

ХАРИЗМА.

Искусство успешного
общения

///////

ЯЗЫК
ТЕЛОДВИЖЕНИЙ
НА РАБОТЕ

world
bestseller

№1

АЛЛАН & БАРБАРА ПИЗ

Аллан и Барбара Пиз. Лучшие книги

Аллан Пиз

**Харизма. Искусство
успешного общения. Язык
телодвижений на работе**

«ЭКСМО»

2006, 2012

УДК 159.925.8
ББК 88.53

Пиз А.

Харизма. Искусство успешного общения. Язык телодвижений на работе / А. Пиз — «Эксмо», 2006, 2012 — (Аллан и Барбара Пиз. Лучшие книги)

ISBN 978-5-04-099212-6

Повышение заработной платы, продвижение по карьерной лестнице, признание от коллег напрямую зависят от того, как вы подаете себя на работе. В эту книгу вошли сразу два бестселлера Аллана и Барбары Пиз, посвященные взаимодействиям людей в офисе. Они учат эффективной стратегии поведения в корпоративной среде, правильному языку телодвижений для достижения целей и завоеванию авторитета у окружающих.

УДК 159.925.8
ББК 88.53

ISBN 978-5-04-099212-6

© Пиз А., 2006, 2012
© Эксмо, 2006, 2012

Содержание

Харизма	6
Вступление	6
Три основных принципа человеческой природы	7
1. Ощущение собственной значимости	7
2. Интерес к самому себе	7
3. Действие равно противодействию – закон природы	8
Резюме	8
Часть I	10
Глава 1	10
1. Обращение к человеку по имени	10
2. Использование «что/почему»	10
Как принимать комплименты	11
Глава 2	12
5 золотых правил хорошего слушателя	12
Глава 3	13
4 эффективных способа выражения благодарности	13
Глава 4	14
Шаг 1: повторите имя собеседника	14
Шаг 2: привяжите имя собеседника к предмету	14
Шаг 3: создайте смешную ситуацию	15
Резюме	15
Конец ознакомительного фрагмента.	16

Аллан и Барбара Пиз

Харизма. Искусство успешного общения. Язык телодвижений на работе

Allan Pease and Barbara Pease

EASY PEASEY Copyright © Allan Pease; Barbara Pease, 2006

BODY LANGUAGE IN THE WORKPLACE – Copyright © Allan Pease; Barbara Pease,
2012

© Новикова Т. О., перевод на русский язык, 2019

© ООО «Издательство «Эксмо», 2019

* * *

ЭТА КНИГА ПОМОЖЕТ НАЙТИ ОТВЕТЫ НА СЛЕДУЮЩИЕ ВОПРОСЫ:

Как успешно проходить собеседования на работу? – см. часть I

Почему так важно правильно выражать благодарность? – см. часть I

Как заставить собеседника слушать? – см. часть II

Какие фразы выдают нечестного на руку человека? – см. часть II

Зачем нужны вспомогательные средства при проведении презентации? – см. часть III

Как правильно делать комплименты окружающим? – см. часть I

Почему глобализация может помешать успешному бизнесу? – см. часть III

Харизма

Искусство успешного общения

Вступление

Мы восхищаемся теми, кто, попадая в незнакомую обстановку, сразу же чувствует себя как рыба в воде. Часто говорят, что такие люди обладают харизмой. Кто-то удивляется: как им это удастся? Большинство же предполагает, что харизма – это врожденный талант. Но в действительности харизма – это усвоенный навык успешных людей. Подобно любому навыку, этому искусству можно научиться, отточить его и довести до совершенства. Для этого нужно лишь обладать необходимой информацией и проявить настойчивость в обучении.

Наша книга знакомит вас с приемами, которые позволят оказывать влияние на окружающих. Применяя эти приемы на практике, не удивляйтесь, если вас будут спрашивать: «Где вы научились так хорошо общаться с людьми?» Даже если собеседник не задаст вам этого вопроса, он обязательно подумает об этом, как когда-то думали вы сами.

Эта книга позволит вам добиться успеха во всех сферах жизни. Мы построили ее так, чтобы вы могли открыть ее на любой странице и сразу же начать изучать определенный прием. Мы даем описание приема, приводим примеры, а затем подводим итог. Точно так же, как в этом вступлении.

Аллан и Барбара Пиз

Три основных принципа человеческой природы

1. Ощущение собственной значимости

Величайшая потребность человеческой природы – ощущать свою значимость, получать признание со стороны других людей и быть оцененным по достоинству.

Томас Дьюи

Потребность ощущать собственную значимость в человеке превосходит любую другую физиологическую потребность. Возьмем, к примеру, голод. Насытившись, человек уже не ощущает голода. Потребность ощущать собственную значимость гораздо сильнее, чем потребность в любви, потому что, обретя любовь, мы удовлетворяем ее. Она выше потребности в безопасности, потому что, почувствовав себя в безопасности, человек перестает об этом думать.

Потребность чувствовать собственную значимость – самая сильная и постоянная потребность человека, та черта характера, которая отличает нас от животных. Именно она заставляет нас носить одежду с фирменными ярлыками, покупать дорогие машины, вешать табличку со своим именем и фамилией на входную дверь, отправлять детей в лучшие университеты. Именно она заставляет подростков вступать в уличные банды. Жажда ощущения собственной значимости делает некоторых людей преступниками и убийцами.

Социологические исследования показали, что основная причина, по которой женщина разрывает длительные отношения с мужчиной, – вовсе не жестокость или грубость партнера. Нет, большинство женщин сказали, что не чувствовали себя в этих отношениях равноправными. Стремление к признанию, ощущению собственной значимости невероятно сильно в любом человеке. И чем более значимым чувствует себя рядом с вами другой человек, тем более позитивно он к вам относится.

2. Интерес к самому себе

Людей гораздо больше интересуют они сами, чем вы, человек посторонний. Поэтому во время общения очень важно говорить не о себе, а о собеседнике.

Вы должны говорить:

- *об их чувствах;*
- *об их семье;*
- *об их друзьях;*
- *об их статусе;*
- *об их потребностях;*
- *об их точке зрения;*
- *об их имуществе.*

И НИКОГДА О СЕБЕ И О СВОЕМ – если только вас об этом не спросят.

Другими словами, люди в основном интересуются только самими собой и тем, что общение с вами может дать им. Чтобы эффективно общаться с окружающими, вы должны постоянно помнить это правило. Интерес к самому себе – вот основа человеческих отношений. Если собеседник не спрашивает вас о вашей жизни и вашей точке зрения, это означает, что ему просто неинтересно. Не принимайте этого на свой счет.

Некоторых такой подход глубоко огорчает и разочаровывает. Они начинают считать окружающих эгоистами и самовлюбленными болванами. Ведь широко распространено мнение о том, что мы должны все отдавать, ничего не ожидая взамен. Большинство людей, которые отдают абсолютно бескорыстно, очень скоро понимают, что все «то, что ты отдашь, вернется к тебе сторицей». В действительности, любой наш поступок диктуется собственными интересами. Даже благотворительное пожертвование. Приятно почувствовать себя щедрым, делая такое пожертвование. И в результате вы все равно получаете отдачу, даже если ваш поступок был совершен анонимно. Мать Тереза отдала свою жизнь служению нуждающимся в помощи и ощутила себя реализовавшейся личностью. Своими поступками она приблизилась к Господу. И все подобные поступки абсолютно позитивны. В них нет ничего негативного.

Люди, которые ожидают, что собеседники будут руководствоваться чем-то иным, а не собственным интересом, постоянно разочаровываются и обижаются на окружающих.

Не удивляйтесь и не извиняйтесь – такова жизнь. Действия в собственных интересах диктуются инстинктом самосохранения, который вселила в нас сама природа. Этот инстинкт был свойственен первобытному человеку, средневековому рыцарю и нам с вами. Это основа сохранения человеческого вида. Понимание того, что все люди действуют исключительно в собственных интересах, – ключ к успешному общению с окружающими.

В течение месяца ежедневно старайтесь дать людям ощутить свою значимость через признание и высокую оценку, и такое поведение станет для вас естественным и привычным. Вы сохраните этот бесценный навык навсегда.

3. Действие равно противодействию – закон природы

В человеке живет бессознательная потребность отдать дарителя чем-то равным по ценности. Если человеку понравилось то, что вы ему дали, он захочет отблагодарить вас чем-то, что придется вам по душе. Например, получив открытку от человека, которому вы не посылали открыток, вам захочется откликнуться на его знак внимания.

Когда вы оказываете человеку услугу, он сразу же начинает искать возможность отблагодарить вас. Если вы сказали комплимент, то не только вызвали этим в собеседнике симпатию, но еще и услышали много приятного в свой адрес. Но если вы будете безразличным или отстраненным, собеседник сочтет вас недружелюбным и поведет себя точно так же. Если вы будете мрачны и суровы, вас сочтут грубым и высокомерным и отнесутся к вам столь же неблагоприятно. Оскорбление влечет за собой ответное оскорбление. Позитивный же настрой настраивает собеседника на тот же лад. Любая грубость вернется к вам бумерангом. Это закон природы, и он никогда не дает сбой.

Чтобы завоевать симпатию, вы должны сделать так, чтобы рядом с вами собеседник чувствовал себя значительнее вас. Если вы будете демонстрировать свое превосходство, собеседник обидится или начнет ревновать. Подобная тактика не позволит вам установить с этим человеком позитивные отношения.

Каждый раз, когда в ресторане вам подают вкусное блюдо, когда вас хорошо обслуживают в магазине, когда в кафе с вашего стола уносят грязные тарелки, улыбнитесь и поблагодарите человека за оказанную вам услугу.

Поняв и приняв три основных принципа, вы сумеете значительно увеличить свое влияние на окружающих.

Резюме

1. Величайшая потребность человеческой природы – ощущать собственную значимость и быть оцененным по достоинству.

- Чем более значимым почувствует себя ваш собеседник, тем более позитивно и благоприятно он станет к вам относиться.

2. Более всего любого человека интересует он сам.

- Старайтесь дать людям то, чего они хотят, и высказать то, что они думают.

3. Действие равно противодействию – закон природы.

- Все то, что вы отдаете, вернется к вам сторицей.

Часть I

Как дать человеку ощущение значимости

Глава 1

Как делать искренние комплименты

Исследования показывают, что после сделанного вами комплимента собеседники начинают считать вас симпатичным, понимающим и привлекательным человеком. Говорите же комплименты своему партнеру, коллегам, подчиненным, боссу, первому встречному, покупателям и клиентам, почтальону, садовнику, собственным детям. Всем! В каждом человеке можно увидеть что-то хорошее и сказать об этом, даже если вам самому этот комплимент кажется незначительным. Если вы постоянно будете стараться, чтобы окружающие чувствовали себя рядом с вами особенными, мы гарантируем, что очень скоро ваш мир кардинальным образом изменится.

Самый распространенный способ выражения восхищения – это Прямой Позитивный Комплимент. Такие комплименты говорятся откровенно и прямо. Скажите, что вам нравится в поведении, внешности или собственности другого человека.

Например:

Поведение: Вы хороший тренер.

Внешность: У вас отличная прическа.

Собственность: Мне нравится ваш сад.

Из трех приведенных выше комплиментов самое большое действие окажет тот, что связан с поведением человека. Такие комплименты особенно эффективны в сочетании с двумя следующими приемами.

1. Обращение к человеку по имени

Когда вы называете человека по имени, в нем пробуждается повышенный интерес к разговору. Он начинает более внимательно слушать все то, что следует за его именем. Каждый раз, когда вам нужно придать своим словам особую важность, предваряйте свои слова обращением к собеседнику по имени. Уверяем вас, после этого его внимание значительно повысится, и он гораздо лучше запомнит все то, что вы говорили.

2. Использование «что/почему»

Большинство комплиментов не достигает цели, потому что вы говорите о том, что вам понравилось, но не объясняете почему. Эффективность комплимента зависит от вашей искренности. Когда вы говорите только о том, что вам понравилось, ваши слова выглядят грубой лестью и не оказывают должного действия. Всегда объясняйте, почему вам понравилось то-то и то-то.

Например:

Поведение: «Аллан, вы отличный тренер, потому что уделяете время каждому из своих учеников».

Внешность: «Сью, у вас прекрасная прическа. Она отлично оттеняет ваши глаза».

Собственность: «Джон, у вас замечательный сад. Он очень гармонично сочетается с вашим домом».

Привыкнув называть собеседника по имени, начинайте говорить людям, что вам нравится и почему. Собеседники надолго запомнят вас и ваши слова. Никогда не говорите комплиментов, если на самом деле думаете иначе. Это грубая лесть, которую легко выявить. Лесть – это умение сказать человеку именно то, что он сам о себе думает.

Комплименты третьему лицу

Подобные комплименты говорят человеку не напрямую, а с расчетом на участие посредника. Вы можете сделать такой комплимент, рассчитывая на то, что ваш собеседник передаст сказанное вами тому, кому он адресован. Такой комплимент можно передать через друга или местную сплетницу, то есть того, кто обязательно донесет ваши слова до нужного человека. Похвала, высказанная на людях, оказывает гораздо большее действие, чем комплимент, сказанный наедине.

Переданные комплименты

В таком комплименте следует упомянуть о том, что кто-то другой высказал похвалу в адрес вашего собеседника, а вы передаете эти слова и присоединяетесь к ним.

Например:

«Боб, недавно Джон сказал, что ты – лучший игрок в клубе, потому что никто не может тебя обыграть. В чем твой секрет?»

Деловой человек во время телефонного разговора может сказать:

«Мистер Джонсон, я слышал, что вы – лучший бухгалтер в городе, потому что всегда добиваетесь результатов. Это правда?»

Такие комплименты снимают напряженность и всегда поднимают настроение.

Как принимать комплименты

Если вам сделали комплимент:

1. Примите его.
2. Поблагодарите за добрые слова.
3. Докажите свою искренность.

Например:

Кайли: «У тебя отличная машина, Анна».

Анна: «Спасибо, Кайли. Сегодня утром я вымыла ее и натерла полиролью. Рада, что ты это заметила. Я ценю твое отношение».

Умение принимать комплименты показывает собеседнику, что вы обладаете высокой самооценкой. Отсутствие реакции на комплимент говорит о неприятии собеседника, что не повышает ваши шансы на успех.

Возьмите в привычку каждый день говорить комплименты о поведении, внешности или имуществе хотя бы трем людям. Проанализируйте их реакцию. Вы очень быстро поймете, что гораздо полезнее делать комплименты, чем получать их.

Глава 2

Как научиться эффективно слушать

Все мы знаем людей, умеющих отлично говорить. Но вот общаться почему-то предпочитаем с теми, кто умеет хорошо слушать. Хороший собеседник – это человек, который с интересом и вниманием слушает то, что ему говорят.

Человек, умеющий хорошо слушать, производит гораздо более благоприятное впечатление, чем тот, кто умеет хорошо говорить. Сорок процентов людей, которые обращаются к врачу, делают это для того, чтобы их кто-нибудь выслушал, а не потому, что их привела в кабинет болезнь.

По большей части раздраженные покупатели, неудовлетворенные сотрудники и расстроенные друзья хотят, чтобы кто-нибудь просто выслушал их.

Чтобы быть хорошим собеседником, вы должны научиться внимательно слушать.

Думаем мы в три раза быстрее, чем воспринимаем речь, поэтому большинству людей так трудно эффективно слушать собеседника. В деловой обстановке для вас главное – продать себя, затем продать свою идею, товар, услугу или предложение. Этот этап называется «стадией слушания». Ваша задача – сначала преподнести себя, а затем задать актуальные вопросы о своих перспективах и потребностях собеседника. Это позволит вам выявить их сокровенные желания и так называемые «горячие кнопки».

5 золотых правил хорошего слушателя

1. Используйте принцип «активного слушания»

Активное слушание – это отличный способ побудить собеседника к продолжению разговора. В результате вы гораздо лучше поймете все то, что вам говорят.

Чтобы воспользоваться приемом «активного слушания», перефразируйте сказанное собеседником и повторите его слова, начав с местоимения «ты» или «вы».

Например:

Марк: В нашей компании работает более тысячи человек, поэтому продвигаться в ней нелегко.

Мелисса: Ты выглядишь подавленным (активное слушание).

Марк: Ну, конечно. Я иду на собеседование по поводу повышения, но, похоже, не получу эту должность.

Мелисса: Тебе кажется, что ты попал в беличье колесо? (активное слушание)

Марк: Вот именно. Если они не считают, что я подхожу для этой работы, то пусть скажут мне прямо!

Мелисса: Ты хочешь, чтобы окружающие были честны с тобой.

Марк: Точно! И не только... (и так далее).

Если вы не уверены в том, что точно поняли собеседника, в конце спросите: «Я прав?»

Например:

Мелисса: Ты хочешь, чтобы окружающие были честны с тобой. Я права?

Активное слушание позволяет собеседнику говорить откровенно, поскольку вы не подвергаете его точку зрения критике и не подавляете его собственным мнением. А кроме того, вам не придется думать, что сказать.

2. Подбадривайте собеседника

Во время разговора подбадривайте собеседника с помощью вопросов, отдельных слов, фраз и междометий.

Например:

Понимаю...

Угу...

Правда?

Расскажите мне подробнее...

Подобный прием увеличивает продолжительность речи собеседника в три раза. Соответственно увеличится и объем полученной вами информации.

3. Сохраняйте визуальный контакт с собеседником

Встречаясь с собеседником взглядом, удерживайте его ровно столько, сколько это делает он сам. Зеркальность – отличное средство установления взаимопонимания.

4. Наклоняйтесь к собеседнику

Если человек нам скучен или просто не нравится, мы стараемся отдалиться от него. Наклоняйтесь к собеседнику – тем самым вы продемонстрируете свою заинтересованность.

5. Не прерывайте собеседника

Не поддавайтесь соблазну сменить надоевшую или скучную для вас тему. Дайте собеседнику закончить.

Глава 3

Как правильно выражать благодарность

Некоторые считают, что правильно благодарить очень просто, но на самом деле это один из самых эффективных приемов установления позитивных отношений. Ищите любую возможность, чтобы поблагодарить собеседника.

4 эффективных способа выражения благодарности

1. Высказывайте свою благодарность ясно и недвусмысленно.

Говоря откровенно, не давайте собеседнику оснований усомниться в вашей благодарности. Будьте рады тому, что имеете возможность поблагодарить человека. Когда благодарность высказывается на людях, ее эффективность значительно повышается.

2. Смотрите на собеседника и прикасайтесь к нему.

Визуальный контакт усиливает искренность ваших слов. Легкое прикосновение к локтю собеседника усилит эффект, и он надолго запомнит это.

3. Называйте собеседника по имени.

Ваша благодарность должна быть личной. «Спасибо, Сьюзен» останется в памяти вашей собеседницы гораздо дольше, чем простое «Спасибо».

4. Посылайте письменные благодарности.

При любой возможности отправляйте письменные благодарности. Значимость такого приема трудно переоценить. Следующей по эффективности можно считать благодарность, высказанную лично или по телефону. Любая благодарность лучше, чем ничего.

Благодаря человека, следует быть искренним. Собеседник должен это почувствовать. Если вы будете нечестны, это сразу станет понятно по сигналам языка телодвижений. Пусть выражение благодарности станет для вас привычным. Ищите любую возможность, чтобы благодарить людей за то, что не является абсолютно очевидным.

Глава 4

Как запоминать имена собеседников

Для каждого человека сладчайшей музыкой на земле является его имя. Имя определяет личность человека. Исследования показывают, что информацию, которую предвещало имя человека, он запоминает гораздо лучше и помнит намного дольше.

Большинство из нас не запоминает имен собеседников при первой встрече. Это происходит потому, что мы сосредоточены на том, чтобы произвести хорошее впечатление. В результате мы просто не слышим имя собеседника. Нельзя сказать, что мы забываем имена – мы просто их не слышим.

Предлагаем простую технику запоминания имен.

Шаг 1: повторите имя собеседника

Когда вам представляют нового человека, дважды повторите его имя, чтобы убедиться, что вы услышали его правильно. Это даст вам возможность запомнить новое имя. Если вас представляют, скажем, Сьюзен, можете сказать что-то вроде: «Сьюзен... Рад встрече, Сьюзен». Если имя собеседника звучит необычно, попросите повторить его. Это даст вам дополнительную возможность еще раз услышать имя и запомнить его.

Шаг 2: привяжите имя собеседника к предмету

Запомнить имя человека нелегко потому, что оно не связано с материальным предметом, который легко представить. Чтобы запомнить имя собеседника, постарайтесь мысленным взором увидеть предмет, который напоминает вам это имя. Например, Кэт можно связать с кошкой, Дональда – с диснеевским утенком, Мартина – с мартини, Билла – с биллем, Гранта – с гранитом, Анджелу – с ангелом, Салли – с салатом, а Барбару – с варваром.

Шаг 3: создайте смешную ситуацию

А теперь попробуйте иронически гиперболизировать какую-то черту лица собеседника. Например, если у Барбары крупный нос, представьте себе Конана с огромным носом, как у Пинокио. Если у Кэт три дырочки от сережек в ушах, представьте кошку, вцепившуюся лапой ей в ухо. Секрет в том, чтобы сделать ситуацию максимально смешной и неправдоподобной. Чем забавнее будет сцена, тем легче ее будет вспомнить.

Попробуйте составить собственный список имен и связанных с ними образов. Попробуйте использовать этот прием, и очень скоро окружающие начнут считать вас гением.

Никогда не рассказывайте о том, как вам удалось достичь столь замечательных результатов, иначе вы очень скоро лишитесь друзей.

Резюме

Прием 1. Как делать искренние комплименты

- Комплименты должны касаться поведения, внешности или имущества человека.
- Скажите, что вам нравится, а затем объясните, почему.
- Начинайте комплимент с имени собеседника.
- Если вы получили комплимент, примите его, поблагодарите собеседника и объясните, почему вы ему благодарны.

Прием 2. Как научиться эффективно слушать

- Используйте прием «активного слушания». Перефразируйте слова собеседника и повторите их, начиная с «вы» или «ты».

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.