

ДЕЙЛ ДАУНДЕС



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

**ПСИХОЛОГИЯ
УСПЕШНОГО
ОБЩЕНИЯ
ТЕХНОЛОГИИ
ЭФФЕКТИВНЫХ
КОММУНИКАЦИЙ**

Восхищались ли вы когда-нибудь теми удачливыми людьми, у которых есть все, о чем только можно мечтать?

Они уверенно выступают на деловых встречах и непринужденно болтают на вечеринках, у них самая интересная работа, самые красивые спутники жизни, самые крутые друзья. Однако многие из таких людей ничуть не умнее вас, и выглядят они ничуть не лучше.

Секрет их успеха сводится к одному: **успешные люди более искусно общаются с окружающими их собратьями.**

Эта книга рассказывает о приемах эффективного общения из арсенала успешных людей, чтобы и вы смогли достичь совершенства в игре, которая называется жизнью, и получить в ней то, чего хотите. **Вы узнаете:**

- * Как сделать даже небольшой разговор большим событием.
- * Как завязывать разговор (и отношения) с незнакомыми людьми, которых вы хотите сделать частью своей жизни.
- * Как общаться с сотрудниками, коллегами и деловыми партнерами, чтобы неизменно добиваться своих целей.
- * Как прослыть своим человеком в любой компании и поддерживать разговор на любую тему.
- * Особенности общения по телефону и специальные приемы, которые надо использовать в телефонных разговорах.

“ Дейл Карнеги и другие эксперты по психологии общения говорят нам, что делать, но не говорят, как это делать. В современном мире уже не достаточно просто улыбаться и говорить искренние комплименты. Сегодня люди видят хитрость и коварство в вашей улыбке и скрытые намерения в вашем комплименте. Со времен Дейла Карнеги мир изменился, и теперь нам нужна новая формула успеха. **”**

ЛЕЙЛ ЛАУНДЕС

ISBN 978-5-98124-397-4



16+

Внимание,
возрастные
ограничения!

www.dkniga.ru

ДОБРАЯ КНИГА



книги для высокоэффективной жизни™

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

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

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

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

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

Марк Виктор Хансен,
соавтор серии книг-бестселлеров
«Куриный бульон для души»
(Chicken Soup for the Soul)

Книги Лейл Лаундес

Как влюбить в себя любого
*Краткий теоретический курс
и самое полное практическое руководство
по психологии романтической любви*

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

Друзья и любимые: как их найти и удержать
*Как построить гармоничные отношения с людьми,
которых вы хотите сделать частью своей жизни*

Как влюбить в себя любого 2
*Как завоевать сердце человека, который
кажется вам совершенно недоступным*

С.С.С. (Скрытые сексуальные сигналы)

Прощай, застенчивость!
*85 способов преодолеть робость
и приобрести уверенность в себе*

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

Как влюбить в себя любого 3: алхимия любви
Как зажечь искру любви и сохранить любовь надолго



Лейл Лаундес

КАК
ГОВОРИТЬ
С КЕМ УГОДНО
И О ЧЕМ УГОДНО

*Психология успешного общения.
Технологии эффективных коммуникаций*



УДК 159.9, ББК 88.37, Л 28

Как говорить с кем угодно и о чем угодно. Психология успешного общения. Технологии эффективных коммуникаций / Лейл Лаундес. Пер. с англ. 3-е изд. — М.: ООО «Издательство «Добрая книга», 2016. — 384 с.

ISBN 978-5-98124-397-4

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

Эта книга рассказывает о приемах эффективного общения из арсенала успешных людей, чтобы и вы смогли достичь совершенства в игре, которая называется жизнью, и получить в ней то, чего хотите. *Вы узнаете:*

- * Как сделать даже небольшой разговор большим событием.
- * Как завязывать разговор (и отношения) с незнакомыми людьми, которых вы хотите сделать частью своей жизни.
- * Как общаться с сотрудниками, коллегами и деловыми партнерами, чтобы неизменно добиваться своих целей.
- * Как прослыть своим человеком в любой компании и поддерживать разговор на любую тему.
- * Особенности общения по телефону и специальные приемы, которые надо использовать в телефонных разговорах.



Издательство «Добрая книга»

Телефон для оптовых покупателей: (495) 650 44 41.

Адрес для переписки/e-mail: mail@dkniga.ru

Адрес нашей страницы в Интернете: www.dkniga.ru

Все права защищены. Любое копирование, воспроизведение, хранение в базах данных или информационных системах, передача в любой форме и любыми средствами — электронными, механическими, посредством фотокопирования, записи или иными, включая запись на магнитный носитель, — любой части этой книги запрещено без письменного разрешения владельцев авторских прав.

© Лейл Лаундес, 2000.

© ООО «Издательство «Добрая книга», 2007–2016 —
издание на русском языке, перевод на русский язык, оформление.

Оглавление

<i>Люди, у которых есть все</i>	9
---------------------------------------	---

ЧАСТЬ ПЕРВАЯ:

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

<i>Ваша удивительная, непостижимая, уникальная сущность</i>	17
--	----

1. Струющаяся улыбка	21
2. "Липкий" взгляд	26
3. Неотступный пристальный взгляд	32
4. "Стальные челюсти"	35
5. Приласкайте ребенка, живущего в душе каждого взрослого	39
6. Здравствуй, старый друг	45
7. Ограничьте проявления беспокойства	50
8. Здравый смысл лошади, которая умела считать	55
9. Представьте себя на сцене прежде, чем выйдете на нее	59

ЧАСТЬ ВТОРАЯ:

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

<i>Светская беседа как визитная карточка</i>	63
---	----

10. Совпадение настроения	67
11. Вдохновенный зануда	72
12. Всегда носите <i>Нечто</i>	77
13. Кто это?	80
14. Как правильно развесить уши	82
15. Никогда не давайте односложных ответов	84
16. Как вкусно приготовить и правильно подать информацию о собственной работе	90
17. Оживите процедуру знакомства	93
18. Ищем ключевые слова	96
19. В луче прожектора	99
20. Подражаем попугаям	102

21. Браво! Бис!	106
22. Подчеркнуть позитивное	111
23. Свежие новости... Не выходите без них из дома	113

ЧАСТЬ ТРЕТЬЯ:

Учимся общаться, как крутые мальчики и девочки

Добро пожаловать в человеческие джунгли 117

24. "А чем вы занимаетесь?" — НИКОГДА!	119
25. Краткое резюме	122
26. Ваш личный словарный запас	128
27. Не спешите с преждевременным "...и я тоже!"	133
28. ВЫ-сказывайтесь!	137
29. Особенная улыбка	142
30. Избегайте избитых фраз и словесных клише	146
31. Секрет хорошо подвешенного языка	148
32. Называйте вещи своими именами	154
33. Исключите поддразнивания	156
34. Внимание на принимающего	158
35. Заигранная пластинка	161
36. "Большие шишки" не сюсюкают	163
37. Никаких голых благодарностей	167

ЧАСТЬ ЧЕТВЕРТАЯ:

Как прослыть "своим человеком" в любой компании

О чем это все они говорят?.. 169

38. Шоковая терапия	172
39. Подучите профессиональный жаргон	177
40. Давите на больные места	182
41. Почитайте их газетенки	186
42. Выясните их нравы	190
43. Обман ради выгоды	194

ЧАСТЬ ПЯТАЯ:

Ба, да ведь мы совсем одинаковые!

Мы похожи, как две капли воды 201

44. Учитесь обезьянничать	203
45. Эхо	206
46. Яркие образы	213
47. Задействуйте знаки сопереживания	217
48. Правильные телесно ориентированные знаки сопереживания ..	219
49. Преждевременное "мы"	223
50. Общие воспоминания	227

ЧАСТЬ ШЕСТАЯ:

Сила похвалы, слабость лести

<i>Хвала похвале</i>	231
-----------------------------------	------------

51. Триумф сарафанного радио	234
52. Похвалы почтового голубя	236
53. Намек на великолепие	239
54. Нечаянная лесть	241
55. Убойный комплимент	243
56. Легкое поглаживание	247
57. Молниеносное "О-о-о!"	250
58. Бумеранг	253
59. Игра в эпитафии	257

ЧАСТЬ СЕДЬМАЯ:

Дозвонитесь до их сердец

<i>Как произвести сенсацию в следующем шоу</i>	261
---	------------

60. Красноречивые жесты	264
61. Волшебный звук имени	267
62. Боже мой, это же ты!	269
63. Тайный фильтр	274
64. Приветствуйте супругу	276
65. Какого цвета ваше время?	279
66. Постоянно меняйте исходящие сообщения на автоответчике ...	282
67. Решающие десять секунд	286
68. Дуракам закон не писан	289
69. "Я слышу, вам звонят по другой линии"	291
70. Повторное воспроизведение	294

ЧАСТЬ ВОСЬМАЯ:

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

Шесть контрольных вопросов

для подготовки к вечеринке 299

71. Или жевать, или общаться	304
72. Как совершить эффектный выход на сцену	306
73. Станьте выбирающим, а не выбираемым	308
74. С распростертыми объятьями	312
75. Слежение	315
76. Досье из визитных карточек	319
77. Продажи с помощью визуального контроля	322

ЧАСТЬ ДЕВЯТАЯ:

Маленькие хитрости больших людей

Самая коварная преграда 329

78. Не замечать промахов, не слышать "ляпов"	332
79. Протяните язык помощи	336
80. Покажите им свою выгоду	339
81. Позвольте им сполна насладиться оказанной вам услугой	343
82. Услуга за (минуточку!.. минуточку!..) услугу	346
83. Вечеринки созданы для дружеских бесед	348
84. Обеды созданы для того, чтобы обедать	351
85. Случайные встречи — для непринужденной болтовни	354
86. Опустошите их баки	356
87. Сопереживайте чувствам собеседника	360
88. Моя оплошность — ваша выгода	363
89. Оставьте аварийный выход	365
90. Не подмажешь — не поедешь	369
91. Возглавьте слушателей	372
92. Большое табло в небесах	375

Ваша судьба 379

Список литературы 382

Об авторе 385

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 соотечественниками.

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

ступенькой на вершину корпоративной или общественной пирамиды, выбранной ими своей целью.

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

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

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

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

Мужчины, вспомните, как ваши инстинкты не раз подсказывали вам бросить все и отказаться от подозрительной сделки. Женщины, вспомните, как ваша интуиция заставляла вас принимать или отклонять предложение. Мы могли и не осознавать то, что предчувствовали. Но, подобно слуху собаки и зрению летучей мыши, факторы, формирующие наши 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 10 000 бит информации в секунду. “Вероятно, понадобится пожизненная работа более половины взрослого населения США, чтобы разобрать те сигналы, которые посылают друг другу два человека в течение одного часа взаимного общения”, — так оценивают этот информационный поток эксперты по коммуникациям Пенсильванского университета^{1*}.

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 моче². Излишне говорить, что их теоретические выкладки очень скоро были сданы в архив.

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

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

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

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

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

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

Затем я превратила их в легко усваиваемые и удобные в использовании приемы и техники. Я дала каждому приему название, которое легко запоминается и обязательно придет вам в голову, когда вы окажетесь в проблемной ситуации повседневного общения. Разрабатывая эти приемы, я делилась знанием со слушателями своих лекций и с участниками семинаров, которые я прово-

жу в самых разных уголках Соединенных Штатов. Они, в свою очередь, тоже делились со мной своими идеями. Мои клиенты, многие из которых исполнительные директора и топ-менеджеры крупнейших транснациональных корпораций, тоже рассказывали мне о своих наблюдениях.

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

В этой книге к моим собственным исследованиям добавлены некоторые черты или штрихи из жизни известных и успешных людей. Некоторые из них кажутся чрезвычайно утонченными, другие — неожиданными. Но все они доступны. Когда вы овладеете ими в совершенстве, каждый — от ваших новых знакомых до членов семьи, друзей и коллег по работе — с радостью откроет свое сердце, свой дом, свою компанию и даже свой бумажник, чтобы дать вам все, что в их силах.

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

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



Об авторе

Лейл Лаундес — всемирно известный эксперт в области психологии общения, коммуникаций и психологии межличностных взаимоотношений, популярный бизнес-тренер и лектор, член Американской ассоциации сексологов, терапевтов и преподавателей сексологии, основательница и руководитель компании Applause, оказывающей консультационные услуги и устраивающей бизнес-тренинги и семинары по развитию навыков общения.

Среди клиентов Лейл Лаундес — ведущие компании и организации с мировым именем, в том числе нефтя-

ная компания Shell Oil, банковская корпорация HSBC, компании Walt Disney, Kodak, Folgers Coffee, Mattel Toys, авиакомпания United Airlines, американская гуманитарная организация “Корпус мира” и даже правительство Бермудских островов.

До того, как начать профессионально заниматься психологией коммуникаций, Лейл Лаундес работала школьным учителем, стюардессой, директором морских круизов, ведущей популярного ток-шоу и даже исполняла главные роли в театральных шоу на Бродвее. Она была основательницей и директором “Проекта” (The Project), некоммерческой организации со штаб-квартирой в Нью-Йорке, занимавшейся исследованиями психологии межличностных взаимоотношений и консультациями в этой области.

Лейл Лаундес — постоянный гость популярных телепередач на четырех крупнейших американских телеканалах; ее статьи публикуются в специализированных научных изданиях и в популярных газетах и журналах, в том числе в Time Magazine, Wall Street Journal, New York Times, Cosmopolitan, “Психология сегодня” и “Пентхаус”. Книги Лейл Лаундес переведены на 26 языков мира.

