

Содержание

Предисловие 15

Часть I

Первая встреча 19

Глава 1. Сила людей 21

Преимущества общения 22

Принцип симпатичности 26

Почему 90 секунд? 28

Глава 2. Первое впечатление 31

Первая встреча 32

Установление раппорта 37

Общение 39

Чем мы займемся дальше 41

Часть II

Установление раппорта за 90 секунд 45

**Глава 3. «В этом человеке есть то,
что мне определенно нравится!»** 47

Естественный раппорт 49

Случайный раппорт 50

Осознанный раппорт 51

| | |
|--|----|
| Глава 4. Главное — правильный настрой | 55 |
| Продуктивный настрой | 56 |
| Контрпродуктивный настрой | 57 |
| Выбор за вами | 59 |
| Глава 5. Действия говорят громче слов | 67 |
| Язык тела | 67 |
| Конгруэнтность | 74 |
| Будьте собой | 81 |
| Глава 6. Нам нравятся люди, похожие на нас | 85 |
| Естественная синхронизация | 86 |
| Искусство синхронизации | 89 |

Часть III

| | |
|---|------------|
| Секреты общения | 107 |
| Глава 7. Не только говорить, но и слушать | 109 |
| Перестаньте говорить и начните спрашивать! .. | 110 |
| Активное слушание | 122 |
| Больше отдаете — больше получаете | 124 |
| Глава 8. Значение ведущего чувства | 135 |
| Визуал, аудиал или кинестетик? | 137 |
| Сонастройка | 144 |
| Глава 9. Определение сенсорных предпочтений ... | 151 |
| Как определить сенсорные предпочтения | |
| собеседника | 152 |
| Вербальные сигналы | 159 |
| Визуальные сигналы | 166 |
| Общая картина | 175 |
| Глава 10. Собираем все воедино | 181 |
| С чего начать? | 184 |
| Предполагайте, что раппорт будет установлен .. | 187 |
| Современная притча | 190 |

Приложение

Маленькие шаги

на пути к большой цели 193

Рабочая тетрадь

Сначала о главном 195

1. Прежде чем вы начнете 197

2. С кем вы хотите общаться? 198

3. Уровень комфорта при знакомстве
с новыми людьми 200

4. Продуктивный настрой 201

5. Случайные знакомства 203

6. Правило трех секунд 204

7. «Я тоже!» — находим точки соприкосновения 206

8. Важно знать, чего вы хотите 208

9. Зрительный контакт 209

10. Отлично, отлично, отлично! 210

11. От сердца к сердцу 210

12. Синхронизация 211

13. Закрытые и открытые вопросы 211

14. Как начать разговор 213

15. Запоминающийся образ 214

16. Сенсорные предпочтения 216

17. Вербальные и невербальные сигналы 218

18. Говорите о своих чувствах 219

19. Апеллируйте к ведущему чувству 221

20. Яркость и выразительность речи 222

21. Соберите все воедино и составьте план действий 223

В заключение: не отказ, а выбор 225

Об авторе 227

Предисловие

*Секрет успеха очень прост: чем лучше вы ладите
с людьми, тем легче вам живется.*

Впервые я открыл для себя секреты искусства общения, когда работал фотографом в сфере моды и рекламы. Я заметил, что для меня совершенно не имело значения, сколько человек находится в моем объективе — одна-единственная модель для журнала *Vogue* или 400 пассажиров норвежского круизного лайнера, который мне предстояло отснять для рекламы, — в любом случае я всегда больше взаимодействовал с людьми, нежели с камерой. Более того, не имело значения и место съемки — будь то отель Ritz в Сан-Франциско или старенький домишко на склоне горы в Африке: общие принципы взаимодействия с людьми везде были одни и те же.

Сколько себя помню, мне всегда было легко ладить с окружающими. Может быть, это дар? Существует ли вообще такой врожденный талант — находить общий язык с людьми? Или это навык, который приобретается в течение жизни? А если этому можно научиться самому, то можно ли научить других? Я решил это выяснить.

За 25 лет работы фотографом я понял: настрой и язык тела имеют первостепенное значение для создания кадра с ярким визуальным эффектом, способным заинтересовать читателя журнала за пару секунд, — ведь потом вы просто перевернете страницу. Я также понял, что даже совершенно незнакомые люди будут чувствовать себя комфортно и непринужденно, если выбрать правильный тон голоса и грамотно использовать язык тела. А еще я осознал, что тщательно подобранные слова могут не только изменить выражение лица собеседника, но и повлиять на его настроение и поведение. Вооружившись этими идеями, я решил копнуть глубже.

Почему с одними людьми ладить легче, чем с другими? Почему у меня может получиться интересная беседа с человеком, которого я только что встретил, а кто-то другой вовсе не заметит его или сочтет скучным и даже опасным? Очевидно, это связано с тем, что происходит за пределами нашего сознания, но с чем именно?

Размышляя над этим, я наткнулся на раннюю работу докторов Ричарда Бэндлера и Джона Гриндера из Калифорнийского университета в Лос-Анджелесе по нейролингвистическому программированию (НЛП). Многие из того, что я применял интуитивно, работая фотографом, для Бэндлера и Гриндера, а также их коллег оказалось предметом научного исследования и анализа под общим названием «искусство и наука личностного развития». Помимо прочего, они обнаружили, что у каждого человека есть так называемое «ведущее (предпочитаемое) чувство». Если вы сможете определить, какое именно является таковым у вашего собеседника, у вас в руках будет тот самый ключик к сердцу и разуму любого человека.

Когда кое-что для меня прояснилось, я решил отложить камеру и сосредоточиться на изучении внутренних процессов межличностного общения и их внешних проявлений. В течение следующих нескольких лет я учился у доктора Бэндлера в Лондоне и Нью-Йорке и получил лицензию практикующего специалиста по НЛП. Я с головой погрузился в изучение речевых паттернов (в Америке, Канаде и Англии) и роли мозга в межличностном общении. Сотрудничая с актерами разных жанров, американскими театральными педагогами и даже африканскими сказителями, я задался целью разработать специальные упражнения, основанные на импровизации, для развития коммуникативных навыков.

С тех пор я веду семинары и выступаю по всему миру, работаю с группами и индивидуально с самыми разными людьми — от менеджеров по продажам и учителей до руководителей компаний, уверенных, что они все знают, и детей, настолько застенчивых, что окружающие считают их глупцами. И мне стало предельно ясно одно: понравиться людям за 90 секунд или меньше — это навык, которому можно легко и просто научить любого.

Люди постоянно повторяли: «Ник, это же чудо. Почему ты до сих пор не написал об этом книгу?» Я решил прислушаться к ним, и вот — моя книга перед вами.

Н. Б.

Часть I

Первая
встреча



Глава 1

Сила людей

Контакты с людьми чрезвычайно полезны. Если вы нравитесь окружающим, ваша жизнь значительно легче и приятнее: чтобы получить новую работу или повышение, успешно продать свой товар или очаровать нового партнера, зажечь публику или произвести впечатление на будущих родственников, достаточно расположить к себе того или иного человека. Люди и связи с ними — наш самый большой ресурс. Именно благодаря людям мы появились на свет; они кормили, одевали и обеспечивали нас, пока мы не встали на ноги; с людьми мы плачем и смеемся; они утешают и лечат, инвестируют наши деньги, чинят автомобили и даже хоронят нас. Мы и умереть не можем без людей, а жить — тем более.

Установление межличностных контактов — это именно то, чем занимались наши предки тысячи лет назад, собираясь у костра, чтобы приготовить и съесть стейки из мяса мамонта, а потом сшить из его шкуры одежду по последней моде. И сегодня, что бы мы ни делали, мы постоянно общаемся и взаимодействуем с людьми — вместе шьем лоскутные одеяла, проводим конференции, турниры по гольфу и гаражные распродажи; общение лежит в основе всех

наших культурных ритуалов — от серьезных, вроде свадеб и похорон, до развлекательных, как встречи фанатов кукол Барби и конкурсы по поеданию спагетти.

И даже самые нелюдимые художники и поэты, запираясь в одиночестве у себя в студии или кабинете на долгие месяцы, обычно надеются, что их творения станут своего рода мостиком между ними и обществом. На связях между людьми зиждутся и три столпа нашей демократической цивилизации: правительство, религия и телевидение. Да-да, телевидение. Ведь именно благодаря ему у нас есть сериалы типа «Офис» и «Остаться в живых», которые мы можем обсудить с жителями любой части мира, от Берлина до Брисбена, — и это в очередной раз доказывает, что телевидение помогает наладить связь между всеми обитателями планеты.

Тысячи людей влияют на нашу жизнь: и ведущий прогноза погоды из соседнего города, и техник телефонной компании на другом конце континента, и женщина с острова Тобаго, собирающая манго, которое позже попадет к нам на стол. Каждый день, сознательно или нет, мы устанавливаем и поддерживаем огромное количество связей между людьми по всему миру.

Преимущества общения

Личностный и социальный рост, эволюция — это результат общения и взаимодействия людей, будь то группа неандертальцев, которые охотятся за мамонтом, или рабочий коллектив, расслабляющийся по пятницам в местной пиццерии. Как биологический вид мы инстинктивно стремимся объединяться и создавать группы друзей, ассоциации и сообщества. Мы не можем существовать вне социума.

Общайтесь и живите дольше

Устанавливать связи наш мозг умеет лучше всего. Информация, которая поступает к нему через органы чувств, обрабатывается и превращается в бесчисленные ассоциации (ассоциативные связи). Это полезно и для самого мозга, ведь в процессе формирования таких ассоциаций он растет и развивается.

То же самое происходит и с людьми. Научно доказано, что чем больше человек общается с окружающими, тем дольше он живет. Лоренс Кац и Мэнниг Рубин в своей великолепной книге «Не дай своим мозгам засохнуть» (Keep Your Brain Alive)* приводят данные исследований Фонда Макартуров, Международного центра долголетия в Нью-Йорке и Южно-Калифорнийского университета. Эти исследования доказали, что люди, сохраняющие социальную и физическую активность, живут дольше. И речь вовсе не о том, чтобы регулярно встречаться со старыми друзьями или крутить педали на велотренажере до изнеможения, а о том, что нужно выходить из дома и заводить новых друзей.

Когда вы устанавливаете новые связи во внешнем мире, они образуются и во «внутреннем мире» — вашем мозге. И это сохраняет молодость и бодрость духа. Эдвард Хэллоуэлл в своей остроумной книге «Общайтесь» (Connect) ссылается на исследование округа Аламеда (Калифорния), проведенное в 1979 г. доктором Лизой Беркман из Гарвардской школы медицинских наук. Беркман и ее команда в течение девяти лет внимательно наблюдали за 7000 участников исследования в возрасте от 35 до 65. Результаты наблюдений показали, что люди, у которых отсутствуют социальные связи, почти

* Кац Л., Рубин М. Не дай своим мозгам засохнуть. — М.: Попурри, 2003.

в три раза чаще умирают от болезней, чем те, кто много общается. И это без учета их социально-экономического статуса и привычек, влияющих на состояние здоровья, таких как курение, употребление алкогольных напитков, наличие или отсутствие физической активности и т. д.!

Общайтесь и получайте помощь

Люди могут во многом вам помочь. Чего бы вам ни хотелось в этой жизни — романтических отношений, прекрасной работы или билета на финальный матч Лиги чемпионов, — вам, скорее всего, понадобится чья-то помощь, чтобы обрести желаемое. Если вы нравитесь людям, то они будут искренне к вам расположены и захотят потратить на вас время и силы. И чем глубже будет ваше взаимопонимание, тем с большей вероятностью они вам помогут.

Общайтесь и чувствуйте себя в безопасности

Общение и межличностные связи полезны для общества, которое является квинтэссенцией множества связей различного уровня: общих убеждений, достижений, ценностей и интересов. Рим был построен не за один день, как и Детройт. 3000 лет назад, в том месте, которое сегодня мы называем Римом, индоевропейцы объединились, чтобы охотиться, выживать и вообще присматривать друг за другом. В другом краю 300 лет назад появился французский торговец, который нашел подходящее место для своего мехового бизнеса; он начал устанавливать многочисленные связи, и вскоре там вырос город Детройт.

У нас есть базовая физическая потребность в других людях; жизнь в сообществе взаимовыгодна, поэтому мы заботимся

друг о друге. Сообщество, основанное на межличностных связях, дает своим членам силу и безопасность. А значит, можно направить энергию на дальнейшее развитие — социальное, культурное и духовное.

Общайтесь и чувствуйте любовь

Общаясь, мы поддерживаем друг друга эмоционально. Люди — не замкнутые, саморегулирующиеся системы; напротив, они открыты миру, и их существование регулируется и поддерживается обратной эмоциональной связью, получаемой от окружающих, в том числе через дисциплинирование, поощрение и порицание. Время от времени мы встречаем того, кто влияет на наше эмоциональное состояние и даже жизненные ритмы таким приятным образом, что мы называем это любовью. Посредством языка тела, жестов, мимики, интонаций или одних только слов люди помогают нам пережить трудные времена, а если у нас все хорошо, то от их участия становится еще лучше.

Эмоции окружающих словно воздух, которым мы дышим, и пища, которую мы едим. Без эмоциональных и физических контактов с другими людьми (даже улыбка и объятия могут иметь огромное значение!) мы зачахнем и умрем, как умерли бы без еды и воды. Вот почему мы часто слышим истории о детях-сиротах, которые воспитываются в детских домах и растут слабыми и болезненными, несмотря на то что их должным образом кормят и одевают. Люди с аутизмом отчаянно нуждаются в эмоциональных и физических контактах, но, в силу недостатка социальных навыков, зачастую лишены их. А как много известно случаев, когда один из супругов, проживших в браке лет 50, умирает всего через несколько месяцев или даже недель после смерти

своей второй половинки, хотя физически был здоров? Еды и крова человеку недостаточно. Мы нуждаемся друг в друге, и нам нужна любовь.

Принцип симпатичности

Если вы нравитесь людям, то есть симпатичны им, то рядом с вами они чувствуют себя легко и комфортно. Они готовы уделять вам внимание и с радостью откроют для вас свою душу.

Симпатичность во многом зависит от внешнего вида, но еще больше — от того, как окружающие чувствуют себя в вашем присутствии. Моя старенькая няня, которая привила

Лицом к лицу

Интернет всегда называли идеальным средством для объединения людей в сообщества по интересам. И это верно: довольно забавно наблюдать за тем, как ширится круг «друзей» в социальных сетях; а если вы ищете коллекционеров плюшевых мишек в Толедо или любителей борьбы в грязи в Минске, в интернете вы их точно найдете. Для тех, кто в силу разных обстоятельств прикован к дому, сеть также может стать настоящей находкой.

И все же стоит помнить, что часы, проведенные перед монитором, и сообщения, отправленные в киберпространство, не имеют ничего общего с тем полноценным спектром эмоций и впечатлений, которые дает общение *лицом к лицу*. Да, на сайте

мне любовь к людям, часто говорила, что у меня «солнечный нрав». Мы ходили гулять на набережную и по лицам прохожих пытались определить, кто из них так же, как и я, легко сходится с людьми; всех прочих мы между собой звали «ворчунами» и часто потешались над их мрачными лицами. Няня убедила меня в том, что человек сам выбирает, каким ему быть.

Симпатичные люди заметны сразу — они будто подают громкие и четкие сигналы о том, что открыты и готовы к общению. И эти сигналы выражают искренность, доверие и уверенность в себе. У таких людей теплые, добродушные лица, которые словно сияют и говорят: «Я готов к общению! Я открыт к взаимодействию!» Симпатичные

знакомств вы можете встретить того, кто вам понравится, но разве вы согласитесь вступить в брак с этим человеком прежде, чем увидите с ним хотя бы несколько раз?

Чтобы уловить все вербальные и невербальные сигналы, нужно физически побыть рядом хотя бы какое-то время. Атмосфера, которую создает физическое и ментальное присутствие, важна так же, как и внешняя привлекательность, если не больше. Например, какую атмосферу вы создадите вдвоем? Насколько будете открыты, спонтанны и непринужденны? Захочется ли вам общаться дальше? А что насчет взаимной поддержки и принятия?

Ваши отношения вряд ли продлятся долго, если между вами не будет ничего общего. А выяснить это можно только при контакте лицом к лицу.

люди приветливы и дружелюбны и привлекают внимание окружающих.

Почему 90 секунд?

«Время бесценно», «Время — деньги», «Не трать мое время впустую»... Время становится все более востребованным товаром. Мы планируем свое время, хотим остановить его, замедлить или ускорить, иногда теряем ему счет или искажаем и даже покупаем устройства, чтобы его экономить. И все же остановить или сохранить время невозможно, — оно течет постоянно.

В былые времена люди относились друг к другу более уважительно: уделяли знакомству гораздо больше времени, искали точки соприкосновения, общие интересы. Сейчас, в суете современного мира, мы по уши загружены срочными, безотлагательными делами и, к сожалению, не находим времени, чтобы узнать другого человека как следует. Мы ищем ассоциации, оцениваем, предполагаем, делаем выводы и принимаем решения в течение нескольких секунд, часто еще до того, как будет произнесено хотя бы одно слово. Это друг или враг? Защищаться или бежать? Безопасность или угроза? Свой или чужой?

Люди оценивают и делают выводы инстинктивно. И если вовремя не приложить усилия и не представить себя в лучшем свете, мы рискуем остаться совсем незамеченными.

Еще одна причина, по которой завоевать симпатию собеседника следует за 90 секунд или даже меньше, связана с устойчивостью человеческого внимания. Хотите верить, хотите нет, но среднестатистический человек может фокусироваться на каком-либо объекте не дольше 30 секунд! Наше

внимание всегда жаждет новизны — его нужно постоянно развлекать, оно, словно стая диких обезьян, скачущих с ветки на ветку, все время ищет материал для установления новых связей. Если ничего примечательного в фокусе нет, внимание тут же переключается на что-то более впечатляющее, вроде дедлайнов, футбола или мира во всем мире.

Прочтите это предложение, затем оторвите взгляд от страницы и сосредоточьтесь на каком-нибудь неподвижном объекте (картина на стене не в счет). Не сводите глаз с этого объекта в течение 30 секунд. Скорее всего, уже секунд через десять, а то и раньше вы почувствуете, что ваши глаза будто стекленеют.

При личном общении (лицом к лицу) завладеть вниманием собеседника недостаточно. Нужно еще его удержать, чтобы донести до человека свое послание или намерение. Симпатичность поможет вам обратить на себя внимание, но сохранить его вы сможете только благодаря раппорту (контакту), который нужно еще установить. Успех в этом деле по большей части зависит от трех вещей: 1) вашей внешности и манеры поведения; 2) вашей позиции и настроения (*что* вы говорите, *как* вы говорите и насколько вы вообще интересны); 3) вашего влияния на эмоциональное состояние других людей.

Когда вы научитесь быстро устанавливать с людьми осознанный раппорт, отношения с ними — и дома, и на работе — значительно улучшатся. Вам откроется радость искренности

и легкости, с которыми вы можете найти подход к любому человеку. Но имейте в виду: мы не собираемся менять вашу личность; это не новый способ бытия или образ жизни. Не стоит ожидать, что вы, как по волшебству, вдруг станете желанным гостем в любом доме; суть в том, чтобы развить свои коммуникативные навыки и научиться уместно и эффективно их использовать.

Многих может напугать это условие — наладить контакт с человеком или даже с группой людей всего за 90 секунд, особенно если необходимо сделать это, скажем, в переполненном зале суда или в деловой аудитории. Хотя, как ни удивительно, жизненно важному навыку общения практически не обучают, вскоре вы обнаружите, что в вас уже заложены многие способности, необходимые для успешного установления естественных социальных связей, — просто вы никогда об этом не подозревали.



Глава 2

Первое впечатление

Для лучшей реализации главной цели — научить вас продуктивно общаться — книга разбита на три части в соответствии с фазами коммуникативного процесса: 1) знакомство (первая встреча); 2) установление контакта (раппорта); 3) общение. Все эти три фазы протекают очень быстро, зачастую накладываясь одна на другую. Наша задача — сделать так, чтобы все происходило как можно более естественно, плавно и гладко, и прежде всего — чтобы общение было приятно и принесло ощутимую пользу обеим сторонам.

Итак, общение, как известно, начинается со знакомства, с первой встречи. Иногда встречи с новыми людьми случайны, и вы можете неожиданно познакомиться в поезде с женщиной, которая разделяет вашу страсть к фильмам Хамфри Богарта. Иногда такие ситуации могут быть устроены сознательно — например, ваш двоюродный брат может познакомить вас с мужчиной, который, как и вы, любит Шекспира, разбирается в изысканных винах и обожает прыгать с тарзанки.

При непосредственной встрече двух или более человек общение начинается почти сразу же, как только они оказываются рядом. И между этими двумя фазами — фактической встречей и общением — проходит 90 секунд, в течение которых между собеседниками устанавливается раппорт, или контакт.

Первая встреча

Если в течение трех-четырех секунд первой встречи вам удастся произвести благоприятное впечатление на собеседника, он почувствует вашу искренность, проникнется к вам доверием и будет чувствовать себя в безопасности рядом с вами. Это открывает возможности для установления естественного раппорта и дальнейшего продолжения коммуникации.

Приветствие

Первые несколько секунд встречи мы называем «приветствием», которое можно разбить на пять частей: открытая поза — зрительный контакт — улыбка — «Привет!» — легкий наклон. Эти пять действий составляют «программу приветствия», которой можно придерживаться при первой встрече.

Открытая поза. Прежде всего, приветствуя человека, примите открытую позу. Чтобы встреча получилась приятной и прошла успешно, нужно сохранять позитивный (продуктивный) настрой и постараться передать этот настрой собеседнику.

Убедитесь, что язык вашего тела говорит о том, что вы открыты для общения. При продуктивном настрое это

не потребует от вас особых усилий. Откройте свое сердце собеседнику, как в прямом, так и в переносном смысле: не прикрывайте область сердца ладонями, не скрещивайте руки на груди. Если есть возможность, расстегните верхнюю одежду.

Зрительный контакт. Вторая часть приветствия — зрительный контакт. Установите его первым: посмотрите собеседнику прямо в глаза. Постарайтесь, чтобы взгляд отражал ваш позитивный настрой. Констатирую очевидное: зрительный контакт — это *уже* контакт!

*Привыкайте смотреть людям в глаза.
Когда смотрите телевизор, старайтесь обра-
щать внимание на цвет глаз каждого человека
на экране и мысленно проговаривайте этот цвет.
Затем сделайте то же самое на улице:
замечайте цвет глаз случайных прохожих
и не бойтесь смотреть им прямо в глаза.*

Улыбка. Эта часть приветствия тесно связана со зрительным контактом и может значительно оживить встречу. Улыбнитесь первым! Пусть выражение вашего лица отражает позитивный настрой.

И вот, пожалуйста, благодаря открытой позе, прямому взгляду и лучезарной улыбке, вы уже смогли привлечь внимание собеседника. Он подсознательно воспринимает вас как искреннего и открытого человека, а не ухмыляющегося чудака, который таращит на него глаза (даже если в какой-то момент вам покажется, что именно так вы и выглядите).

«Привет!» Неважно, произнесете ли вы «Привет!», «Здравствуйте!» или даже «Йоу!», главное — дружелюбная интонация. Не забудьте назвать собеседнику свое имя («Привет! Меня зовут Наоми»). Представьтесь первым, возьмите инициативу в свои руки, как и в случае со зрительным контактом и улыбкой. И тогда, всего за несколько секунд, вы получите от собеседника массу полезной информации, которую сможете продуктивно использовать в дальнейшем разговоре.

Не бойтесь быть активным и проявлять инициативу. Протяните собеседнику руку и постарайтесь произнести его имя два-три раза, чтобы оно закрепилось в памяти. Но только не так: «Хелен, Хелен, Хелен, приятно познакомиться!», а, например, так: «Хелен! Рад знакомству, Хелен!» После этого, как вы увидите далее (глава 7), обычно следуют *высказывания о месте и обстоятельствах встречи*.

Легкий наклон. Заключительная часть приветствия — легкий наклон в сторону собеседника. Даже едва заметный наклон корпуса вперед подчеркивает вашу искреннюю заинтересованность в общении и позитивный настрой, а также сигнализирует о начале синхронизации с новым знакомым (подробнее о синхронизации мы будем говорить в главе 6).

Рукопожатие

Рукопожатия бывают разными — крепкими, энергичными или, что называется, «формальными», слабыми, даже безжизненными. В любом случае вашему собеседнику оно запомнится, следовательно, стоит обратить на этот момент особое внимание.

Рукопожатие сопровождается определенными ожиданиями. Оно должно быть твердым, но в то же время уважительным, как будто вы звоните в колокольчик на стойке в отеле,

чтобы позвать к себе администратора. Неуверенность в ваших действиях, в том числе и в рукопожатии, часто смущает собеседника. У него может возникнуть ощущение, будто что-то не так, — как если бы из крана с холодной водой вдруг почему-то полилась горячая. Замешательство крайне неприятно для нашего мозга, и, столкнувшись с ним, он инстинктивно старается отстраниться.

Открою вам секрет: рукопожатие возможно и без физического контакта, и это довольно мощный инструмент. В этом случае следует сделать все вышеперечисленное в том же порядке, за исключением собственно активного рукопожатия.

Упражнение «Передача энергии»

Ничто не говорит так о вашей симпатичности и расположенности к общению, как характер (тип) и сила энергии, которую вы излучаете. Предлагаемое упражнение можно выполнять как в паре, так и в группе из нескольких человек.

Если вы будете тренироваться в группе, встаньте в круг диаметром около шести метров. Решите, кто из вас будет первым. Этот человек выбирает из круга того, кого будет приветствовать, и концентрирует в сердце всю энергию своего тела. Затем он смотрит в глаза выбранному человеку, говорит «Привет!», хлопает в ладоши и протягивает руку для рукопожатия — прямо по направлению к сердцу приветствуемого: в этот момент высвобождается вся накопленная энергия.

Хотя описание выглядит длинным, все происходит в считанные секунды, и, когда все шесть каналов пере-

дачи энергии – тело, сердце, глаза, улыбка, хлопок и голос – объединяются в молниеносной вспышке, происходит мощнейший направленный выброс энергии.

После того как выбранный человек получит этот заряд энергии, он должен аналогичным образом передать ее следующему участнику из круга. Быстро и сосредоточенно продолжайте перенаправлять энергию друг на друга до тех пор, пока каждый участник не получит как минимум по три заряда. Важно, чтобы контакт включал в себя все шесть каналов передачи энергии одновременно.

Как вариант, вы можете выбрать для передачи энергию разных типов: разума (энергия головы), общения (энергия горла), любви (энергия сердца), силы (энергия солнечного сплетения) и сексуальную энергию. В начале упражнения вы уже практиковались в передаче энергии любви (сердца).

А теперь, с одним и тем же партнером, попробуйте обменяться энергией «от головы к голове» таким же образом, как «от сердца к сердцу». Продолжайте направлять эти потоки друг на друга, пока вы оба не почувствуете разницу между энергией любви (сердца) и энергией мысли (головы). Через две-три минуты попробуйте задействовать другие области: горло, солнечное сплетение и т. д.

Можно сделать еще интереснее. Решите, какую энергию вы хотите направить своему партнеру, но не говорите ему об этом. Затем поприветствуйте человека, пожмите ему руку, скажите: «Привет!» – и тут же направьте в него весь ваш заряд! Цель такого

упражнения в том, чтобы ваш партнер научился определять, какого типа энергия к нему направлена. Практикуйтесь до тех пор, пока язык вашего тела не станет тонким и едва уловимым.

Попрактиковавшись, попробуйте делать то же самое с людьми, с которыми вы встречаетесь в различных ситуациях. Направляйте энергию на всех, с кем вы здороваетесь, будь то покупатель (продавец) в супермаркете или официант в кафе, кто-то из родных или друзей или даже парень, который пришел починить ксерокс в вашем кабинете. Все они заметят в вас что-то особенное, неуловимое, даже «космическое».

Откройте свое сердце собеседнику и поприветствуйте его. Пусть ваш взгляд и улыбка отражают ваш искренний и позитивный настрой — это и есть рукопожатие «без рук».

Отмечу, что рукопожатие «без рук» отлично работает, когда нужно установить раппорт с группой людей или большой аудиторией.

Установление раппорта

Раппорт — термин, применяемый в психологии и НЛП для обозначения процесса поиска точек соприкосновения и создания общей зоны комфорта, где два (или более) человека могут ментально объединиться и достигнуть взаимопонимания. Когда раппорт установлен, каждый участник коммуникативного процесса *привносит* в него что-то свое — внимание, теплоту, юмор, и каждый может что-то из него *вынести*, например сочувствие, поддержку, а иногда и пару

удачных шуток. Раппорт словно масло, благодаря которому шестеренки сложного механизма общения работают слаженно и гладко.

Если раппорт установлен, вы получаете приятную награду — положительное отношение собеседника и готовность продолжить общение. Этот тонкий момент может даже не выразиться в словах, но человек так или иначе даст вам понять: «Хотя мы только что познакомились, мне кажется, я могу доверять вам и мы могли бы общаться дальше». Иногда раппорт устанавливается как будто случайно, сам по себе, а иногда для этого приходится приложить усилия. Если вы все сделаете правильно, общение продолжится естественным образом, а если нет, то за внимание собеседника придется побороться.

Успех в установлении раппорта (после встречи и приветствия) зависит от четырех составляющих: 1) вашего настроя; 2) вашей способности синхронизироваться с определенными аспектами поведения собеседника (такими, как язык тела, тон голоса); 3) ваших навыков ведения беседы; 4) вашей способности определять, какое чувство (слух, зрение или осязание) является ведущим у другого человека. Как только освоитесь с этими составляющими успеха, вы сможете быстро установить раппорт с любым человеком и в любой ситуации.

Дальше вы узнаете, как ускорить этот процесс, а именно — как быстро перейти от фазы знакомства к фазе непосредственного общения, что естественно для людей, которые нравятся друг другу. Вы научитесь устанавливать контакт в мгновение ока и общаться с новым человеком так, будто знали его всю жизнь. Многие мои ученики признаются, что, как только установление раппорта становится для них

обычным делом и начинает получаться естественно, люди часто спрашивают их: «А мы точно раньше не встречались?» Мне это знакомо, — со мной такое случается постоянно. И дело не в том, что люди часто задают мне тот же самый вопрос. Уверен: половину людей, с которыми встречаюсь впервые, я действительно *знаю* — так бывает, когда ты легко вписываешься в картину мира другого человека. И это непередаваемое ощущение.

Общение

Каждый по-своему понимает слово «общение», но определения этого термина обычно звучат примерно так: «Общение — это обмен информацией между двумя или более людьми»; «Общение — это процесс донесения до собеседника своего послания»; «Общение — это то, что способствует взаимопониманию».

На заре нейролингвистического программирования — как исследовательского проекта, посвященного «изучению совершенствования и структурирования субъективного сенсорного опыта», — Ричард Бэндлер и Джон Гриндер сформулировали довольно точное определение процесса общения: «Смысл общения заключается в реакции, которую оно вызывает». И в этом простом, блестящем определении заключена вся суть: успех коммуникации на 100% зависит только от вас. Ведь именно *вы* хотите донести до собеседника свое послание, свою мысль или достичь определенной цели, и именно *вы* ответственны за то, чтобы это произошло. Более того, если что-то пойдет не так и общение не принесет желаемых результатов, только *вы* можете проявить гибкость и изменить свой подход к собеседнику, подстраиваясь под него

до тех пор, пока не достигнете того, чего хотите. Чтобы определить форму и функции общения, мы будем исходить из того, что, начиная общаться с человеком, мы представляем себе некую реакцию, или результат этого процесса. Люди, у которых коммуникативные навыки развиты слабо, изначально не предполагают, какую реакцию они хотят получить от другого человека, и именно поэтому не могут обозначить конечную цель общения.

Навыки, которые вы сможете получить, прочитав эту книгу, будут полезны на всех уровнях коммуникации, в самых разных ситуациях, включая повседневное общение, развитие новых отношений, а также поворотные моменты жизни — вашей или ваших близких.

Формула эффективной коммуникации включает три компонента:

Знать, чего вы хотите. Выражайте свои желания и предполагаемые результаты в позитивной утвердительной форме и в настоящем времени. Например: «Я хочу успешных отношений, я хорошо представляю себе, как они выглядят, какой у них звук, запах, вкус, и я знаю, что такие отношения у меня будут» — это позитивное утверждение, в отличие от негативного «Я не хочу быть одиноким».

Объективно оценивать реакцию (результат). Оцените, насколько получаемый результат соответствует вашей цели. Например, вы можете обнаружить, что посещение баров не самый лучший способ завести новых друзей.

Изменять подход до тех пор, пока не получите желаемое. Составьте план и следуйте ему до конца. Например: «Я приглашу трех друзей на ужин в субботу вечером и попрошу каждого из них привести кого-нибудь с собой». Действуя таким образом, вы сможете получить обратную

связь. При необходимости меняйте план снова и снова, каждый раз оценивая, как работают изменения, которые вы в него вносите. Повторяйте этот цикл: изменение плана — действие — обратная связь — до тех пор, пока не получите то, что хотите. Такой алгоритм применим в любой сфере, которую вы хотите улучшить, будь то финансы, романтические отношения, спорт, карьера и т. д.

Формула эффективной коммуникации:

- *Знать, чего вы хотите.*
- *Объективно оценивать реакцию (результат).*
- *Изменять подход до тех пор, пока не получите желаемое.*

Эту формулу нужно запомнить и всегда руководствоваться ею, чтобы совершенствовать свои навыки общения и достигать поставленных целей.

Чем мы займемся дальше

В следующих главах мы более детально изучим процесс установления раппорта, а также поговорим о *продуктивном настрое* и его значении в создании позитивного образа себя в глазах другого человека. Вы узнаете, что происходит на внешнем и внутреннем уровнях восприятия, и поймете, насколько важна конгруэнтность, то есть соответствие языка тела, интонации и слов друг другу, — не должно быть никакой путаницы, никаких противоречивых сигналов. Вы можете обнаружить, что язык вашего тела нравится одним людям

и не нравится другим. В последнем случае некоторые коррективы помогут вам изменить отношение окружающих к себе в лучшую сторону.

Затем мы отправимся в приветливый мир синхронизации. Вы узнаете, как настраиваться на сигналы, которые посылают вам окружающие, и можно ли сделать так, чтобы люди в вашем присутствии чувствовали себя непринужденно и комфортно. Также мы обсудим, насколько важен тон голоса и как он влияет на настроение и эмоции, которые мы хотим передать собеседнику.

Отдельная глава посвящена тому, как начать и поддержать искрометную беседу. Мы подробно рассмотрим способы, с помощью которых можно расположить людей к себе и сделать так, чтобы они открылись вам и не замыкались в себе. Кроме того, мы поговорим о комплиментах, о том, как получить доступную информацию о человеке, и о том, как стать запоминающейся личностью.

Наконец, мы углубимся в вопросы человеческой психики. Это поразительно, но, хотя мы ориентируемся в мире с помощью пяти чувств, у каждого из нас есть одно чувство (ведущее), на которое мы полагаемся больше, чем на остальные. Люди, сами того не осознавая, дают нам подсказки, сигналы о том, какое чувство является у них ведущим, — нужно только научиться распознавать эти сигналы, чтобы настраиваться на сенсорную волну собеседника. Отличаются ли люди, у которых ведущим чувством является слух, от тех, чье ведущее чувство — зрение? О да! И вы узнаете, как найти подход к тем и другим.

Каждая глава включает как минимум одно упражнение, которое поможет вам осознать всю силу общения и совершенствовать свои навыки. Некоторые из упражнений можно

выполнять в одиночку, а для других необходим партнер. Давайте посмотрим правде в глаза: общение лицом к лицу и установление раппорта подразумевают взаимодействие, и освоить эти навыки в одиночестве, без других людей, просто невозможно.

В конце книги есть рабочая тетрадь, которая содержит еще 21 упражнение для закрепления полученных знаний и навыков.

Итак, общение. Люди — мужчины, женщины и дети — постоянно дают нам подсказки о том, что для них важно и как они воспринимают мир. Об этом сигнализируют язык тела, интонации, направление и фокусирование взгляда, выбор слов... Все это — часть человеческой природы, и люди просто не могут иначе. Вам предстоит научиться пользоваться этим неиссякаемым потоком информации, чтобы улучшить отношения с людьми и достигать своих целей.