется до алтаря, отряд разочарованных полицейских не сможет арестовать его, пока он не сойдет с него.

Когда в лесу лисица гонится за зайцем, тот лихорадочно ищет спасительное дупло или нору. Он знает, что хищники не сожрут его, пока он не покинет своего убежища.

В человеческих джунглях у Светских Львов тоже есть особые убежища, спасительные гавани. И хотя у них нет официального статуса, они так же надежны, как алтарь десятого века или глубокая нора. Существуют определенные периоды времени и определенные места, где - и об этом знает даже самый кровожадный лев - никому нельзя нападать на других.

У меня есть знакомая, Кристина, президент рекламного агентства, которая каждый год приглашает меня на Рождественскую вечеринку, которую устраивает ее компания. Один раз этот праздник особенно удался. Собралась веселая компания, шампанское лилось рекой. Это был настоящий образцово-показательный дебош с морем юмора и элементами эротики.

Вечер продолжался, и шумное веселье праздничных гуляк, подогретых шампанским, громогласным эхом раздавалось в зале. Было действительно настолько шумно, что Кристина шепнула мне, что собирается в скором времени тайком улизнуть через запасной выход и предложила подбросить меня до дома.

Когда мы пробирались к выходу, из толпы вдруг раздался нетрезвый окрик: "Эй, Крррристин, Крррр-ристин!" Сотрудница компании, курьер, нетвердой походкой доплелась до своей начальницы и сказала: "Знаешь, эт-то правда крутая вечеринка, крррр-рутая вечеринка. Но вот я тут кое-что посчитала... Если половина денег, которые вы сюда вбухали, пошла бы на организацию детского сада для детей сотрудниц компании, то для семи, - прикинь! - ссе-ми матерей с маленькими детьми, которые здесь работают..."

Кристина, настоящий мастер общения, взяла руки Джейн в свои и широко ей улыбнулась: "Джейн, ты действительно превосходно считаешь. И ты права, что половины стоимости этой вечеринки хватило бы на открытие детского комплекса. Только давай лучше поговорим об этом в рабочее время". После этого мы быстро покинули праздник.

По дороге к моему дому Кристина с облегчением вздохнула: "Ох, как я так рада, что все закончилось".

"Кристина, тебе не понравилась вечеринка?" - спросила я. "Дело не в этом, - ответила она. - Просто на таких мероприятиях может произойти все, что угодно. Никогда не знаешь, чего ожидать. Вот, например, это выступление Джейн". Кристина объяснила мне, что на собрании менеджеров компании уже ставился вопрос об открытии детского сада для детей сотрудников. Более того, планы о превращении свободной площади склада в красивый детский уголок уже находились в стадии разработки. Я простодушно поинтересовалась, почему она не сказала об этом Джейн.

"Это было неподходящее время и место". Кристина владела ситуацией на вечеринке и управляла разгулявшейся толпой так же, как это сделал бы любой Светский Лев - никаких споров, никаких конфликтов или столкновений во время мероприятия (возможно лишь молчаливое осуждение позже).

Джейн, к несчастью, нарушила одно из неписаных правил: *Вечеринки существуют для дружеских бесед.* Кристина раскритиковала *ее?* Наказала за бестактное поведение? В прямом смысле, конечно же, нет. Тем не менее, Джейн непременно ощутит последствия позднее, когда, например, придет время рассматривать вопрос о повышении сотрудников по службе. Но в тот момент бедняга Джейн не поймет, почему удача обошла ее стороной.

Неужели все это из-за того, что она однажды перебрала шампанского? Джейн, возможно, буркнула бы: "Да". Но она была бы не права. Просто Большие Шишки не могут допустить, чтобы кто-либо из значительных сотрудников фирмы, чересчур пропитавшись на следующей вечеринке праздничным духом, вступил бы в неуместные дебаты с каким-нибудь важным клиентом.

Прием 83: ***Вечеринки существуют для дружеских бесед***

В человеческих джунглях существуют три спасительные гавани, где - и об этом знает даже самый кровожадный лев, - никому нельзя нападать на других. Первая из них - вечеринки.

Вечеринки существуют для веселья и дружеских бесед, но никак не для конфликтов и столкновений. Светские Львы, даже стоя у одного столика со своими заклятыми врагами, улыбаются им и дружелюбно кивают. Они ведут серьезные разговоры в соответствующей серьезной обстановке.

Давайте заглянем во вторую спасительную гавань, где одни Светские Львы могут избежать когтей других Светских Львов, и, как они надеются, шипения мелких дворовых кошек.

Глава 84. Обеды созданы для того, чтобы обедать.

Напряженные переговоры могут лишить вас аппетита

Вы когда-нибудь задумывались о том, почему деловые обеды и ужины Больших Боссов тянутся бесконечно долго? Вы подозревали, что это только потому, что им нравится просто сидеть, пить и забивать друг другу мозги всякой ерундой за счет фирмы? Возможно, какой-то элемент эгоизма здесь и присутствует. Но основная причина все же состоит в том, что обеденный стол - это священное место и еще более безопасная спасительная гавань, чем вечеринка. Крутые мальчики и девочки прекрасно знают, что независимо от того, завтрак это, обед или ужин, совместная трапеза - это такое время, когда они не должны обсуждать неприятные аспекты бизнеса.

Давайте прислушаемся к тому, о чем говорят между собой Большие Боссы во время обыкновенного бизнес-ланча. Мы слышим звон бокалов, когда они перемежают дружескую беседу дегустацией напитков. Они обсуждают гольф, погоду и делятся общими наблюдениями о тенденциях развития их бизнеса. После подачи основного блюда разговор переходит на другие темы: еда, искусство, текущие дела и другие незначительные предметы.

"Напрасно потраченное время?" - спросите вы. Ни в коем случае! Успешные люди внимательно наблюдают друг друга, присматриваясь к способностям, знаниям и опыту собеседника. Словно наблюдатели Национальной Футбольной Лиги, следящие за выступлениями перспективных молодежных футбольных команд, они определяют, кто на что способен. Большие Игроки знают: поведение людей и их манера держаться на общественных мероприятиях - адекватный показатель их силы и способностей в большом бизнесе. И пока все они улыбаются и смеются над взаимными шутками, каждый молча составляет свое мнение о других.

Наконец, наступает время пить кофе. В этот момент один или несколько Больших Игроков мягко и осторожно переходят к обсуждению проблем бизнеса. По обыкновению, он или она делают это с нарочитой неохотой, стараясь подавить очевидное облегчение от того, что они наконец-то могут перейти к важным вопросам. Он или она выдавливают из себя следующее: "Как жаль, что в такой приятной компании приходится обсуждать столь приземленные проблемы, как делание денег".

И только после того, как разыграна эта ключевая комбинация, они могут перейти к обсуждению дел. Но только не грязных дел. За чашечкой кофе Большие Боссы могут решать неразрешимые проблемы. За десертом они могут обсуждать деловые предложения. За чашечкой чая они могут заниматься поиском новых творческих идей. Ожидая, когда им принесут счет, они могут исследовать позитивные стороны слияния компаний, поглощения конкурентов или перспективы делового партнерства.

Однако если между ними появляется любое несогласие, непонимание или возникает спорный вопрос, они должны отложить их обсуждение или сесть за другой стол - за стол переговоров.

Прием 84: ***Обеды созданы для того, чтобы обедать***

Самой надежной из всех спасительных гаваней, уважаемых успешными людьми, является обеденный стол. Совместная трапеза -это священное время, когда они не обсуждают неприятных ас-

пектов совместного бизнеса. Они знают, что во время еды допустимо обсуждать позитивные стороны деловых отношений: мечты, стремления, замыслы. Они могут свободно выдвигать на всеобщее обсуждение новые идеи. *Но никаких жестких вопросов.*

Возможно, подобная конвенция возникла из разумного соглашения не нарушать друг другу пищеварения. Жесткие переговоры неприятны, и они могут помешать собеседникам с наслаждением вкушать изумительную телячью отбивную.

Кстати, то же самое правило применимо и к общественным джунглям. Если партнеры, которых связывают не деловые, а дружеские или любовные отношения, хотят обсудить важные вопросы, касающиеся взаимоотношений, это следует делать "после десерта". Если вы и не решите проблему, то, по крайней мере, сможете насладиться великолепным шоколадным суфле.

Теперь перейдем к третьей и последней спасительной гавани.

Глава 85. Случайные встречи - для непринужденной болтовни.

"Ага-а-а, наконец-то я вас поймал!"

Вильям, продавец сувениров, в течение нескольких недель пытался дозвониться до одного Большого Начальника, чтобы выяснить, не захочет ли его компания приобрести партию товара. Большой Начальник все еще обдумывает предложение Вилли и планирует вскоре перезвонить ему. Однако к настоящему моменту в развитии этой истории телефон нашего маленького героя еще не зазвонил.

Так случилось, что однажды вечером Вилли обнаружил, что стоит в очереди в кассу супермаркета за Большим Начальником.

"Какая удача!" - думает Вилли.

"О, дьявол! - проносится в голове *у* Большого Начальника. - Надеюсь, что в этот час он не станет доставать меня разговорами о своих побрякушках".

Те, кто знает и ценит спасительные гавани, знают, что у этой истории могут быть два абсолютно противоположных финала. Тот Вилли, который тут же переходит к вопросу о своем товаре с блеском в глазах и со словами "Ага-а-а, я вас поймал", *никогда* не дождется ответного звонка. Даже если Большому Начальнику его сувенирная продукция понравилась больше других, он расценит "нападение" в супермаркете достаточно болезненным, чтобы наказать маленького неудачника.

Однако тот Вилли, который ограничится фразой "Добрый вечер, приятно встретиться с вами", не прибавив ни слова о своем товаре, покажет, что он тоже Большой Игрок. Этого Вилли скорее всего будет ждать ответный звонок - возможно, даже на следующий день - Большой Начальник обязательно отблагодарит Вилли за его милосердие.

Прием 85: ***Случайные встречи - для непринужденной болтовню***

Если вы пытаетесь что-нибудь продать, ведете переговоры или регулярно общаетесь с кем-либо по любым другим важным вопросам, НЕ пытайтесь извлечь выгоду из случайных встреч с таким человеком. Пусть музыка вашего мимолетного общения останется мягкой и ненавязчивой. В противном случае она может стать лебединой песней в отношениях с успешным человеком.

Последовательно создавайте спасительные гавани для людей, с которыми вам приходится общаться, если хотите, чтобы они присвоили вам статус Успешного Человека. Общаясь с ними во время обеда, сталкиваясь с ними на вечеринках и просто приветствуя их при случайных встречах в общественных местах, вы заметите, что в рабочее время приходите к соглашению с ними гораздо быстрее. Большие Победители, приглашая друг друга поиграть в гольф, провести выходные в загородном доме или поплавать в бассейне, заботятся о том, чтобы отдых проходил в безопасной и лишенной стрессов обстановке. Они знают, что в воде их не будет подсте-

регать акула, а в креветочном коктейле они не обнаружат осколков битого стекла.

Глава 86. Опустошите их баки.

"О том, что вам проломили череп, вы расскажете мне позже. Назовите номер вашего страхового полиса!"

Однажды поздно вечером, несколько лет назад, на одной из улиц Нью-Йорка я заметила человека, пытавшегося вскрыть чужую машину. Я закричала, чтобы остановить его. Вместо того чтобы побыстрее скрыться, вор решил отомстить мне. Пробегая мимо, он с силой толкнул меня, и я упала на тротуар, больно ударившись головой о бордюрный камень.

Испытывая сильное головокружение, я еле доплелась до пункта неотложной помощи ближайшего госпиталя. Прижимая пакет со льдом к голове, которая, казалось, раскалывалась на части, я подверглась допросу "с пристрастием" со стороны дежурной медсестры, желающей срочно выяснить мой адрес, телефон, номер страхового полиса и так далее, и так далее.

Не лезьте вы ко мне сейчас с этими мелочами! Все, чего я хочу, так это рассказать кому-нибудь, see *равно кому,* что со мной произошло. Но только по окончании своего садистского допроса она спросила меня: "Так что с вами случилось?"

Позднее я рассказала эту историю одной моей знакомой, Сью, которая работает в приемном отделении другого пункта неотложной помощи. Она сказала: "Мне об этом известно. У меня это никак не укладывается в голове, но медицинские формуляры действительно составлены подобным образом. Раненые люди не могут рассказать, что с ними произошло, *пока* не будет заполнена последняя строчка формуляра. Сью сказала, что получить точные цифровые сведения от людей, испытывающих болевой шок, всегда было сложной задачей, пока она *сама* не поменяла порядок опроса пострадавших на прямо противоположный. Она *сначала* спрашивает человека, что с ним случилось. Пациент рассказывает ей все, что считает нужным. Она с сочувствием выслушивает все это. "А уж потом, - говорит Сью, - они рады предоставить мне всю необходимую информацию".

Хорошие начальники прекрасно понимают это вполне человеческое желание выговориться. Роберт, один из моих коллег, владеет небольшой производственной фирмой. Он говорит, что когда к нему приходит подчиненный со своей проблемой или с жалобой, он никогда не пытается сразу же вытянуть из него раскаленными щипцами все факты. Он полностью выслушивает все, что хочет поведать ему этот человек. Он дает ему возможность рассказать о придирчивом клиенте, о недоброжелательном коллеге по работе. "Потом, когда он облегчит свою душу, - говорит Роберт, - мне удается гораздо быстрее выяснить детали и суть проблемы".

Когда *вам* есть чем поделиться

Любой парень, работающий на заправке, знает, что бензин нельзя залить в полный бак. Одно мгновение, и он начнет выплескиваться наружу. Точно так же и голова вашего собеседника всегда наполнена его собственными мыслями, заботами и переживаниями. Если вы попытаетесь закачать свои идеи в голову, перегруженную собственными размышлениями, то получите грязную смесь, которая вскоре польется наружу. Если вы хотите влить ваши гениальные идеи в резервуар собеседника в чистом неискаженном виде, сначала полностью опустошите этот резервуар.

Всякий раз, когда вы эмоционально обсуждаете проблему, дайте собеседнику возможность *полностью* выговориться прежде, чем вы начнете излагать свои мысли. Сосчитайте до десяти, если необходимо. Эти мгновения покажутся вам вечностью, но дать взволнованному человеку выговориться - единственный способ добиться, чтобы он услышал *вас,* когда наступит ваша очередь говорить.

Прием 86: *Опустошите их баки*

Если вам необходима информация, дайте людям *полностью* выговориться. Терпеливо ждите, пока энтузиазм их речи упадет до нулевой отметки, и последние капли их слов упадут на асфальт. Это единственный способ убедиться, что их головы достаточно освободились от внутреннего шума и теперь способны воспринимать ваши идеи.

"Мы хотим, чтобы вы почувствовали себя несчастным и жалким, прежде чем вы поймете, как приятно быть нашим клиентом"

Компании, занимающиеся торговлей по каталогам и доставкой заказов по почте, могут взять на вооружение вышеупомянутый прием. Одна из причин, по которой мне нравится заказывать товары в компании "Л.Л.Бин", специализирующейся на торговле спортивной одеждой и снаряжением по почте, состоит в том, что они всегда дают мне возможность первой задать все свои вопросы. Они позволяют мне перескакивать с вопроса на вопрос, пока я живо интересуюсь "а какого оно качества, какие расцветки есть в наличии, как оно выглядит, пахнет, приятно ли на ощупь, как устроено и как действует". И только после того как я полностью созрела для приобретения мягкого, приятно пахнущего красно-желто-зеленого предмета десятого размера, они вежливо интересуются номером моей кредитной карты.

В других же компаниях у меня прежде всего выпытывали номер моей кредитной карточки и срок ее действия, просили продиктовать им таинственный кодированный номер клиента (который я должна была найти - и никогда не находила - на последней странице их каталога), допрашивали, как часто я заказывала у них товары, - и все это происходило еще *до того,* как я начинала фантазировать, какую прекрасную вещь могла бы у них приобрести. Знаете, в этом случае радость от покупки полностью теряется, а порой срывается и сама покупка.

Мастера общения не просто позволяют вам вдоволь наболтаться. В тот момент, когда вы опустошаете свои информационные резервуары, они используют следующий прием.

Заключение. Ваша судьба.

В этой книге мы познакомились со многими людьми. Имена некоторых из них изменены, но каждый - вполне реальный человек. Недавно я решила проследить за судьбой некоторых из тех людей, с кем пересекались мои пути за многие годы. Я хотела посмотреть, чего они добились и как живут сейчас.

Лаура, моя старая знакомая, мечтавшая заработать миллионы на продаже своих оздоровительных коктейлей, но не обратившая внимания на счет в отношениях с Королем Супермаркетов, вернулась к своей работе и по сей день занимает свою прежнюю должность. Сэм, который рассердил меня, скрывая свои истинные намерения, уже оставил свой пост. Сонни, потрясший родственницу своего двоюродного брата чересчур поспешным звонком, до сих пор работает на бензозаправке. Таня, настаивающая на немедленном расчете "услуга за услугу", лишилась хорошей работы в агентстве. Бедняга Джейн, сотрудница курьерской службы, споривша со своей начальницей на рождественской вечеринке, до сих пор упаковывает почту. А номер телефона Дэна, который оставлял длительные "вдохновляющие" сообщения на автоответчике, до сих пор не внесен в телефонную книгу - не очень хороший знак для честолюбивого лектора.

В то же время Барри, который спрашивает у каждого, кому звонит, *"Какого цвета ваше время?" был* недавно признан Ассоциацией производителей телевизионных ток-шоу диктором года. Джо, который делает пометки о каждом знакомом в своем *Досье из визитных карточек,* недавно стал сенатором от своего штата. О Джимми, специалисте по "визуальным продажам", недавно написали статью в престижном журнале "Success". Стив, чьи сотрудники приветствуют каждого позвонившего возгласом *"О, это вы.'",* теперь один из самых популярных ведущих местного кабельного телевидения. Тим, который, *"умасливая начальника",* может получить все, что захочет, от сотрудников любой компании, теперь владеет собственным туристическим агентством. А Глория, мой парикмахер, которая дает отличное *"краткое резюме",* недавно открыла салон в Нью-Йорке на модной Пятой Авеню.

Означает ли это, что первые из упомянутых выше людей были приговорены к унылому существованию только из-за того, что раздражали меня и многих других? Или что представители второй группы, которые заставляли людей улыбаться, достигнут заоблачных высот? Конечно, нет. Мы рассмотрели только отдельные моменты их жизни, и это были только некоторые из тех многочисленных телодвижений, которые эти люди совершали каждый день.

Но подумайте: если бы *вы* были на месте тех, кого вывели из себя или поставили в неловкое положение Лаура, Сэм, Сонни, Таня, Джейн или Дэн, захотели бы вы "разбиться в лепешку", чтобы помочь им, если бы они позвонили вам? Скорее всего, нет. Вы навсегда запомнили бы их неуклюжесть.

Но если бы вам позвонили Барри, Джо, Джимми, Стив, Тим или Глория, воспоминания о приятном общении согрели бы вашу душу. Вы захотели бы сделать для них все, что в ваших силах.

Такой же ответ дали бы и те тысячи людей, с которыми на протяжении своей жизни сталкивался каждый из наших героев. Как уже говорилось во вступлении, никто не достигает вершин успеха в одиночку. На протяжении многих лет мягкие шаги этих успешных людей покоряли сердца и завоевывали умы сотен людей, которые помогали им продвигаться вверх, шаг за шагом, ступенька за ступенькой, к тем вершинам, которые они избрали целью своей жизни.

Почему один человек инстинктивно начинает двигаться по жизни целенаправленно, плавно и беспрепятственно, в то время как другой делает это неуклюже, беспорядочно и рывками? Ответ, ясный как день, пришел ко мне прошлой зимой, в одно снежное утро, во время лыжной прогулки. Неуклюже передвигаясь по накатанной лыжне, я заметила лыжника, который плавно и стремительно приближался ко мне, двигаясь по той же лыжне, что и я. Не нужно было долго рассматривать его выправку и красивые отточенные размашистые движения, чтобы понять, что я преграждаю дорогу настоящему мастеру.

Пока я собиралась с силами, чтобы пошевелить своими подкашивающимися от усталости ногами и уступить лыжню Прекрасному Лыжнику, он проворно съехал с укатанной колеи, освобождая мне дорогу. Пролетая мимо, он слегка замедлил ход, улыбнулся, кивнул и сказал: "Доброе утро, прекрасный день для лыжной прогулки, правда?"

Я оценила его почтительность (и намек на то, что на снегу мы все равны!). Я знала, что он вовсе не думал: "Эй, посмотри на меня. Вот я какой!", но "Ага, вот и вы. Позвольте, я уступлю вам дорогу". Как я уже говорила в первых словах книги: разница в том, чего достигли в жизни эти два типа людей, мыслящих прямо противоположно, неизмерима.

Почему Прекрасный Лыжник может двигаться по лыжне так грациозно? Родился ли он с этим даром, прямо в лыжах? Нет. Его движения были хорошо отработаны на практике за годы тренировок.

Практика является залогом успеха в любом общении. Совершенство не приходит после однократного обособленного действия. Это результат многолетней практики, когда человек день за днем совершает небольшие шаги, почти незаметные поступки, такие, как те 92 приема, которые мы рассмотрели в этой книге. Эти поступки и творят вашу судьбу.

Запомните, повторение *поступка* создает *привычку.*
Ваши *привычки* создают ваш *характер.*
А ваш *характер* и становится вашей *судьбой.*
Так пусть же ваша судьба будет успешной.

Об авторе.

Лейл Лаундес - всемирно известный эксперт в области психологии общения, коммуникаций и психологии межличностных взаимоотношений. Она - руководитель и владелец компании *Applause, Inc.* которая оказывает консультационные услуги, проводит подготовку персонала, тренинги по развитию навыков делового и межличностного общения и по технологиям эффективных продаж с руководством и сотрудниками ведущих транснациональных компаний, входящих в список *Fortune 500.* В числе ее клиентов -компании, работающие в самых разных секторах экономики: "Уолт Дисней", "Кодак", "Кофе Фолджер", "Маттел", а также государственные организации: торгово-промышленная палата США, правительство Бермудских островов, американский "Корпус мира" и многие другие.

До того как начать профессионально заниматься психологией коммуникаций, Лейл Лаундес была одной из популярных актрис на Бродвее и ведущей ток-шоу. Она - основательница и директор "Проекта", некоммерческой организации, которая занималась исследованиями в области психологии межличностных взаимоотношений. Лейл Лаундес - член Американской Ассоциации сексологов, сексотерапевтов и преподавателей сексологии.

Лейл Лаундес - постоянный гость многочисленных теле- и радиопрограмм; она читает лекции во многих институтах и колледжах, ведет семинары и тренинги по психологии общения. Ее статьи публиковались в специализированных научных изданиях и в популярных журналах, среди которых - "Космополитен", "Психология сегодня" и "Пентхаус". Лейл Лаундес - автор бестселлеров "Как влюбить в себя любого: краткий теоретический курс и самое полное практическое руководство по психологии романтической любви" и "Друзья и любимые: как их найти и как их удержать: как построить успешные взаимоотношения с близкими людьми"