

Патрик Кинг

Законы привлекательности

Как произвести незабываемое первое впечатление и завязать дружбу с первого взгляда



Патрик Кинг

**ЗАКОНЫ
ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОСТИ**

Patrick King

**PRINCIPLES
OF LIKABILITY:**

**Skills for a Memorable First Impression,
Captivating Presence, and Instant Friendships**

**By Patrick King, Social Interaction
Specialist at
www.PatrickKingConsulting.com**

Патрик Кинг

ЗАКОНЫ ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОСТИ

**Как произвести незабываемое
первое впечатление и завязать дружбу
с первого взгляда**



BYBLOS

**Москва
Библос
2019**

УДК 316.6

ББК 88.3

К 41

Патрик Кинг

К 41 ЗАКОНЫ ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОСТИ. Как произвести незабываемое первое впечатление и завязать дружбу с первого взгляда : пер. с англ. М. : Библос, 2019. 159 с.

ISBN 978-5-905641-57-2

Небольшие изменения способны кардинальным образом преобразовать вашу социальную жизнь и отношения. Узнайте, как стать обаятельным, запоминающимся и притягательным.

Привлекательность — одно из важнейших качеств. Оно даже важнее, чем интеллект, внешность, статус, достаток, престиж и образование. Вы переживаете, что люди забывают о вас, как только заканчивается разговор? Гоните от себя страх быть отвергнутым и разочарованным?

«Законы привлекательности» исследуют те аспекты человеческой природы, которые оказывают на нас наибольшее влияние, задаваясь вопросом, что тянет нас к людям на подсознательном уровне? Именно этого мы добиваемся каждый день, именно от этого зависит наше настроение. Вы узнаете, как произвести сильнейшее первое впечатление и выстроить эффективный круг общения.

УДК 615.12:339.138

ББК 65.495

Данный перевод книги «ЗАКОНЫ ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОСТИ. Как произвести незабываемое первое впечатление и завязать дружбу с первого взгляда», печатается по соглашению с TLL Literary Agency

Возрастная категория 12+.

Все права защищены. Никакая часть этой книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами, включая размещение в сети Интернет и в корпоративных сетях, а также запись в память ЭВМ для частного или публичного использования, без письменного разрешения владельца авторских прав.

© Patrick King, 2018

© Студия Артемия Лебедева,
иллюстрация
на обложке, 2018.

© ООО «Библос», 2019.

ISBN 978-5-905641-57-2 (рус.)

ISBN 978-1-97983-742-7 (англ.)

ОГЛАВЛЕНИЕ

ОБ АВТОРЕ.....	8
ПРЕДИСЛОВИЕ	10
ГЛАВА 1. ПРИНЦИП ДРУЖБЫ	13
Принять осознанное решение.....	14
Не отлынивать от встреч.....	21
Стать инициатором.....	24
Выводы:.....	30
ГЛАВА 2. ПРИНЦИП ОТКРЫТОГО ОБЩЕНИЯ	31
Расскажите о себе	33
Не судите.....	37
Как побудить людей к открытости.....	45
Выводы:.....	51
ГЛАВА 3. ПРИНЦИП БЕЗОПАСНОСТИ И КОМФОРТА.....	53
Управление негативными эмоциями.....	54
Как открытая книга.....	58
Не спешите судить.....	59
Порадуйте человека	64
Выводы:.....	65

ГЛАВА 4. ПРИНЦИП УМЕНИЯ СЛУШАТЬ	67
Способность реагировать	68
Мониторинг	71
Признание обоснованности.....	73
Слушать с намерением.....	79
Выводы:.....	86
ГЛАВА 5. ПРИНЦИП ЦЕННОСТИ	87
Привычка помогать.....	89
Выводы:.....	96
ГЛАВА 6. ПРИНЦИП ПОВЕРХНОСТНОСТИ	97
Первое впечатление зависит от вас	99
Тон голоса.....	103
Рукопожатие.....	104
Гардероб.....	105
Выводы:.....	106
ГЛАВА 7. ПРИНЦИП ЭМПАТИИ	108
Выводы:.....	117
ГЛАВА 8. ПРИНЦИП «НЕ РАЗДРАЖАТЬ»	118
Односторонние отношения.....	120
Соблюдайте границы	126
Не форсируйте.....	128
Фильтр	131
Выводы:.....	134
ГЛАВА 9. ПРИНЦИП ЗАСЛУЖЕННОЙ СИМПАТИИ.....	136
Стремитесь к цели и действуйте.....	138
Больше думайте.....	144
Выводы:.....	148

ШПАРГАЛКА	150
Глава 1. Принцип дружбы.....	150
Глава 2. Принцип открытого общения.....	151
Глава 3. Принцип безопасности и комфорта.....	152
Глава 4. Принцип умения слушать.....	153
Глава 5. Принцип ценности	154
Глава 6. Принцип поверхностности.....	155
Глава 7. Принцип эмпатии.....	156
Глава 8. Принцип «не раздражать».....	157
Глава 9. Принцип заслуженной симпатии.....	158

ОБ АВТОРЕ



Патрик Кинг — автор бестселлеров, которые продаются по всему миру, а также востребованный коуч и тренер по навыкам общения. Он по собственному опыту знает ценность навыков общения, потому что именно они помогли ему подняться над заурядными достижениями и начать успешную карьеру. Умение вписаться в любую ситуацию и в любые обстоятельства, считает он, невозможно переоценить. С этим умением любой разговор пройдет как по маслу.

Патрика хорошо знают как специалиста по социальному взаимодействию и коуча по устному общению из Сан-Франциско. Его можно найти в GQ Magazine, TedX, Forbes, NBC News, Huffington Post,

Business Insider, Men's Fitness, Inc., ATTN, Real Simple Magazine и Creative Live. Благодаря высокому эмоциональному интеллекту и пониманию особенностей человеческого взаимодействия он стремится помочь преодолеть эмоциональные барьеры, внушить уверенность людям и вооружить их инструментами, необходимыми для успеха. Никаких трюков и уловок, только тщательный анализ человеческой психики, одобренный практикой реального общения, отшлифованного и доведенного до совершенства за три года обучения на юридическом факультете. Когда он не занят тем, что помогает клиентам «завоевать мир», то выступает солистом в кавер-группе, исполняя хиты 1980-х годов, или же готовится к очередному забегу на 10 километров.

ПРЕДИСЛОВИЕ

Пару лет назад один из моих друзей, Юваль, обратился ко мне с любопытной жалобой. Он недавно переехал в новый город и никак не мог завести друзей. Я посоветовал не торопиться, но он напомнил, что прошел уже год – и никаких сдвигов, тогда я начал подозревать, что он делает что-то не так.

Мы дружили в детстве, и мне было непросто найти причину. Когда тебе год или два, ты не идешь в песочницу с намерением завести друзей на всю жизнь. Скорее всего, мы каждый раз дрались за один и тот же грузовичок, который никак не могли поделить, и получалось, что из-за этих постоянных стычек мы часто проводили время вместе. То есть я понятия не имел, как Юваль заводит друзей или пытается понравиться людям.

Естественно, я спросил, какие шаги он предпринимает, чтобы обрести новый круг знакомств. Он ответил, что постоянно встречается с людьми, однако никто его никуда не приглашает. Разве что коллеги, да и то редко, а знакомые из клуба по интересам или те, что вместе с ним участвуют в групповых мероприятиях либо берут уроки по диск-гольфу, не проявляют к нему особого интереса. По одному этому ответу я сразу понял, в чем проблема: он возлагал груз инициативы на всех, кроме себя. Он ошибочно предполагал, что, раз никто не стремится общаться с ним, ему не рады. Он лишил себя всех шансов

на успех, решив, что нужно ждать, когда другие сделают первый шаг, вместо того чтобы самому озаботиться этим вопросом.

Он не понимал: чтобы завести друзей, и особенно – войти в устоявшийся круг общения, именно *он* должен приложить усилия – звонить, добиваться, приглашать, планировать. Именно он должен проявить активность, потому что, честно говоря, большинство людей либо слишком ленивы, либо слишком пассивны, чтобы хвататься за любую возможность и строить новые отношения. Люди не склонны нарушать заведенный порядок, они живут в небольших уютных социумах и не спешат покидать их границы, так что Ювалю нужно было действовать самому и либо найти людей, более открытых для общения, либо проникнуть в эти социумы.

Ждать чего-то другого – то же самое, что сидеть дома в темноте и удивляться, что у вас нет красивого загара. Юваль изменил свое поведение (для этого понадобилось всего несколько SMS-сообщений в неделю), и довольно скоро он отыскал свою собственную компанию друзей в новом городе.

Тогда я не осознавал этого, однако Юваль стал жертвой определенного отношения к жизни, которое многим из нас мешает завести друзей и нравиться людям. Он общался с окружающими так, словно они ему еще не друзья, а чужие люди. Такое общение придает некоторую формальность отношениям – оно является чем-то средним между собеседованием

по поводу работы и нетворкингом. Не самая подходящая тактика, чтобы произвести хорошее впечатление на новых знакомых.

Оказывается, с первой секунды принять решение стать друзьями, вместо того чтобы медленно и постепенно оттаивать, – важный фактор привлекательности. Законы привлекательности – не положения квантовой механики или бином Ньютона, однако они тоже строятся на конкретных принципах, которые я открыл исходя из собственного опыта, благодаря многолетнему коучингу и пристальному наблюдению за людьми, умеющими добиваться поставленной цели. К счастью, навыками, о которых я расскажу в этой книге, совершенно не нужно обладать с рождения; это тип поведения, который вы можете развивать и совершенствовать.

Если вы нравитесь людям, они с радостью помогают вам и обеспечивают всем необходимым. Они предложат вам новые возможности и откроют двери к успеху. Будучи существами социальными, люди тянутся к общению и дружбе, и в этом у вас никогда не будет недостатка. Наше общество не меритократия, к сожалению, когда власть принадлежит достойнейшим, и умение нравиться – насущная суперсила, которая позволит выйти победителем из любой ситуации.

Глава 1.

ПРИНЦИП ДРУЖБЫ

Чарли – парень замкнутый, необщительный. Он не любит разговаривать с теми, кого плохо знает. Когда его познакомили с Майклом, его лицо выражало привычное отчуждение и холодность. Поэтому Майкл решил, что не понравился Чарли. Майкл не считает Чарли другом и избегает его, так как в его присутствии он ощущает дискомфорт. Между тем Чарли отчаянно мечтает подружиться с Майклом и удивляется, почему тот не видит его заинтересованности – ведь он продолжает общаться.

Представим, что Чарли решил изменить свое отношение к незнакомым людям – и даже к знакомым.

Что если, познакомившись с Майклом, он проявил бы сердечность и принял бы осознанное решение подружиться? С первой секунды считал бы Майкла близким другом? Наверняка их разговор тогда не ограничился бы пустыми выражениями вежливости. Чарли проявил бы искренний интерес к тому, что происходит в жизни Майкла. Его усилия

принесли бы результат, потому что благодаря им Майкл открылся бы, почувствовав интерес к себе. Майкл разговорится с Чарли, и у них окажется немало общего, что и позволит выстроить хорошие дружеские отношения.

Чарли не воспринимал Майкла как друга, в итоге так оно и получилось. Из-за своих убеждений Чарли общался с Майклом, как с посторонним, а Майкл ответил ему в том же духе. Но если бы Чарли воспринимал Майкла как друга, то и отнесся бы к нему соответственно. Вроде бы выбор предельно простой, однако с детства нас учат абсолютно другому отношению к людям.

Принять осознанное решение

Нас учили думать о людях линейно и вести себя соответственно – представиться, присмотреться, разведать, что к чему, выяснить, заслуживает ли человек внимания, а затем, не спеша, постепенно строить отношения. Но этот подход никуда не годится по многим причинам. Именно он порождает принципы мышления, которые мешают вам нравиться людям и заводить друзей – словно вы ставите перед людьми обручи и заставляете их прыгать через них, как в цирке. Что происходит, когда мы следуем линейному пути и относимся к людям, как к посторонним?

Люди возводят стены между собой и посторонними. Их учили поступать так, чтобы защититься,

поскольку мы ничего не знаем о намерениях других людей и не можем позволить себе слепо доверять им. Холодность и отчужденность, которыми вы отгораживаетесь от мира, отталкивают людей, препятствуя зарождению дружбы. Если осознать, что вы сами себе ставите палки в колеса, вы наверняка разглядите более плодотворный выход – с самого начала относиться к людям как к друзьям. Кому-то нужно сделать первый шаг, почему бы не вам?

Главное – небольшие корректировки восприятия: к примеру, какая, на ваш взгляд, разница между «Мы друзья» и «Мы еще не друзья»? Ваше поведение изменится в зависимости от отношения к человеку. Если сказать: «Мы друзья», – симпатия и теплота моментально наполняют атмосферу, вы перестаете обороняться и вести себя, как на собеседовании.

Когда вы говорите: «Мы еще не друзья», то держите людей на расстоянии. Это натянутые, отталкивающие отношения. Вы ждете чего-то – какого-то знака, чтобы расслабиться и быть самим собой. Вы сдержанны, следите за языком и, как правило, не открываете свою истинную сущность.

К примеру, когда знакомитесь с новым соседом, можно выбрать один из двух типов поведения. Обращаться с ним как с посторонним и постепенно, неделя за неделей, сближаться после десятков нудных, бессодержательных разговоров. У соседа нет причин симпатизировать вам или интересоваться вами, так что он этого и не делает. Или же можно выбрать

другой путь и принять решение вести себя, как со старым другом, отбросить общепринятые условности и пригласить его в свою жизнь. Теперь вы приятели, и он с радостью присмотрит за вашим домом, пока вы в отпуске, и покормит всех ваших престарелых кошек. Отношение к соседу диктует ваше поведение и, следовательно, определяет судьбу ваших взаимоотношений и общения.

Подумайте, как вы относитесь к друзьям на физическом уровне. Друзей нельзя назвать чужими – ни словами, ни на деле. Они вполне могут дотронуться друг до друга, обняться на прощание. Они нарушают строгие физические и психологические границы, за которыми люди прячутся от всего неизвестного и непривычного.

Вспомните, какой язык тела и фоновое напряжение присущи собеседованию или ситуации, когда двое незнакомых людей просто обедают вместе. А если понаблюдать за двумя друзьями в кафе, вы увидите, что они сбросили защиту, могут касаться друг друга, нарушая личное пространство, и, вероятно, неоднократно нарушают тайну частной жизни. Они шутят и обсуждают личные дела в подробностях. Их язык тела расслабленный, и они склоняются друг к другу, чтобы выразить эмоциональную связь. Такие темы, как погода или другие банальности, редко всплывают в разговоре друзей; эти скучные темы обычно заполняют тишину между абсолютно чужими друг другу людьми, которые не торопятся обсуждать более личностные, эмоциональные темы.

Когда принимаете решение подружиться с тем, с кем вы еще не знакомы, вы принимаете также решение чувствовать себя уверенно и комфортно в общении с ним.

В Италии провели исследование о взаимосвязи сквернословия и симпатии среди взрослого населения. Оказалось, что ненормативная лексика в политических блогах вызвала у избирателей симпатию к политическим кандидатам, которые написали эти посты. Схожее исследование показало, что люди находили политических кандидатов более располагающими к себе и убедительными, когда они употребляли слово «чертовски» в речи об обучении в колледже, в отличие от тех кандидатов, которые избегали подобных выражений.

Согласно опросу 2017 года, рабочие из Великобритании, Франции и США использовали ругательства, чтобы привлечь внимание или показать, что дело срочное, что, в свою очередь, приводило к солидарности и дружеским отношениям. Женщины, которые ругаются, пользуются большим уважением, чем коллеги-мужчины, в офисах, где доминирует мужской коллектив. Другое исследование показало, что коллеги, которые чаще используют нецензурные выражения, находятся в более близких отношениях с теми, с кем они позволяют себе такие вольности, вероятно, именно по той же причине, которую мы обсуждаем в этой главе, – дружба позволяет людям сбрасывать защитную броню и вести себя абсолютно естественно. Есть даже принцип от обратного –

если ты категорически не намерен переходить с человеком на короткую ногу, никогда не используй нецензурную лексику в разговоре с ним.

Исследование шведских работников показало, как они используют нецензурную лексику для демонстрации непринужденности общения и симпатии друг к другу. Самый популярный коллега в этом исследовании, престарелый мужчина по имени Ивар, повторял слова собеседников, но добавлял слово «чертовски», например: «Точно, это *чертовски* сложно!»

Исследования показывают, насколько важно общаться с людьми как с друзьями. Это позволяет обеим сторонам раскрепоститься, дать себе волю и не опасаться, что на их голову вот-вот обрушится осуждение окружающих. Если вы сделаете первый шаг, люди выдохнут и поймут, что общаться с вами можно, не напрягаясь. Конечно, для этого придется не раз поговорить о погоде, изменить свои планы на выходные и помотаться по городу – но это хороший признак, впереди вас ждут более насыщенные темы для обсуждения.

Друзья обсуждают личные темы, негативные или позитивные. Совместное исследование Нью-Йоркского государственного университета в Стоуни-Брук, Калифорнийского института семейной психологии, Калифорнийского университета в Санта-Крузе и Аризонского государственного университета продемонстрировало, насколько эффективно глубокое,

личностное общение. Студентов разделили на пары и дали 45 минут на то, чтобы познакомиться друг с другом. При этом они должны были задавать друг другу определенные вопросы. Лишь нескольких студентов проинструктировали задавать более личные вопросы, например: «Какие у тебя отношения с матерью?» Остальным студентам дали задание задавать банальные, несущественные вопросы, например: «Какая сегодня погода?» или «Какой твой любимый праздник?»

Группе, которая обсуждала личные вопросы, удалось наладить более близкие отношения к концу исследования. Знание подробностей из личной жизни способствует дружбе, потому что именно их друзья и обсуждают обычно. Чтобы не мудрить, скажу в двух словах: смысл в том, чтобы даже с незнакомыми людьми обсуждать личные темы, которые вы обычно стесняетесь затрагивать.

Впрочем, мы не делаем этого еще и потому, что боимся. Вы ведь буквально ставите себя под удар и рискуете нарваться на отвержение и осуждение, когда ввязываетесь в такую авантюру с незнакомыми или малознакомыми людьми. Ваш страх оправдан, однако психологический принцип под названием *взаимность* опровергает его. Взаимность – это когда люди стремятся отплатить той же монетой и вернуть то, что получили от вас. К примеру, если кто-то купил вам обед, вы почувствуете себя в долгу перед ним и вернете долг, купив ему что-то или проявив особое внимание к нему. В данном случае,

если вы продемонстрируете позитивную энергию и открытость, люди, скорее всего, ответят вам тем же. С психологической точки зрения нет нужды бояться осуждения или отвержения.

Однако следует учитывать и другой принцип – *взаимная симпатия*, еще один психологический феномен, обуславливающий наши действия. Это означает, что если человек решил, что нравится вам, он, скорее всего, тоже проникнется к вам симпатией. Раз он считает, что нравится вам, то уверен, что вы не оттолкнете его. Он также знает, что вы находите в нем что-то притягательное, по крайней мере, на дружеском уровне, а это, безусловно, льстит ему. Вы внушаете ему приятные эмоции, так что ему наверняка захочется общаться с вами. Он считает вас другом и союзником по жизни, если вы проявляете симпатию. Итак, если вы дружелюбны и показываете, что симпатизируете людям, подключаются, по крайней мере, два психологических стимула, благодаря которым вы будете приняты, а не отвергнуты.

В ходе исследования 1959 года, опубликованного в журнале *Human Relations*, респондентам сказали, что некоторые участники групповой дискуссии симпатизируют им. Всех участников группы выбрали случайным образом, они не знали друг друга. Исследователи понятия не имели, понравятся они друг другу или нет. Однако, открыв эту «тайну» респондентам, они обнаружили, что им больше понравились именно те участники, которые якобы симпатизируют им.

Недавно исследователи Университета Уотерлу и Университета Манитобы (Канада) обнаружили, что когда мы уверены в благосклонности людей к нам, мы ведем себя намного дружелюбнее по отношению к ним. И в итоге, благодаря нашему дружелюбию и добросердечности, мы им действительно нравимся. Так что если вы не знаете, как кто-то относится к вам, ведите себя так, словно вы симпатизируете ему, и он, скорее всего, ответит вам тем же. Напоминает вопрос: что было сначала – курица или яйцо? Очевидно, что кто-то должен сделать первый шаг, так что возьмите эту роль на себя.

Какой вывод можно сделать? Вы должны принять осознанное решение, что будете относиться к этому человеку как к другу, а не постороннему, потому что так вы завоюете его симпатию. Говорите спокойно и уверенно, расслабьтесь физически, наклонитесь к нему, когда слушаете его, и избегайте скучных тем, лишенных эмоциональной связи, – например, разговора о погоде. Постарайтесь узнать его получше и выяснить, что у вас общего. Альтернатива – нудный разговор, в котором вам вряд ли захочется участвовать.

Не отлынивать от встреч

Если вы приняли решение установить дружеские отношения, то придется активно проводить время с людьми. Друзья проводят время с друзьями. То есть нельзя ждать, что отношения будут разви-

ваться, если вы видите только раз в месяц. Необходимо принять реальное положение дел и скорректировать свои ожидания. Чем больше живого общения, тем больше возможностей добиться взаимопонимания и близости. В конце концов, когда часто видишься с человеком, зарождаются близкие, комфортные отношения, которые, в свою очередь, приводят к симпатии, как продемонстрировали многие исследования.

Кинорежиссер Вуди Аллен однажды сказал, что 80% успеха зависит от умения появиться в нужном месте в нужное время. Личное присутствие дает шанс произвести впечатление и выстроить близкие отношения. Если появилась возможность общаться с людьми, не упускайте ее. Ходите на вечеринки, задержитесь у рабочего стола коллеги в офисе или сходите в гости. Хотя социальные сети – прекрасный инструмент связи, они не заменят личного общения. Можно использовать Twitter и Facebook, чтобы переписываться и строить планы, но это обязательно должно привести к физическому взаимодействию. Приложите максимум усилий, и вы обязательно будете вознаграждены.

Эффект знакомства с объектом – так называется принцип, лежащий в основе этого явления. Суть в том, что люди могут симпатизировать вам только потому, что знакомы с вами, то есть часто вас видят. Люди, которым вы не нравитесь, изменяют свое отношение, если вы будете чаще встречаться. Хотя этот принцип работает с любыми стимулами, от

мест пребывания до предметов и любых других объектов, особенно эффективен он с людьми. Это явление можно назвать симпатией и дружбой, ставшими итогом пассивного процесса, такого как постепенное сближение.

Представьте, что вы устроились на новую работу. В первый день некоторые коллеги действуют вам на нервы и вообще производят отвратительное впечатление. И вы уверены, что кое-кто на новой работе вам определенно не нравится. Однако время идет, и вы начинаете привыкать к этим людям и даже относиться к ним по-дружески. Это происходит потому, что вы видите их буквально каждый день и освоились в их обществе. Чем чаще вы общаетесь, тем больше узнаете о них, начинаете принимать их и даже симпатизировать им.

Чтобы нравиться людям, нужно чаще с ними встречаться. Чем чаще вы видите их, тем больше нравитесь друг другу. В какой-то момент, однако, линейная взаимосвязь между личными встречами и симпатией начинает ослабевать. И тогда проведенное с людьми время следует оценивать по простой формуле: *частота + интенсивность*. Постепенно можно добавлять интенсивность в отношения, когда начнутся более глубокие и содержательные, эмоциональные обсуждения, когда вы будете восполнять потребности друг друга, поддерживать друг друга, сближаться благодаря общим интересам или чертам характера и учиться опираться друг на друга. Допустим, вы видите с человеком дважды в неделю,

всегда ведете волнующие, проникновенные разговоры и бурно обсуждаете свое отношение к миру. Похоже на очень близкие дружеские отношения.

Стать инициатором

Учитывая, как важно чаще общаться с людьми, вы должны понимать, что эти возможности вам придется создавать самостоятельно.

Точно так же, как вы делаете первый шаг и решаете относиться к человеку как к другу, нельзя ожидать, что окружающие сами создадут для вас все условия, чтобы произвести на них благоприятное впечатление. Лишь немногие настолько активны, причем с незнакомыми людьми они могут быть точно так же застенчивы и сдержанны, как и вы. Нужно сделать над собой усилие и решиться на первый шаг. Может, вам это покажется несправедливым, но жизнь устроена именно так. Об этот камень многие спотыкаются. Представьте положение Юваля – он новичок в городе, и ему тяжело войти в устоявшиеся социальные круги. Абсолютно естественно, чтобы он первым приложил усилие, потому что у других людей жизнь сложилась, их все устраивает.

Большинство не против новых друзей, однако им недостает смелости и силы воли, чтобы сделать первый шаг. Им вполне комфортно в своем кругу общения или же трудно смириться с той мыслью, что им самим придется активно приглашать людей в свою

жизнь. Возможно, они боятся побеспокоить вас или переживают, что не смогут предложить что-то интересное. Наконец, они боятся быть отвергнутыми, выглядеть и чувствовать себя глупо, если вы откажетесь общаться. Вот почему быть новичком или знакомиться с новыми людьми нелегко, появляется такое чувство, словно вы остались в стороне. Но помните: это вряд ли значит, что весь мир отвергает вас.

Невольно напрашивается мысль: «Если никто не приглашает меня, значит, я никому не нравлюсь». Но, возможно, они ждут, что вы сами позвоните им, а вы ждете, что позвонят они. В итоге никто никому не звонит. Все просто ждут, что кто-то другой станет инициатором общения, не осознавая, что первый шаг нужно сделать самим.

Чтобы нравиться людям, придется забыть о своей застенчивости и покинуть зону комфорта. Вы должны сделать первый шаг и постараться познакомиться с людьми, приглашая их на совместные занятия. Если будете ждать, что кто-то это сделает вместо вас, приготовьтесь к горькому разочарованию. К тому же вспомним, что, согласно принципу взаимной симпатии, достаточно проявить интерес к человеку, чтобы он ответил вам еще большей симпатией.

Подумайте, сколько смелости нужно, чтобы стать инициатором дружеских отношений. Некоторые просто не могут найти в себе эту смелость. Но если вы сможете сделать это один раз, то сможете продол-

жать делать это раз за разом, пока ваша дружба не перерастет в такие отношения, которые доставят радость обеим сторонам. Не стоит копаться в ситуации и доискиваться до тайных причин, если человек не проявляет инициативу. Положительный ответ вы услышите намного чаще, чем отрицательный. Однако для этого нужно приложить усилия. Можно порекомендовать несколько способов для более плодотворной и эффективной инициативы.

Обдумайте конкретный план. Излишняя неопределенность отталкивает людей. Нельзя спрашивать: «Вы не прочь как-нибудь встретиться?» Это слишком открытый вопрос, причем он взваливает на другого человека инициативу, так что не понятно, зачем вы вообще его задаете? Скорее всего, вам ответят согласием, но люди ленивы, так что на этом все и закончится. Кроме того, этот вопрос настораживает многих, потому что не ясно, на что именно они соглашаются. Вместо этого предложите им конкретный план.

К примеру, если сказать: «Давайте встретимся», – то можно не сомневаться, что этого никогда не произойдет, потому что предложение слишком абстрактное. Но если сказать: «Я собираюсь на пикник сегодня вечером, будет несколько моих друзей. Хотите присоединиться?» – это намного конкретнее, и больше шансов, что человек придет. У него будет хоть какой-то ориентир и представление о том, что его ждет; следовательно, он с большей радостью примет приглашение. Вы помогли ему сформировать

определенные ожидания относительно будущего общения и подготовиться.

Более того, план должен быть привлекательным. Найдите дело, которое интересно вам обоим, и предложите заняться им вместе. Люди с большей радостью проведут с вами время, если вы предложите занятие, которое им нравится, по крайней мере, у них будет хоть какой-то стимул прийти. Не мудрите, предложение должно быть простым, конкретным и привлекательным. То же самое касается реалистичности – план должен быть выполнимым относительно обязательств, расходов и местоположения. Так вы повышаете шансы на то, что ваша инициатива окупится, и не предложите то, что будет сразу же отвергнуто.

Первые несколько встреч должны быть в группе. Иногда бывает неловко общаться с человеком один на один. Может показаться, что у вас романтические мысли, или же человек просто не готов покинуть свою зону комфорта. Чтобы решить эту проблему, предложите сходить куда-нибудь вместе с общими друзьями и заняться чем-то в компании. Если вас спросят, кто еще идет, назовите несколько имен, а затем спросите: «Как вы думаете, кого еще стоит пригласить?» Вы создадите атмосферу командной работы, где вы оба участвуете в планировании. Это делается для того, чтобы человеку было комфортно и он не боялся открыться. Одних пугают большие, многолюдные собрания, других отталкивают немногочисленные, камерные встречи.

Не бойтесь ходить на мероприятия в гордом одиночестве. Если никто не согласится на ваше предложение и компания не сложится, не расстраивайтесь, что придется идти одному. Конечно, вам вряд ли *захочется* быть единственным человеком без пары на этом мероприятии, однако вы добьетесь, по крайней мере, одной из двух целей. Во-первых, вам будет о чем поговорить с теми, кто не смог пойти. Они спросят: «Тебе понравился фильм?» Вы потеряете возможность для общения, если ответите: «Я так и не сходил на него». Можно снова проявить инициативу и добавить: «В следующий раз ты просто обязан пойти со мной».

Второе преимущество заключается в том, что вы создаете впечатление человека уверенного, не сломленного, который в состоянии прекрасно провести время в любых обстоятельствах и не зависит от окружающих. Люди оценят, что вы все равно пошли, даже без них. Если вам комфортно быть одному в этом мире, людей наверняка тянет к вам, потому что вы кажетесь им счастливым и уверенным.

И еще пара слов: если вы посещаете мероприятия одни, у вас намного больше шансов познакомиться с новыми людьми. Если вы пришли с одним или двумя друзьями, то, скорее всего, вы все время проведете в своей небольшой группе и ни с кем не познакомитесь. Допустим, вы отправились на фестиваль комик-кон. Люди склонны симпатизировать тем, с кем у них есть что-то общее, так что на подобных мероприятиях можно завязывать знакомство на

основе общих интересов. Если вы останетесь дома, то ни с кем не познакомитесь. Вряд ли кто-то случайно постучится к вам в дверь, чтобы пообщаться.

Присоединитесь к группе. Как мы уже отметили, наилучший способ знакомиться с людьми – видеться с ними. Но самый простой способ сделать это – присоединиться к группе или основать свою группу. В современном мире социальных сетей найти группу и пригласить куда-нибудь людей, которых вы даже не знаете, проще, чем когда-либо. Можно запросто собрать компанию. Есть потрясающее мобильное приложение под названием Meetup, где люди с общими интересами общаются и создают группы, которые встречаются и вместе занимаются любимым делом. Найти интересные занятия и встречаться с людьми, которым нравится то же, что и вам, – проще пареной репы. С этой же целью можно поискать группы на Facebook.

Кстати, вместо того чтобы встречаться и обсуждать дела давно минувших дней, сделайте вместе что-то новое, чтобы было о чем поговорить после. Люди строят отношения, опираясь на общий опыт и воспоминания, так что формируйте воспоминания – даже с теми, кого едва знаете. Это относится и к старым друзьям. Да, нужно проявлять инициативу и продолжать работать над старыми отношениями. Время и скука наложат на них свой отпечаток, если никто не приложит усилий, и зачастую именно вам придется проявить инициативу, если хотите добиться хоть каких-то изменений. Помните, никто не обязан делать первый

шаг, и большинство никогда не решатся сделать его, потому что это слишком тяжело, так что, если нужны результаты, придется взять дело в свои руки.

ВЫВОДЫ:

- Крайне недооцененный аспект привлекательности – решение обращаться с людьми как с друзьями, а не посторонними. Принцип предельно простой, однако он влияет на все, что вы говорите и делаете. В этой главе мы обсудили, как принять осознанное решение и понять, что вам еще есть на чем работать.
- Когда примете решение, то сразу увидите, насколько вы обычно пассивны по отношению к знакомству с новыми людьми. Возможно, из-за страха осуждения и отвержения. Однако принцип взаимной симпатии гласит, что отвержение и осуждение вряд ли грозят вам. Кроме того, помогает эффект частого личного общения, так как существует четкая линейная взаимосвязь между временем, проведенным с человеком, и симпатией к нему.
- Следовательно, вы должны быть первым, кто перейдет к действиям, потому что другие не склонны проявлять инициативу. Когда каждая сторона ждет, что другая сторона сделает первый шаг, отношения заходят в тупик. Вам придется проявить инициативу и самому спланировать общение, по крайней мере, сначала. Подготовьте конкретный план, облегчите человеку задачу, чтобы он с радостью согласился на ваше приглашение, и не бойтесь «выходить в люди» одни.

Глава 2.

ПРИНЦИП ОТКРЫТОГО ОБЩЕНИЯ

Шэрон – одна из тех, кто не боится *откровенничать*. Ее семья и друзья приходят от этого в ужас и убеждают ее измениться, но она еще ни разу не изменила своей привычке, потому что эта привычка – часть ее личности. Так что Шэрон может завязать разговор буквально с любым человеком, причем говорит она обо всем – о своей личной жизни, о своем детстве, об отношениях с мамой, о том, что ей нравится и не нравится, высказывает политические взгляды. У нее огромное число друзей во всех уголках страны, которые обожают общаться с ней. Они многое знают о ней, но и она многое знает о них. Людей привлекает ее умение отбрасывать всякую стеснительность и свободно говорить о себе.

Эллен подружилась с ней именно по этой причине. Однако Эллен терпеть не может чрезмерную раскрепощенность Шэрон и тоже пытается убедить ее измениться. Когда Эллен знакомится с новыми людьми, она мало что рассказывает о себе и отказывается делиться подробностями своей личной жизни.

Ей нужно немало времени, чтобы открыться человеку. Поэтому она кажется таинственной, и люди не знают, как раскрыть эту тайну. Она им нравится, потому что она милая и безобидная, однако они не торопятся сблизиться с ней, так как не видят причины для этого. У нее намного меньше друзей, чем у Шэрон. Возможно, если бы она больше походила на Шэрон, была бы такой же открытой, она бы чаще привлекала новых друзей.

Чем больше вы рассказываете о себе, тем больше нравитесь людям. Принцип раскрепощенного общения предполагает умение делиться информацией о себе, чтобы заинтересовать людей и увлечь их на эмоциональном уровне. Кроме того, это позволяет выстроить более близкие отношения, стимулировать собеседника быть открытым и рассказать что-то о себе в ответ. Когда вы делитесь чем-то личным, это всегда эффективно, потому что вы уже не отвлеченный, безликий образ, а живой, настоящий человек, с которым у окружающих может быть немало общего. Когда вы открываетесь, другие следуют вашему примеру, и тогда вам действительно удастся пробиться сквозь барьеры.

Проблема в том, что большинство людей не делают этого с самого начала. Как с предыдущим принципом, нужно сделать первый шаг и рассказать о себе что-то личное, чтобы пригласить собеседника последовать вашему примеру. Как это ни прискорбно, ответственность за то, чтобы инициировать симпатию, опять-таки ложится на вас.

Расскажите о себе

Допустим, вы не знаете, что именно рассказать. Какой информацией поделиться? Какие сведения абсолютно лишние и вызовут антипатию? Какая информация предпочтительна и позволит вам понравиться людям? О чем лучше умолчать?

В целом, чем больше вы рассказываете о себе, тем лучше. Чрезмерно откровенная информация тоже способствует симпатии, потому что именно так друзья находят общую почву для общения. Всем известно, что друзья не стыдятся делиться всем, что придет им в голову. Они могут посмеяться, пошутить или заявить: «Вот этого мне знать не обязательно!» Но все равно они делятся всем. Так что если вы считаете, что перегибаете палку, это все равно лучше, чем держать все при себе, потому что вы относитесь к людям как к друзьям. Это перекликается с первым принципом, который мы уже обсудили, и позволяет вам убить двух зайцев одним ударом. Если вы слишком сдержанны, то сразу видно, что вы боитесь пойти на абордаж и произвести сильное впечатление, значит, вас быстро забудут.

Поделитесь своими мыслями. Чрезмерно откровенная информация – это подробности вашей интимной жизни или эпатажное, скандальное заявление. В вежливом разговоре с незнакомыми людьми эти подробности неуместны. Но друзья любят нарушать границы приличий, и чтобы применить на практике оба принципа, откровенно расскажите

незнакомому человеку то, что вы обычно никогда бы не стали рассказывать, – так у вас будет больше шансов повлиять на ситуацию и добиться симпатии. Сначала действуйте осторожно, не спеша приоткрывая занавес, и обратите внимание на реакцию людей, но как только вы поймете, что человек с вами на одной волне и тянется к вам не меньше, чем вы к нему, смело открывайте все шлюзы, так сказать.

Чем больше вы расскажете о себе, тем больше точек соприкосновения будет с собеседником. Вы обсудите, что вам нравится, а что не нравится, и собеседник сможет выразить свое согласие или несогласие. Вы найдете много общего, когда расскажете о своих предпочтениях, мнениях, любимых и врагах, неприятных моментах, поделитесь воспоминаниями, эмоциями, мыслями и личным опытом.

Допустим, вы на вечеринке и познакомились с людьми, которых никогда раньше не видели. Обычно подобная ситуация наводит страх, вы чувствуете неловкость и стоите со своим напитком в руке, словно окаменели, пытаетесь хоть как-то защитить свое хрупкое эго от риска нарваться на равнодушие этих новых знакомых. Но что если вы воспользуетесь советами из этой книги и откровенно расскажете о себе – как вы увлекаетесь рыбалкой, анимацией и вязанием, то есть обо всех трех, казалось бы, никак не связанных между собой хобби. У вас наготове истории о каждом из них, и вы легко сможете описать их. Эти рассказы демонстрируют ваши интересы, как вы реагируе-

те на различные ситуации, и характеризуют вашу личность в целом.

Каждый из присутствующих, кто увлекается одним из этих трех занятий (или интересуется, как вы отреагировали на ту или иную ситуацию), может теперь найти что-то общее с вами, и разговор развивается на этой общей почве. Для этого вам нужно было всего лишь ответить на вопросы собеседников и подробнее рассказать о себе.

Итак, новое правило: расскажите три истории из вашей жизни вместо односложного ответа на вопросы или расщедритесь на три предложения вместо одного. Это основной шаг, необходимый для того, чтобы принцип откровенного разговора сотворил чудеса. Если у вас выдались скучные выходные, все равно назовите три эпизода из этих дней, чтобы людям было с чем работать дальше. Возможно, сначала это покажется излишним, но вы сразу увидите, как мало вы рассказываете о себе окружающим.

Поделитесь своими эмоциями. Эмоции эффективны, потому что универсальны. Всем нам, от американцев до аборигенов Австралии и африканского бушмена, присущи схожие эмоциональные реакции и даже выражения лица. Научные исследования показали, что представители разных культур способны распознать значение улыбки и нахмуренного лба, а это говорит о том, что люди одинаково выражают схожие эмоции. Поэтому выражать свои эмоции, рассказывать о них – гарантированный метод

сблизиться с людьми. Вы становитесь более человечным, понятным, знакомым, когда выражаете свои эмоции. Окружающим будет не так страшно выразить свои эмоции в ответ и согласиться или не согласиться с тем, что вы чувствуете, раз вы осмелились открыто заявить о своих эмоциях. Для начала расскажите, что вас радует или расстраивает – вот все, что нужно, чтобы перейти на более глубокий диалог.

Поделитесь жизненным опытом. Опять-таки вы станете более реальным, живым и настоящим для слушателей. Даже если вам так не кажется, все мы переживаем схожие обстоятельства и трудности каждый день. Все мы чистим зубы, терпеть не можем рано вставать по утрам и едем на работу. В вашей жизни есть то, что близко другим. Это сближает вас и позволяет собеседникам пошутить и поделиться собственными переживаниями. Зачастую они начинают рассказывать свои истории, опираясь на сказанное вами.

У всех нас есть общий опыт. Все мы помним, как учились ездить на велосипеде, неловкие моменты в старших классах или неудачные свидания. Поделитесь своим опытом, увлеченно, страстно, чтобы людям было интересно. А затем дайте им возможность поделиться своим опытом, чтобы они тоже участвовали в разговоре и сблизились с вами. Вряд ли вы внушите симпатию, если узурпируете весь разговор и не дадите никому даже слова вставить. Цель и смысл искреннего разговора – поощрять взаимную открытость, так что не перетягивайте одеяло на себя.

Итак, нужно выработать привычку чаще рассказывать о себе и делиться тем, чем обычно вы не делитесь. Можно даже поработать над тем, чтобы чаще мыслить вслух. Вы покажетесь людям откровенным, более близким и понятным. И найдете темы для разговора возникнут буквально из воздуха.

Сначала будет страшно. Всю жизнь вас учили быть скромным и даже скрытным. И теперь вы идете наперекор многолетним привычкам. Возможно, вы боитесь беспокоить людей или перегнуть палку. Но дело в том, что людям на самом деле нравится, когда вы больше рассказываете о себе, когда вы открыты для общения. Вам будет легче привлечь внимание, строить отношения и даже весело проводить время, если вы научитесь больше рассказывать о себе.

Не судите

Если вы до сих пор сомневаетесь, стоит ли откровенничать с незнакомыми людьми, позвольте привести результаты конкретных исследований, подтверждающих сказанное.

Исследование 1989 года (Хилтон и Фейн) было посвящено причинам осуждений, предположений и стереотипов. Что заставляет мозг моментально присваивать черты характера и «легенду» людям? Почему некоторые склонны делать поспешные выводы?

Оказалось, что чем меньше информации о конкретной теме или человеке, тем чаще люди стремятся заполнить пробелы информацией, соответствующей стереотипным представлениям. Если бы я описал вам человека, который является членом закрытого загородного клуба, ездит на дорогом автомобиле, играет в теннис и увлекается лакроссом, вы наверняка представили бы себе абсолютно конкретный образ.

Как избежать стереотипов и преждевременных суждений? Хилтон и Фейн выяснили, что если поднять неожиданную тему, абсолютно не связанную со стереотипом, который сложился у людей относительно вас, то вы развеете стереотип и завоеуете доверие и симпатию людей. Чем больше подробностей о человеке, тем лучше, даже если они носят совершенно случайный характер. Когда мы располагаем ограниченной информацией о человеке, то предполагаем, что он похож на стереотипный образ, обладающий теми же качествами.

Когда у нас появляется больше информации о человеке (причем любой информации), мы видим, что нельзя составлять о нем мнение на основе одной или двух характеристик, поэтому прекращаем мыслить шаблонами. Люди будут симпатизировать вам, не станут прибегать к стереотипам и выстроят более тесную эмоциональную связь с вами, если вы обеспечите их на первый взгляд бесполезными и нелепыми подробностями из вашей жизни. Люди любят шутить над излишней откровенностью, но на самом

деле эти подробности порождают симпатию. Конечно, лучше делиться позитивной или, по крайней мере, нейтральной информацией о себе.

Теперь вы уже не угроза, а известная величина. Люди уже не относятся к вам с подозрением и с большей охотой принимают вашу сторону. Поделившись, казалось бы, тривиальной информацией о себе, вы позволяете людям чувствовать, будто они давно вас знают, и им уже не нужно строить догадки.

Позвольте повторить: неважно, насколько точно эти детали отражают вашу личность, карьеру, характер и жизнь в целом. Можете рассказать, какой фирмы у вас очки, какой ваш любимый цвет или, к примеру, в какой школе вы учились. Чем больше информации о вас, тем меньше шаблонов и поспешных суждений у ваших собеседников, просто потому что вы уже не укладываетесь в эти шаблоны и предположения.

К примеру, что если бы мы узнали, что человек, который играет в теннис и является членом привилегированного клуба, рос в бедной семье и поступил в колледж только благодаря стипендии по теннису? Кроме того, он ездит на 20-летней машине и обожает буррито с сыром. Это изменит наше представление о нем? Мы наверняка перестанем мыслить шаблонно и строить догадки на его счет. По сути, дополнительная информация просто уничтожила любые категории, в которые можно было бы «уместить» его. И в каком-то смысле это и есть наша цель: чтобы мы

не умещались ни в одну общую категорию или стереотип. Ведь люди судят о вас только по тому, чего *не видят* в вас.

Когда информации много, человек вдруг становится трехмерным и живым, а не статичным образом, каких полно в кино. У нас словно появляется человеческое лицо, и мы начинаем понимать, что все люди – сложные «амальгамы». Разве нас можно впихнуть в шаблон или коробку! И для этого не придется совершать подвиг. Даже не обязательно раскрывать по-настоящему важную информацию.

Когда вы делитесь подробностями из своей жизни, чтобы максимально увеличить шансы на симпатию, люди думают, что знают вас с разных сторон. Простой способ рассказать о себе больше, чем обычно, – выработать привычку делиться информацией, которую никто из вас не вытягивал. К примеру, если вас спросят, как прошли выходные, не ограничивайтесь простым ответом: «Хорошо, а у вас?» Я обычно следую принципу четырех подробностей, когда отвечаю на простые вопросы, – так вы приучаете себя давать людям больше информации, и разговор становится намного интереснее. Приведем пример, когда люди не делятся никакими подробностями, дают мало информации, и, скорее всего, вы придете к неверным выводам о них, мысля стереотипами.

Откуда вы?

Из Оклахомы. А вы?

Если вы ничего не знаете о человеке, кроме того, что он родом из Оклахомы, куда сразу поведет вас мысль? К стереотипам об Оклахоме. Вам не известно, родился ли он там, вырос или просто жил пару лет. У вас нет контекста, чтобы сложилось верное представление о нем, но вы все равно судите. То есть вы судите о человеке по одной характеристике.

Теперь приведем пример, как может быть полезна не запрашиваемая информация.

Откуда вы?

Из Оклахомы, но родился я в Нью-Йорке. Мои родители родом из Франции, и в детстве я часто туда ездил. А еще у меня восемь собак.

Постарайтесь-ка уместить *этого* человека в шаблон. Это тот же человек, что в первом примере, но практически невозможно подобрать для него «категорию», потому что у вас теперь столько информации о нем, что просто придется принимать его таким, какой он есть. Чем больше вы знаете о человеке, тем больше он кажется живым и интересным.

Дополнительное преимущество более подробной информации – людям будет намного проще выстроить с вами взаимопонимание. Когда они узнают подробности вашей жизни, им легко найти общие моменты и узнать вас как личность. Когда выкладываете личную информацию или интимные подроб-

ности, то помимо всего прочего делаешь первый шаг к взаимному доверию и демонстрируешь, что не боишься открыться, стать уязвимым. Чем больше сведений, тем больше возможностей зацепить, заинтересовать собеседника и добиться его симпатии.

В 1997 году Артур Арон обнаружил, что подробная информация не только оберегает нас от поспешных суждений. Она создает эмоциональную близость. По сути, чем интимнее и *напористее* информация, тем лучше.

Он разделил участников эксперимента на две группы. В одной группе участники задавали друг другу 36 специфических, личных вопросов, затрагивающих самые слабые, уязвимые места. Например: «Самое страшное воспоминание?» и «Самое дорогое для вас воспоминание?» Невозможно избежать личных тем, когда приходится отвечать на такие вопросы. Второй группе поручили задавать друг другу только поверхностные, будничные вопросы.

Конечно, не обошлось без дискомфорта, но участники выполнили требования. Иногда нам кажется, что мы шокируем людей, слишком открывая себя, а это пугает. Однако участники эксперимента, которые задавали друг другу непростые, пытливые вопросы личного характера, достигли гораздо большего доверия, взаимопонимания и комфорта. Они почувствовали эмоциональную близость, хотя до исследования не были знакомы друг с другом. Приведем еще несколько примеров вопросов:

1. Вы хотите прославиться? Чем?

Ответ показывает, что на самом деле ценит человек или в чем он считает себя талантливым. Так можно докопаться до его глубинных желаний и фантазий.

2. Если бы вы смогли прожить до 90 лет и сохранить либо разум, либо тело 30-летнего человека, что бы вы предпочли?

Из ответа вы узнаете, что для него ценно – физическая составляющая жизни или психологическая. А также узнаете, насколько ваш собеседник честен.

3. Если бы вы могли изменить в своем детстве все что угодно, что бы вы изменили?

Ответ позволит лучше понять прошлое человека. Вы узнаете, о чем он сожалеет и был ли он счастлив в детстве. Возможно, вы даже узнаете глубокие личностные тайны.

4. Если бы вы могли проснуться завтра с одной новой способностью или качеством, что бы вы выбрали?

Ответ позволит узнать, каким он хочет быть и что он ценит в людях. Люди всегда называют качество, которое они ставят на первое место.

5. Есть какое-нибудь дело, которым вы уже давно хотели заняться? Почему вы откладываете?

У людей всегда есть мечты. А также сожаления. Этот вопрос позволит выяснить, о чем человек мечтает или о чем сожалеет. Он также вызывает больше симпатии по отношению к вам, потому что, по сути, вы побуждаете его не отступаться от своей мечты, пока еще не поздно.

Вторая группа не добилась подобного доверия и близости. Они остались на первоначальном уровне эмоциональной близости. Арон доказал, что когда *вы делитесь информацией, вторая сторона* проникается к вам большей симпатией, чувствует близость и отвечает тем же.

Наконец, согласно исследованию Теодора Ньюкомба, людям нравятся те, кто похож на них. *Эффект привлекательности подобия, или притяжения сходства* – это когда людей тянет к людям «той же породы». Ньюкомб проанализировал мнения респондентов относительно таких тем, как секс и политика, а затем предложил им пожить вместе в одном доме. К концу эксперимента респонденты со схожими взглядами больше сдружились, чем те, кто придерживался разных взглядов.

В дополнение к результатам исследования Ньюкомба другой эксперимент, проведенный исследователями Виргинского университета и Вашингтонского университета в Сент-Луисе, показал, что

рекруты военно-воздушных сил склонны лучше ладить с теми, у кого те же отрицательные (а не положительные) черты характера, что и у них. Но дело вот в чем. Сходства можно обнаружить, только когда открываешься людям. Поэтому чем больше вы рассказываете о себе, тем больше шансов найти что-то общее и добиться симпатии.

Как побудить людей к открытости

Когда вы откровенны, окружающие обычно отвечают тем же. Но иногда этого не происходит. Разговаривать с некоторыми людьми – как ломиться в закрытую дверь. Как добиться от них открытости, чтобы общение не было односторонним?

Есть несколько базовых, проверенных способов. Чтобы избежать односложных ответов, можно задавать вопросы, такие как этот: «Что вы думаете об этой погоде?» – вместо «Вам нравится эта погода?», то есть не задавать вопросы, на которые можно ответить «да» или «нет». Лучше вовлечь людей в разговор с помощью более содержательных вопросов, которые провоцируют их задуматься и дать подробный ответ. Вроде бы разница небольшая, но этот вопрос касается эмоций и может вызвать в памяти воспоминания, связанные с погодой. Чем лучше вопрос, тем лучше ответ.

Можно также затронуть интересы собеседника. Люди с удовольствием рассказывают о том, чем им

нравится заниматься. Спросите о любимых хобби и попросите научить вас чему-то. Расспросите человека о его работе бортпроводника, и как он относится к частым полетам. Человек откроется, если вы постараетесь затронуть темы, которые важны для него. Каждому есть что рассказать – истории, которые объясняют, как он пришел к тому, что имеет сейчас. Расспросите о его жизни, и он с радостью поделится всеми своими взлетами и падениями.

Наконец, можно польстить человеку. Ему будет приятно и захочется открыться, чтобы получить еще больше комплиментов. Можно сказать: «У вас потрясающая карьера. Расскажите о ней!» Или так: «Никогда не видел такого прекрасного сада. Как вы добиваетесь, чтобы крокусы так долго цвели?» Поощряйте их открыться, используя комплименты как «разогрев».

Нельзя контролировать поступки других людей, но можно принять решение и стать первым, кто откроется. Закон взаимности наверняка сработает в вашу пользу. Но есть ли более естественный, незаметный способ? Существует красивый термин *элиситация* – проще говоря, метод сбора информации, который помогает выудить из человека нужные сведения. Элиситация – это построение таких вопросов в диалоговом формате, которые маскируют попытку выведать что-то необходимое для вас.

Для этого нужно сформулировать утверждение, которое вызовет у человека желание ответить, –

причем это желание может быть продиктовано самими разными причинами. Вы мотивируете его ответить, даже если у него не было ни малейшего побуждения участвовать в разговоре. Этот метод придумали в ФБР, где его часто используют на допросах. Прямой вопрос не всегда ведет к прямому ответу; поэтому крайне важно перефразировать его, чтобы выудить нужную информацию.

Приведем пример, предоставленный ФБР. Допустим, вы планируете вечеринку-сюрприз для друга, и нужно выяснить его рабочее расписание, контактные данные его друзей, любимые напитки и блюда. Конечно, спрашивать напрямую нельзя. Как же выудить у него нужные сведения?

Можно забросить приманку: «Я собираюсь купить виноградную шипучку. Хочешь?» Вроде бы вопрос случайный и совершенно безобидный, но ответ о многом говорит: «Нет, мне больше нравится рутбир». Так вы узнаете о его любимом напитке. Затем вы спросите: «Когда ты заканчиваешь работу? Моему другу нужно помочь с переездом». Он расскажет, какое у него расписание на работе. То есть вы получите ценную информацию без единого прямого вопроса.

Важно, что элиситация призвана пробить стену, вовлечь людей в обсуждение, разговорить их. Существует множество приемов элиситации, согласно исследователю Эллен Нейлор, некоторые из них представлены ниже.

Признание. Люди обожают, когда в них находят что-то хорошее. Достаточно сказать: «Мне нравится ваш свитер» – и вы услышите целую историю о том, как и где его приобрели. Достаточно заметить: «Вы такой аккуратный» – и вы услышите целую историю о том, как ваш собеседник учился в военной школе и выработал привычку все делать аккуратно. Возможно, минуту назад он был неразговорчив, но он ухватится за любую возможность вызвать похвалу. Люди жаждут признания и положительной оценки, так что дайте им возможность немного похвастаться.

Кроме того, можно продемонстрировать, как высоко вы цените человека, и сделать ему комплимент. Это похоже на признание; люди редко упускают возможность прокомментировать свои достижения.

Жалобы. Люди обожают жаловаться, так что можно вызвать сочувствие у собеседника, пожаловавшись первым. Даже если он не посочувствует вам, все равно разговорится – защищая то, на что вы жалуетесь. В любом случае вы выудите из него хоть какую-то информацию.

Допустим, вы скажете коллеге: «Терпеть не могу эти сверхурочные без доплаты», – а он станет жаловаться, как ему нужны деньги и как мало ему платят. Возможно, он разоткровенничается о своей семье, сколько у него детей и какие проблемы с супругой из-за финансов. Возможно, он даже расскажет, как решает денежные проблемы. В любом случае информации будет достаточно.

Ключ к этому методу – создать безопасную атмосферу, чтобы люди хвастались, жаловались и проявляли другие искренние эмоции. Если вы пожалуетесь первым, собеседник почувствует, что даже негативные темы не считаются запретными, и никто его не осудит за жалобу. Он не думает, что попадет в неприятности, разговаривая с вами. Причем для этого вовсе необязательно жаловаться; просто выскажите свои негативные эмоции, упомяните болезненные моменты и поведайте о разочарованиях. Ваш собеседник решит: «Если он говорит о таких личных обстоятельствах, которые показывают его не с лучшей стороны, наверное, в его компании можно говорить обо всем».

Поправки. Людям нравится быть правыми. Так что если вы допустите ошибку, они с радостью воспользуются возможностью поправить вас. Это возвращает нас к примеру с предположениями и вечеринкой-сюрпризом. Если спровоцировать людей на поправку, дать им возможность покрасоваться своими знаниями, большинство не упустят ее.

Простой способ – сделать утверждение, ошибочное на сто процентов, и посмотреть, как будет действовать собеседник, вступит ли он в разговор. Можно также высказать предположения относительно человека или ситуации и проверить, согласен он или нет. «Думаю, вы вегетарианец. Кажется, вам не нравится мясо».

Самоуничижение. Люди склонны приуменьшать свои достижения и казаться скромными. Выясните,

чем гордится ваш собеседник, и расспросите об этом. Он покраснеет и ступшуетса. Попросите рассказать подробнее и скажите, что он достиг колоссальных вершин, это абсолютно очевидно, и он захочет прокомментировать это утверждение – либо чтобы вновь проявить скромность, либо чтобы похвастать немного своими поступками. К примеру, попросите рассказать о самых ярких победах в гольфе, если заметите соответствующие награды на его рабочем столе. Предположите: «Наверное, вы чемпион!» – и он ответит, что нет, а потом начнет хвастаться своими победами.

Разыгранная наивность. Это ни в коем случае не значит, что нужно вести себя как осел. Покажите, что вы близки к пониманию, и людям захочется научиться вас, объяснить что-то, продемонстрировать свои знания. Они просто не в состоянии удержаться от того, чтобы не просветить вас, особенно если вы уже на 95% близки к цели и осталось только закончить за вас предложение. «Я понимаю почти все в этой теории, только один момент остается для меня загадкой. Его можно понять по-разному...»

Смещение рамок. Это значит – сказать что-то возмутительное, скандальное, на что, как вам известно, ответа не будет, а потом притвориться, что вы ничего не говорили. Почему это работает? И работает ли вообще? Да, работает, потому что сначала вы вносите в разговор тему, которая в корне меняет ход беседы, а потом избавляетесь от нее, словно ничего не было.

Подумайте о суммарном воздействии метода: когда проделаете этот трюк несколько раз, сможете вовлечь людей в разговор, и они начнут отвечать, даже если до этого были холодны как лед. Никакой бестактности как таковой вы на самом деле не совершили, но вы сместили рамки беседы. Это прекрасное сочетание, которое позволит людям неосознанно сбросить защиту и расширить рамки того, чем они считают возможным и уместным поделиться.

Иногда, когда ваше изначальное заявление достаточно эксцентрично и провокационно, можно гарантированно спровоцировать ответ. Чем провокационнее, тем лучше, если вам действительно тяжело вовлечь человека в разговор.

Молчание. Дайте людям возможность высказаться. Когда делаешь шаг назад, люди вынуждены сделать шаг вперед и нарушить неловкое напряжение. Если вы демонстрируете, что приглашаете собеседника взять слово и терпеливо ждете, вполне возможно, что он откроет рот и не разочарует вас.

ВЫВОДЫ:

- Принцип открытого общения неожиданный, и он смущает большинство людей, по крайней мере, на первых порах. Однако, если вы осознаете, что подробная информация – мощный инструмент для поиска точек соприкосновения с людьми, это убедит вас выйти из зоны

комфорта. Дело в том, что чем больше вы делитесь своими эмоциями, жизненными историями и опытом, тем легче достичь взаимопонимания, потому что все эти темы универсальны. Более того, чем больше подробностей, тем меньше люди неверно судят о вас и пытаются вписать вас в шаблон.

- Когда вы больше рассказываете о себе, людям проще найти схожие моменты в своей жизни, а сходство предшествует симпатии. Конечно, не следует торопиться с откровениями; сначала проверьте реакцию людей.
- Мы знаем, что нужно быть откровеннее, и когда выработаем привычку, то увидим, что это не так уж и сложно. Но как добиться ответной реакции, которая далеко не всегда гарантирована? Конечно, можно поговорить об интересах собеседника, польстить ему, задать правильные вопросы, но лучше всего воспользоваться методом элиситации. Элиситация – это грамотное выстраивание окольных вопросов, которые ставят человека в такое положение, что он вынужден дать ответ.
- В арсенале элиситоров такие приемы, как признание и похвала, жалобы и негативные эмоции, намеренные ошибки с целью дать людям возможность поправить вас, самоуничижение, разыгранная наивность, смещение рамок беседы, провокационные заявления и молчание.

Глава 3.

ПРИНЦИП БЕЗОПАСНОСТИ И КОМФОРТА

Для моего друга Стива знакомство с людьми превращалось в пытку. Честно говоря, он сам отталкивал большинство новых знакомых, потому что видел все исключительно в черно-белом свете. Если что-то не укладывалось в его узкий взгляд на мир, он не собирался молчать. Он высказывал свое мнение о людях прямо им в лицо и искренне ждал, что они оценят его блестящую логику и неожиданно для себя согласятся с ним. Как вы понимаете, ничего хорошего из этого не могло получиться, и измениться он решил только после того, как ему дали в нос, когда он нелестно высказался о чьей-то обуви.

Стив был настоящим психом, но что конкретно он делал с людьми? Он лишал их чувства безопасности и комфорта – в его присутствии им постоянно приходилось обороняться, иначе они рисковали столкнуться с осуждением.

Этот пример говорит о том, как важно внушать людям чувство комфорта и безопасности в вашем

присутствии. Симпатия рождается только при наличии сходства и комфорта, и, чтобы запустить этот процесс, нужно работать над созданием доверия, надежности и общей атмосферы безопасности. Стив делал все, чтобы его собеседники никогда не отключали защитную реакцию, а нам нужно добиться противоположного эффекта. Люди должны чувствовать, что рядом с вами они могут быть самими собой.

Самый простой шаг для начала – контролировать негативные чувства и подумать, как их преодолеть.

Управление негативными эмоциями

Все мы испытываем негативные эмоции. Разница между тем, кто вызывает симпатию, и тем, кто не вызывает симпатии, как раз в том, как человек контролирует эти эмоции. Какими бы ни были обстоятельства, если вы открыто выражаете гнев, недовольство или раздражение, люди будут избегать вас – из страха, что станут вашей следующей мишенью. Это и есть отсутствие безопасности. Людям некомфортно с вами, они не могут быть самими собой, если вы постоянно расстроены, чрезмерно критичны, озлоблены и капризны.

Дело не в том, чтобы скрывать свои эмоции или притворяться, но если ваша цель – создать комфортную обстановку общения с вами, нельзя быть бомбой замедленного действия, рядом с которой страшно

находиться, потому что неизвестно, когда она взорвется. Это как общаться с человеком, который впал в истерику или не умеет достойно и грамотно выйти из конфликтной ситуации. Нужно управлять своими негативными эмоциями так, чтобы все-таки выражать их, но чтобы при этом люди не прятались от вас в бомбоубежище. Они должны знать: что бы ни случилось, это касается только вас, и вы не собираетесь вымещать свой негатив на окружающих.

Во-первых, оставайтесь приятным и добрым человеком даже в негативной ситуации. Вроде все просто. Ситуация и без того достаточно напряженная, так что не стоит усугублять ее, добавляя собственные эмоции.

Когда человек неправ, не стоит тыкать его этим в лицо. Это абсолютно необязательно, и только льстит вашему эго. Отчитывая человека перед другими, вы создаете ненужное напряжение и конфликт. Человек, которого вы унижите, будет злиться на вас до конца своих дней. Точно так же избегайте слишком сильно критиковать человека и вести себя так, словно вы лучше него, или указывать на его недостатки и ошибки в присутствии других. Критика всегда воспринимается болезненно, так что следует ограничиться лишь минимальными замечаниями, чтобы высказать свое мнение.

Если вы правы, а кто-то ошибается, дайте ему возможность «спасти лицо» и выскажите свои замечания так, чтобы замешательства и унижения было

по минимуму. Вместо того чтобы заявлять о своем праве быть правым, попросите у человека совета – как лучше исправить ошибки. Это позволит ему участвовать в процессе принятия решения, а не быть лишь предметом для шуток. Пусть он не боится ошибаться и проявлять недостатки в общении с вами.

Если же ошибку допустили вы, ситуация может оказаться не менее плачевной. Это обычно происходит, когда вы отбиваетесь от критики. В игру вступают ваше эго и гордыня. Постарайтесь сдержаться, извинитесь, если это необходимо, и слушайте, вместо того чтобы защищаться. Помните, ваша задача – чтобы люди чувствовали себя в безопасности, когда высказывают вам свои неотфильтрованные мысли, даже если представляют вас при этом в негативном свете.

Не вымещайте на людях гнев, ревность, уныние и обиду. Не отказывайтесь от своих эмоций, выражайте их, но не позволяйте им влиять на общение. Нужно свести к минимуму негативные эмоции, которые вы проецируете на людей, потому что ваши чувства – не их проблема. Если настроение ни к черту, не портите настроение еще и окружающим.

Самый простой способ минимизировать негативные чувства – перенаправить их. Не держитесь за мысли, которые причиняют боль, потому что, когда в голове сплошной негатив, вы инстинктивно заикливайтесь на нем и сами портите себе настроение. Пусть даже на секунду, все эти чувства

отражаются на вашем лице, даже если вы не собирались их демонстрировать. Так что лимитируйте отрицательные мысли и мыслите позитивно. Сосредоточьтесь на том, что хорошо в вашей жизни и за что вы благодарны. У каждого бывают трудности, но некоторые люди все равно приятны в общении, даже когда настроение у них хуже некуда.

Потому что они способны контролировать свои эмоции – эффективно и даже продуктивно. Возвращаясь к нашим основным принципам, постарайтесь внушить людям чувство безопасности, чтобы они могли свободно высказывать свои негативные мнения. Если предположить, что 50% обсуждаемых в мире тем негативны по своей природе, то получается, что существует огромное число тем и эмоций, которые люди могут обсуждать с вами.

Конечно, неприятные события оказывают на вас негативное воздействие. Наивно было бы предполагать, что все плохое, что может случиться в жизни, обойдет вас стороной. Не отрецивайтесь от своих эмоций, выражайте их, но не позволяйте им влиять на ваши отношения и не вымещайте их на людях. Вы распугаете всех знакомых, если не способны нормально реагировать на то, что происходит в вашей жизни. К примеру, если вы потеряете работу, вы имеете полное право грустить и дать волю своему горю.

Умение управлять негативными эмоциями внушает спокойствие и уверенность людям, с которыми вы общаетесь, – они знают, что вы не собираетесь

нападать на них. Вы становитесь предсказуемы в хорошем смысле: окружающие понимают, что от вас следует ждать только позитива и что к вам всегда можно обратиться за поддержкой и ободрением. Так люди будут полагаться на вас и даже зависеть от вас – а это всегда располагает.

Как открытая книга

Постарайтесь создавать образ человека, который ничего не скрывает. Честность и надежность – вот какое впечатление нужно произвести. Будьте искренним в разговоре, за вашей лучезарной улыбкой не должны таиться скрытые коварные мотивы. Иногда это нелегко, даже если вам действительно нечего скрывать.

Первый способ добиться цели – говорить открыто и прямо. Речь идет не о дикции и четкости речи, а о том, насколько вы откровенны.

Когда люди задают вопросы, отвечайте прямо и не стесняйтесь делиться информацией. Уклончивость говорит о том, что вы скрываете что-то, а если вы открыто говорите правду, то создаете образ абсолютно честного человека. Информация – вещь неоднозначная, она мало интересует людей. Другими словами, им неважно, какие у вас секреты и тайны, если вы не пытаетесь их скрыть. Поэтому постарайтесь быть откровенным, и люди будут больше доверять вам.

Другой способ стать как открытая книга – подчеркнуть равенство в отношениях. То есть проследить, чтобы во всех аспектах отношений соблюдалось равноправие; это касается не только тех случаев, когда одна сторона всегда угощает обедом вторую сторону. Относитесь к людям так, как хотите, чтобы относились к вам. Выплатите все долги и покажите, что не пользуетесь людьми и не злоупотребляете отношениями. Так люди поймут, что вы не ищете выгоды за чужой счет.

Слова не должны расходиться с делом. Если с Бобом и с Джоном вы ведете себя совершенно по-разному, это никуда не годится. Двуличность еще никому не помогала. Не заставляйте людей гадать, какую лапшу вы им навешиваете на уши; пусть они будут уверены, что знают вас настоящего, а не одну из ваших многочисленных масок. Чувствуешь полнейшее замешательство, если человек сказал тебе, что любит рыбу, а потом кто-то другой утверждает, что рыбу он как раз и ненавидит. Вроде такая мелочь, но это ставит под сомнение честность человека в целом.

Не спешите судить

Люди склонны к категоричным выводам. Достаточно взглянуть на человека, и мы моментально формируем представление о том, кто он и нравится ли он нам. Когда кто-то что-то делает, у нас автоматически складывается определенное мнение.

Однако поспешные выводы лишь отталкивают людей, по крайней мере, если высказать их вслух. Даже если вы судите о других людях в присутствии знакомых, кто знает, когда вы решите обратить свой осуждающий взор на них! Вместо того чтобы отталкивать людей, будьте открыты и следуйте японскому принципу *ваби-саби*.

Это сочетание слов отражает то, что делает людей такими, какие они есть. *Ваби* – все те шероховатости и особенности натуры, которые отличают каждого человека от остальных. К примеру, кто-то категорически не способен подобрать пары носков по цвету. Это его уникальный идентификатор, аномалия. *Саби* – заложенная природой красота индивида, которая растет и расцветает вместе с жизненным опытом. Взгляните только, как прекрасен человек, убеленный сединами, когда он делится бесконечными историями о тех временах, когда вы еще не родились, награждая вас знаниями, которых иначе бы у вас не было. А вместе *ваби-саби* – умение ценить несовершенство и радоваться им.

Принцип *ваби-саби* уходит корнями в буддизм, где умение принимать несовершенство мира – первый шаг к просветлению, или *сатори*. Заглянув в себя и других, принять то, что вы видите, не пытаясь изменить это, – высшая форма просветления. И прекрасный способ вызвать симпатию.

Пример использования этой концепции в реальной жизни – разузнать историю бездомного человека

и посочувствовать ему, вместо того чтобы осуждать его за то, что он грязный и вообще попал на улицу по собственной вине. Или если ваш друг примет глупое решение, войдите в его положение, будьте рядом и помогите пережить неприятные последствия, вместо того чтобы осуждать его и выражать свое разочарование. Взгляните на неверное решение и вместо критики постарайтесь понять, что это одно из проявлений ваби-саби, и люди просто пытаются сделать как лучше.

Австрийское исследование по робототехнике под названием «Роботам свойственно ошибаться: как люди оценивают и реагируют на ошибки социальной робототехники» пришло к выводу, что люди больше симпатизируют тем роботам, у которых есть свои уникальные изъяны и странности, а не идеальной технике без каких-либо дефектов. Это доказывает, что подобные странности и определяют личность, делая человека понятным, близким и, главное, располагающим к себе. Узнав и приняв особенности человека, вы сможете общаться с ним намного эффективнее. Никто не совершенен, так что научитесь принимать недостатки людей как часть их уникальной личности. Кстати, а в чем выражается *ваши ваби-саби*?

Итак, недостатки, которые мы склонны осуждать, делают людей более располагающими, чем гипотетическая идеальная их версия. Ваше несовершенство и отсутствие осуждения других делают общение с вами намного более приятным, потому что вы

позволяете людям быть тоже несовершенными. Они не боятся выразить свое мнение. Мы должны принять это не только в других, но и в себе, о чем мы и поговорим подробнее.

Вместо того чтобы быть совершенным и ставить себя на недостижимую высоту, лучше создать образ человека небезупречного, уязвимого. И тогда люди будут симпатизировать вам, потому что вы не внушаете им страха. Вы становитесь более близким, родным, и людям приятно находиться в вашем обществе.

Быть небезупречным и уязвимым – значит признавать свои недостатки. Не притворяйтесь безупречным. Признайте и даже примите свои изъяны без ложного раскаяния. Это демонстрирует не только уверенность, но и вашу аутентичность как личности. Мы отметили, что нельзя спешить с суждениями и критиковать людей за их недостатки, если вы хотите внушать симпатию; теперь речь идет о том, что свои собственные недостатки тоже не следует осуждать слишком строго, если вы хотите внушать симпатию людям. Проявляя некоторые слабости и свою уязвимость, а также способность смеяться над собой, вы становитесь предсказуемым в хорошем смысле, а общение с вами – приятным и успокаивающим.

Согласно эффекту Прэтфелла, когда компетентные индивиды совершали промахи и нелепые ошибки, наблюдатели проявляли к ним больше симпатии

и благосклонности. Представьте, что ваш босс – само совершенство. В его присутствии вы побоитесь быть самим собой и, следовательно, не будете питать к нему нежных чувств. Но когда этот босс сядет в лужу, так сказать (например, прольет на себя кофе), вам вдруг станет намного комфортнее, потому что вы увидите, что он – такой же человек, как и все. К тому же вы не будете так жестко ограничивать собственные действия, и с ваших плеч упадет непосильная необходимость быть безупречным.

Наконец, проявляйте искренние эмоции и не ходите вечно с каменным, бесстрастным лицом. Исследования показывают, что люди благосклонны к тем, кто выражает эмоции, в отличие от тех, кто кажется бесстрастным.

В ходе исследования 2016 года, проведенного в Орегоне, зафиксировали, как люди смотрят сцену из фильма «Когда Гарри встретил Салли», где главная героиня имитирует оргазм (смешная сцена, надо сказать), и эмоциональную сцену (грустную) из фильма «Чемпион». Одной группе респондентов поручили посмотреть эти сцены, не проявляя никаких эмоций, а другую группу попросили быть максимально эмоциональными. Тех, кто продемонстрировал больше эмоций, сочли более приятными. Исследователи пришли к следующему выводу: «Люди не склонны строить близкие отношения беспорядочно, произвольно – они, по-видимому, ищут тех, кто, на их взгляд, ответит им взаимностью. Поэтому когда человек видит, что кто-то скрывает свои эмоции, он

расценивает это как отсутствие интереса к тому, что нуждается в эмоциональных проявлениях, – близости, поддержке и межличностной взаимосвязи». Проявление искренних эмоций – квинтэссенция проявления несовершенства и уязвимости, и существуют реальные доказательства, что это вызывает гораздо больше симпатии, чем противоположное поведение. Проявление эмоций – также признак открытости и прозрачности в общении с людьми.

Порадуйте человека

Чтобы по-настоящему расположить к себе людей, обеспечив в процессе общения безопасность и комфорт, нужно внушать им приятные чувства. Люди должны ассоциировать вас с радостью и позитивом. К счастью, достичь этого намного проще, чем кажется.

Не потребуются никаких героических усилий с вашей стороны. Просто постарайтесь поднять настроение собеседнику, чтобы он почувствовал себя лучше, чем до встречи с вами. После каждого общения задавайте себе вопрос: «Этому человеку стало лучше, чем до нашего разговора? Я смог ободрить, вдохновить и укрепить его веру в себя? Я смог его развеселить? Я смог его рассмешить? Я проявил любовь и поддержку?»

Если вступать в общение с этим бесхитрым намерением, вы всегда будете знать, что делать

и как вызвать у людей чувство доверия и комфорта. Вы расположите к себе всех вокруг, потому что искренне стараетесь сделать их счастливыми, и поэтому ассоциируете у них с приятными чувствами. Люди захотят чаще общаться с вами, потому что вы по-настоящему заботливый и приятный человек, который умеет сочувствовать и сопереживать.

Хороший пример – ободрить человека, который грустит. Допустим, ваша коллега пришла на работу с таким видом, будто день у нее не задался с самого утра. Спросите, что случилось, и постарайтесь утешить. Принесите ее любимый ланч, просто чтобы она улыбнулась. Возможно, вы единственный человек, который хоть что-то делает, чтобы поднять ей настроение. Она обязательно заметит и оценит.

Помните, ваша задача – улучшить эмоциональное состояние человека. Это может быть что-то простое – вызвать улыбку или смех, но главное – полностью сосредоточиться на нем. Это уместно, потому что привлекательность и симпатия опираются не на вашу личность и не на ту выгоду, которую принесут вам отношения. Если ориентироваться на стремление порадовать людей, вы будете абсолютно точно знать, что делать, чтобы понравиться им.

ВЫВОДЫ:

- Эта глава посвящена предсказуемости – в хорошем смысле. Если вы предсказуемы, это означает, что людям

комфортно с вами. Они не переживают, зная, что на них не обрушится ваш приступ гнева или раздражительности. Это позволяет людям расслабиться.

- Первый способ создать атмосферу безопасности и комфорта – научиться контролировать негативные эмоции. То есть справляться с негативом, критикой, своими ошибками и не вымещать все это на окружающих.
- Быть как открытая книга – прозрачным и понятным – еще один способ внушить чувство безопасности. Когда вы открыты, люди верят, что вы ничего не скрываете и не используете их в низких, подлых целях. Это чувство можно создать, когда вы относительно свободно делитесь информацией, не уклоняетесь от ответа и ведете себя одинаково с разными людьми.
- Не судите. У каждого есть свои недостатки, о чем говорит японская концепция ваби-саби; несовершенство создает красоту и уникальность. Более того, ваши несовершенство и уязвимость привлекают и располагают к вам людей, как показывает эффект Прэтфелла.
- В целом постарайтесь порадовать человека и будьте искренни. Скорее всего, вы не привыкли следовать этому принципу, потому что почти все время думаете о себе, однако этот принцип четко показывает, как понравиться людям.

Глава 4.

ПРИНЦИП УМЕНИЯ СЛУШАТЬ

Одна из моих бывших подруг, Кристал, абсолютно не умеет слушать. Я мог сказать что-то, а она вела себя так, словно не услышала ни слова. Она всегда перебивала меня или не успевала осознать то, что сказал я, потому что торопилась вставить свое слово. Как вы понимаете, я ненавидел с ней общаться. Наши разговоры безумно раздражали меня, и появлялось такое чувство, что разговаривать вообще не имеет смысла. После нескольких таких мучительных бесед я начал избегать ее. Даже не помню, когда виделся с ней последний раз.

Примерно в то же время я познакомился с Тэмми. С ней было весело и просто. Я даже не осознавал, почему наше общение доставляло столько радости, но, проанализировав ситуацию, я понял, что она действительно слушала меня и реагировала на сказанное. Она слышала, что я говорил, вместо того чтобы игнорировать меня и обдумывать, что она собирается сказать сама. Она кивала головой и внимательно слушала. А в завершение делилась своим мнением по поводу услышанного.

Разница между этими двумя девушками – в умении слушать. Чтобы нравиться людям, нужно внимательно слушать. Так вы показываете человеку, что он важен для вас, что вы уважаете его и цените. В ответ он всегда будет рад поговорить с вами, потому что видит, что вам не все равно.

Есть несколько простых способов научиться слушать. В целом можно сказать, что умение слушать – не пассивный навык. Нельзя просто молчать и ждать. Люди должны знать и чувствовать, что вы осмысливаете сказанное ими. Они также должны чувствовать, что ваш ответ будет обдуман, взвешен и продиктован заботой о вас.

Способность реагировать

Как вы реагируете на человека – важнейший компонент умения слушать. Способность реагировать означает, что вы отвечаете на вопросы и даете обратную связь. Вы эмоционально реагируете на то, что было сказано, демонстрируя, что участвуете в разговоре и полностью понимаете своего собеседника.

Карен Хуанг и ее коллеги из Гарвардского университета, проводя эксперименты, обнаружили, что есть три основных компонента способности к реагированию. Помня о них, вы научитесь слушать.

Первый компонент – понимание. То есть когда у вас формируется точное понимание и представ-

ление о том, что говорит и чувствует ваш собеседник. Можно продемонстрировать это буквально, например, сказать: «Думаю, тебе пришлось несладко», когда подруга рассказывает о том, как рассталась со своим парнем. Вы хотите показать людям, что способны поставить себя на их место и понять эмоции, которые они испытывают в данный момент.

Следующий компонент – признать значимость сказанного. Нужно проявить уважение к точке зрения собеседника. Так, если вы ввяжетесь в политические прения, можете не соглашаться, но все равно сказать: «Я понимаю, почему вы так думаете, и уважаю ваше мнение. Однако мне бы хотелось изложить свою точку зрения и объяснить, почему я не согласен. Я не говорю, что вы ошибаетесь. Просто я смотрю на ситуацию с другой стороны». Признать значимость сказанного – это признать, что мысли собеседника обоснованы, и вы их понимаете. Необязательно, чтобы с вами все соглашались, но важно почувствовать, что вас выслушали, признали ваше мнение разумным и достойным уважения.

Последний компонент – забота. То есть когда вы проявляете симпатию и участие. Яркий пример – обнять подругу, когда она рассказывает о разрыве с парнем. Другой пример – спросить: «Ты в порядке?», если человек рассказывает о своем невезении или тяжелых жизненных испытаниях. Что делать с этим принципом оптимальной реакции?

Хуанг утверждает, что есть один метод общения, охватывающий все три компонента реакции, – *вопросы*. Можно догадываться о чувствах людей, но единственный способ действительно понять их – задать вопрос. Более того, сам факт, что вы задаете вопрос, показывает, что вы считаете точку зрения собеседника обоснованной. Особенно это касается уточняющих вопросов, которые демонстрируют наш интерес. Мы реагируем так, что недвусмысленно проявляем заботу и искренность.

Как и следовало ожидать, люди, которые в ходе эксперимента задавали много вопросов, вызвали *больше симпатии*, чем те, кто задавали меньше вопросов. По мнению исследователей, это объясняется тем, что респонденты интерпретировали вопросы как чуткость, внимание и способность реагировать на сказанное. В конце концов, всем нам нравится рассказывать о себе, а собеседники, которые задают много вопросов, восполняют нашу потребность в откровенности. Как ни странно, те, кому задали много вопросов, узнали о своих собеседниках *намного меньше*, однако все равно прониклись к ним симпатией. В этом есть ценный урок – ключ к привлекательности в целом, и в этой книге мы будем повторять это неоднократно: сосредоточьтесь на окружающих людях, и вы найдете верный путь.

Это перекликается с одним из самых известных изречений Дейла Карнеги из его эпохальной книги «Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей»: «За два месяца можно завоевать больше друзей,

проявляя интерес к окружающим, чем за два года, пытаться заинтересовать их собой».

Мониторинг

Еще одна цель умения слушать заключается в том, чтобы внимательно наблюдать за окружающими и лучше понять себя. Другие люди – наше зеркало, можно взглянуть на них и увидеть, как вы справляетесь, с общением, нравитесь ли вы им, насколько хорошо вы выражаете свои мысли и как скорректировать свое поведение, чтобы улучшить реакцию окружающих. Другими словами, отслеживайте их реакцию, и увидите сами себя и свои успехи.

По их реакции можно решить, стоит ли развивать тему дальше, не сердите ли вы собеседника и не задели ли за живое. Можно отслеживать общение и корректировать его так, чтобы порадовать собеседника и вызвать симпатию, если обратить внимание на обратную связь. Умение слушать – это не только способность слышать слова, но и также умение отслеживать другие аспекты, например, язык тела и выражение лица, чтобы получить ценную информацию о чувствах человека.

Разговаривая с человеком, внимательно наблюдайте за ним. Считывайте все сигналы, чтобы знать, когда говорить больше, когда говорить меньше или вообще замолчать. Нужно убедиться в том, что вашему собеседнику комфортно. А для этого

научитесь читать обратную связь, которую он дает. Обратная связь – повсюду. Понаблюдайте, покраснел ли он, напряжен или расслаблен. Наблюдайте, нервничает ли он, или паникует, или ведет себя непринужденно. Возможно, он перестал улыбаться и хмурится или же смеется. Также наблюдайте, как он ведет себя с другими людьми, и сравните с тем, как он общается с вами. К примеру, если девушка смеется и непринужденно общается со своими друзьями и официантами, но напрягается и ведет себя неестественно, когда разговаривает с вами, то ей явно не по себе именно в общении с вами. Придется скорректировать свой подход, чтобы помочь ей расслабиться и проникнуться симпатией к вам.

Обратите внимание, как под давлением обстоятельств поведение человека меняется по сравнению с так называемым «нормальным поведением», которое вы берете за отправную точку. К примеру, в выходной день на бранче с друзьями человек обычно не напрягается, так и должно быть. Его поведение и реакция меняются, когда он говорит с вами? Как именно? Такой анализ позволяет эффективно использовать других людей как инструменты для саомониторинга.

Мониторинг по определению означает, что вы направляете свое внимание на другого человека, а не внутрь себя. Думать в первую очередь о других – важный принцип. Когда вы слушаете, не старайтесь сформулировать ответ в голове и спланировать, что вы скажете потом, – это значит, что вы

плохо слушаете и плохо отслеживаете ценные сигналы. Просто слушайте, а потом отвечайте, даже если вам понадобится несколько секунд, чтобы сформулировать ответ. Обратите внимание на слова, которые использует собеседник, и детали, которые он отмечает. Наблюдайте за его поведением, языком тела и выражением лица.

Вся необходимая информация о вас – прямо перед вами, отраженная в другом человеке.

Признание обоснованности

Одна из основных целей умения слушать – признать обоснованность сказанного собеседником. При этом не нужно соглашаться с ним, главное – показать, что услышали его. Каким бы ни было его мнение, его следует уважать и ценить. Какими бы ни были его эмоции, они оправданы и заслуживают внимания. Признание обоснованности – стремление показать человеку, что его услышали и поняли. Оно способно успокоить, умерить страхи и переживания, порадовать и воодушевить, избежать спора, сделать людей открытыми для совета и многое другое.

Представьте, что рассказываете о том, как весело провели время, катаясь на лыжах со своей сестрой. Ваш собеседник выглядит довольным и вроде бы внимательно слушает вас и в конце комментирует: «Звучит замечательно». Но этого мало;

чего-то не хватает. Потому что его реакция не подтверждает обоснованность сказанного. Вам хочется, чтобы он словно увидел, понял и разделил ваш опыт. Вы хотите вызвать в нем те же ощущения, что у вас.

В связи с этим есть множество простых способов подтвердить обоснованность сказанного. Помните, что этот принцип требует умения принимать и разделять чувства человека.

- Какой кошмар!
- Я бы на твоём месте ужасно рассердился.
- Не удивительно, что ты растерялся.
- У тебя полное право быть счастливым.
- Прекрасно понимаю, почему ты грустишь.

Обратите внимание, что каждый из этих ответов нацелен на эмоции и демонстрирует понимание и общее воздействие. Противоположный подход – реакции, не подтверждающие обоснованность сказанного, которые либо абсолютно игнорируют чувства человека, либо сводят их к минимуму. Они могут быть вызваны самыми благими намерениями, но все мы знаем, что намерения не в счет – важны только поступки.

- Ничего особенно. Не переживай.

- Могло быть и хуже.
- Постарайся найти в этом что-то позитивное.
- Поверь мне, все будет хорошо.
- Да, такое бывает со всеми.

Чаще всего подобные ответы лишь *усугубляют* ситуацию. Они предполагают, что ваш собеседник ведет себя неразумно и/или «не должен» чувствовать себя так – то есть внушают чувства, прямо *противоположные* тем, что ваш собеседник хотел бы получить как обратную связь от общения с вами. Научитесь отслеживать эти ответы и заменять их на те, которые подтверждают обоснованность сказанного, и вы удивитесь, как все изменится.

Подтверждение обоснованности делает из вас союзника. Можно выделить шесть шагов подтверждения обоснованности, согласно доктору Марше Лайнен, автору концепции под названием диалектическая поведенческая терапия.

1. Присутствие. Не поглядывайте на телефон, отложите все дела, не отвлекайтесь ни на что. Полностью сосредоточьтесь на собеседнике.
2. Резюмируйте услышанное.
3. Постарайтесь поставить себя на место собеседника и подумайте, что он чувствует и думает.

Сделайте это вслух, а затем попросите поправить вас при необходимости.

4. Подумайте о прошлом опыте человека и его характере. К примеру, человек, подвергшийся насилию, будет более чувствителен к критике, так что нужно это понимать, если он плохо отреагирует на ваши замечания.
5. Скажите собеседнику, что его эмоции вполне нормальны и абсолютно естественны.
6. Постарайтесь понять человека, сравнив его опыт с вашим, чтобы убедиться, что можете почувствовать то же, что и он.

К примеру, когда кто-то рассказывает, как его расстроил коллега, отложите мобильный и обратите на него внимание. Повторите сказанное, чтобы показать, что слушаете. Попробуйте представить ситуацию с его точки зрения и подумайте, почему коллега расстроил его. Вспомните, что в школе его унижали, и это могло сделать его более чувствительным к оскорблениям. Скажите, что его реакция абсолютно естественная, и расскажите, что у вас в коллективе тоже был невоспитанный сотрудник, и вы пережили схожую ситуацию.

Когда человек говорит, он хочет, чтобы его воспринимали определенным образом. Он также хочет получить определенную реакцию. Поэтому, подтверждая обоснованность сказанного, вы даете ему

именно такую реакцию и как бы говорите: «Да, я согласен с вами. Вы именно такой человек». К примеру, парень, который хвастается своим автомобилем, хочет услышать: «Надо же, у тебя потрясающая машина, и ты столько труда в нее вложил, что заслуживаешь восхищения».

Писатель Пол Форд дает любопытный совет. Когда знакомитесь с человеком, спросите, чем он занимается. Затем добавьте: «Надо же, это ведь очень тяжело». И действительно, большинство людей считают, что у них тяжелая работа. По сути, что-то тяжелое есть в любой работе, так что нельзя назвать это убеждение ложным. Если вы показываете, что считаете его работу тяжелой, вы тем самым сближаетесь с этим человеком и также показываете ему, что у вас с ним схожее мнение. Эта простая фраза подтверждает обоснованность львиной доли его личных соображений и соответственно дает повод гордиться собой. Более того, она позволяет человеку открыться, так как жалоба – простой способ дать выход своим эмоциям.

Много раз в этой книге я отмечал, как важно радовать людей. Это еще одна форма подтверждения обоснованности, не так ли? Добиться этого легко, достаточно внимательно слушать и позволить человеку почувствовать себя умным.

Делайте заметки, когда слушаете. Так вы продемонстрируете, что вам действительно важно каждое слово и вы цените то, что вам рассказывают.

Или пообещайте, что запишете сказанное чуть позже. Понятно, что обычно записывают только ценную информацию – а ведь так приятно быть источником такой информации.

Кроме того, можно сделать комплимент. К примеру, если человек рассказывает о своих недавних достижениях на научном поприще, можно сказать: «Надо же, наверняка ты потратил много сил и времени на исследования! Молодец!» Отмечая хорошие качества человека и делая комплимент на основе сказанного, вы делаете ему приятное.

Один из способов признать обоснованность – попросить собеседника дать совет или высказать свое мнение. Спросите, что он думает о вашей работе, прежде чем сдать ее. Или скажите: «Кажется, вы разбираетесь в жизни. Может, посоветуете, как мне наладить отношения с моей девушкой?» Возможно, вам не хочется беспокоить человека, но на самом деле люди обожают давать советы. Они кажутся себе авторитетными и мудрыми, словно вы видите в них лидеров. Хорошо бы попросить совета относительно того, в чем они считают себя настоящими экспертами, потому что это высшая форма подтверждения их навыков и знаний.

Позже можно добавить доказательства того, что вы действительно последовали совету. К примеру, сообщите человеку: «Я последовал вашему совету по поводу моей девушки, и знаете что? Мы помирились, и сегодня она прислала мне такую милую SMS'ку».

Нет ничего более вдохновляющего, чем видеть положительные результаты вашего совета.

Наконец, когда вы замечаете небольшие детали в ходе разговора, это подтверждает ваше внимание. А внимание говорит об уважении, так что это простой способ польстить человеку. Постарайтесь запомнить незаметные мелочи или такие детали, как даты и факты из личной жизни. Позже вы могли бы упомянуть их в разговоре, чтобы показать, что потрудились быть внимательным и запомнить их. Ваш собеседник наверняка оценит, как этот разговор важен для вас, и почувствует, что его слова имеют вес.

К примеру, даже если вы вспомните такую мелочь, как то, что ваш собеседник не любит сэндвичи с майонезом, это будет иметь большое значение. Когда вы вместе отправитесь обедать и он сделает заказ, вы можете добавить как бы невзначай: «Без майонеза, да?»

Слушать с намерением

Как общее правило, я стараюсь слушать намного чаще, чем говорить. Потому что мне нравится не только слушать людей, но и давать им *пространство* в разговоре. Пространство – это возможность говорить без страха, что сейчас вас перебьют или вы не успеете высказаться. По моим наблюдениям, люди разговаривают более свободно и охотно, если дать им пространство.

Перечислим (в произвольном порядке), что людям нравится в общении: когда им весело, когда они могут высказаться и поделиться наболевшим, когда они смеются и узнают что-то новое.

Заметили тенденцию? Если мы не заняты тем, что слушаем что-то интересное и ценное для нас, то мы предпочитаем рассказывать о своей жизни и делиться мыслями. Подумайте, что вы чувствуете после общения, если вам не удалось выговориться и пространство полностью захватил другой человек.

Наверняка шея болит от постоянного кивания, и у вас такое ощущение, что вы побывали на лекции. Вы чувствуете себя обделенным вниманием. Теперь представьте сценарий, где вам дали все необходимое пространство и у вас была внимательная публика. Чувство останется совершенно другое, и именно такое чувство вы должны стремиться внушить людям, слушая их с намерением.

Чтобы стать общительным и приятным человеком, нужно слушать намного больше, чем говорить. К сожалению, невозможно, чтобы все, что выходит из вашего рта, было увлекательным и потрясающим, поэтому дайте другим возможность высказаться – это улучшит их самооценку, а также отношение к вам.

Здесь следует сделать серьезную оговорку: чтобы научиться слушать, недостаточно давать пространство

и отказываться от своей очереди говорить. Согласно распространенному мнению, чтобы выслушать человека, достаточно замолчать и дать ему высказаться. Хотя в некоторой степени это действительно так, картина неполная. Это называется пассивным слушанием. Вашему собеседнику может показаться, что он разговаривает со стеной.

Активное слушание – ключ к подтверждению обоснованности. Выговорить даже сложно, но на практике все намного проще. Нужно слушать с четким намерением.

Допустим, кто-то говорит: «В прошлые выходные я ездил кататься на лыжах, но никакого удовольствия не получил». Пассивное слушание – это когда вы отвечаете «круто», или «гм», или просто выслушаете и помолчите.

Активное слушание и слушание с намерением выглядит примерно так:

- *«Не получил удовольствия?..»* (Повторить последнюю фразу).
- *«То есть ты остался недоволен поездкой?»* (Перефразировать сказанное).
- *«Видимо, ты собирался здорово провести время, но что-то пошло не так или чего-то не доставало?»* (Резюмировать мысли и положение собеседника).

Когда читаешь такое в книге, кажется, что будешь походить на попугая или робота. *Активно слушать – это просто повторять сказанное? И чем это поможет?*

Поможет, потому что люди слышат в этом намного больше, чем простой повтор. Они слышат, что вы используете их слова в новом предложении, а это демонстрирует, что вы слушали внимательно. Они видят, что вы с интересом следите за их мыслью. Нужно показать, что вы понимаете их, и копнуть глубже.

Главное, что чем активнее вы применяете этот принцип, тем больше людям захочется общаться с вами и вести разговор на более глубоком уровне. Можно буквально чередовать три типа фраз в течение целого часа и удивленно наблюдать, как люди раскрывают вам душу, объясняют, обосновывают свою точку зрения и засыпают деталями.

Ваша цель – расколоть их, как орех, и узнать как можно больше об их истинных мыслях. Люди хотят видеть, что они важны. Люди хотят чувствовать, что их слова имеют какой-то вес – это и есть основной компонент признания обоснованности. Проявите любопытство, не спешите судить да рядить, словно вы спрашиваете: «Я правильно понял? Поправь меня, если я ошибаюсь».

Я сомневался, ехать мне в отпуск этим летом или нет.

В отпуск этим летом?

*Да, я думал съездить в Грецию,
но дороговато выходит.*

То есть ты поехал бы в Грецию, если бы не цена?

*Да, я никуда не ездил уже несколько лет, а я видел
столько красивых фотографий греческих островов.*

*Кажется, тебе жизненно необходимо
съездить туда, несмотря на расходы!*

*Возможно, ты прав. Ведь молодость
не вечна, так? Всегда мечтал
путешествовать, но работа мешала.*

То есть ты считаешь, что работа была помехой?

Думаю, этот разговор мог бы тянуться до окончания века, но обратите внимание, что одна из сторон делает только одно – повторяет фразы, чтобы поощрить вторую сторону на дополнительные разъяснения и дальнейшие размышления.

Не удивительно, что именно этим методом психологи пользуются во время терапевтических сеансов, чтобы позволить людям раскрыться и сформулировать вслух глубинные мысли. Несколько своевременных вопросов в формате активного слушания могут «расколоть» человека и помочь ему лучше понять себя. Если вы умеете слушать

с намерением, то в общении вы никогда не превратитесь в Нарцисса.

В большинстве случаев, когда люди делятся пережитым или хотят сбросить камень с души, они как раз ищут подтверждения обоснованности своих чувств. И они не получают его, если вы собираетесь сидеть с бесстрастным выражением на лице. Вспомните, что умение слушать требует активного внимания и участия. Самые распространенные эмоции, которые люди хотели бы увидеть в вашей реакции: взволнованность, шок, интерес и удовольствие. Именно эти эмоции вы должны продемонстрировать. Помните о них и постарайтесь отразить то, что чувствует собеседник, – так вы покажете ему, что его мнение обосновано и принято благосклонно, и это поощрит его на большую откровенность.

Дело в том, что умение слушать – фундамент для всех других целей, которых мы пытаемся достичь в этой книге. Когда вы активно слушаете, вы слышите в словах собеседника обратную связь и точно знаете, как он реагирует на вас. Когда активно слушаете, вы понимаете людей на гораздо более глубоком уровне, знаете, что их мотивирует. Когда вы активно слушаете, все ваши токсичные привычки становятся очевидны для вас.

В стремлении стать лучше как личность умение слушать – возможно, самая распространенная проблема, и не только на мой взгляд. Вспомните, что самые успешные люди современности достигли

вершины в своей отрасли не благодаря врожденному интеллекту, а благодаря умению работать с людьми и вести их за собой. Яркий пример этого принципа отметил американский архитектор Джефф Дейли несколько лет назад: «Из двух монологов не получится диалог».

Когда разговариваете с кем-то, убедитесь, что общение двустороннее. Не лекция и не проповедь. А интерактивный диалог, где две стороны сотрудничают, чтобы создать что-то вместе. Вы к этому стремитесь?

Убедитесь, что вы действительно слушаете и вовлечены в разговор, а не просто уступаете собеседнику возможность высказаться и ждете своей очереди, не обратив абсолютно никакого внимания на сказанное. Зачастую нам кажется, что мы разговариваем сами с собой. Если после общения у вас складывается такое чувство, что вы ничего не приобрели и ничего не потеряли, именно этим вы и занимались.

Общение – это возможность чему-то научиться. Это также возможность выстроить мосты, а не продемонстрировать свой интеллект. Для настоящего диалога нужно открытое мышление, вас должно волновать, что новое вы можете позаимствовать у другого человека.

Будьте открыты, проявляйте любопытство, а главное, старайтесь быть менее самовлюбленным и эгоцентричным – только так можно достичь значимого, здорового диалога.

ВЫВОДЫ:

- Умение слушать – один из тех принципов, о которых вы часто читаете, но вряд ли практикуете на самом деле. Потому что обычно советуют просто больше слушать. Однако это лишь один из компонентов.
- Чтобы грамотно слушать, нужно практиковать умение правильно реагировать. Умение слушать – не пассивная активность, когда реакция рождается после того, как вы обдумаете услышанное. Оптимальная реакция предполагает понимание, подтверждение обоснованности сказанного и заботу. Лучший способ проявить грамотную реакцию – задавать вопросы.
- Умение слушать – потрясающий метод для сбора информации о себе. Когда наблюдаете за людьми, лучше понимаете себя, потому что видите, как вас воспринимают люди. Воспользуйтесь окружающими как зеркалом, чтобы взглянуть на себя.
- Подтверждение обоснованности сказанного – еще один важный аспект умения слушать. Вы словно говорите: «Я вижу ваши эмоции, понимаю их и разделяю». Лучше всего этот принцип демонстрируют обосновывающие утверждения, направленные на эмоции собеседника, в отличие от утверждений, слишком общих и служащих лишь для того, чтобы игнорировать эмоции собеседника.
- Наконец, слушайте с намерением, чтобы слушать внимательно.

Глава 5.

ПРИНЦИП ЦЕННОСТИ

Когда Шон переехал в новый город, ему было одиноко, потому что никак не получалось завести новых друзей. Никто с работы не проявлял к нему интереса. Время от времени он приглашал коллег сходить куда-нибудь, но, видимо, недостаточно часто и недостаточно уверенно. Прошло три месяца, а выходные он по-прежнему проводил в компании кошки или копаясь в машине.

Разговорившись однажды с коллегой, Шон упомянул, что у него дома есть караоке, которое ему подарили на Рождество несколько лет назад. Шон не знал, что все в офисе раньше пели в хоре и теперь порадовались бы возможности вспомнить дни былой славы. В итоге вечера пятницы превратились в «вечера караоке у Шона – с Шоном и его кошкой». Коллеги сразу приняли его в свой круг общения, и Шону уже не составило труда обрести новых друзей.

С чего все началось? Ведь дело не в караоке, а в том, что олицетворяет собой караоке. Оно олицетворяет некую *ценность* для людей, которая мотивировала

их провести время с Шоном и познакомиться с ним поближе. Без этого, кто знает, сколько времени Шон оставался бы еще одиноким в новом городе.

Мы не привыкли рассматривать отношения с этой точки зрения, однако ситуация становится совершенно очевидной, если сделать шаг назад. Люди поверхностны. Они функционируют в простейшем режиме «ты мне, я тебе» гораздо чаще, чем хотелось бы верить. Им нравится обмениваться ценностью и получать личную выгоду при любой возможности. Проще говоря, если вы можете сделать что-то для кого-то, вы будете нравиться ему больше. Возможность принять участие в этом простейшем обмене ценностями поможет добиться симпатии.

Конечно, если отношения держатся исключительно на подобной ценности, то вряд ли их можно назвать здоровыми. Но для того чтобы внушить симпатию новым знакомым, нужно подумать, какую ценность вы могли бы привнести в их жизнь, – это самая расходная монета, которой мы можем расплатиться.

К счастью, ценность имеет множество форм, так что дело не в деньгах или возможности покупать подарки. Ценностью могут быть позитивные эмоции, которыми вы одариваете людей, и это намного более широкий (и благородный) взгляд на ценность. Если можете сделать что-то для кого-то или помочь ему почувствовать то, что он хочет почувствовать, вы сразу же становитесь более ценным и, следовательно, более симпатичным. Если бы коллеги Шона

общались с ним только ради караоке, это было бы неправильно; в нашем примере караоке стало первым шагом для дружбы.

У каждого есть потребности и желания, и мы обычно не осознаем их или остаемся пассивны. Принцип ценности – это принцип предвосхищения фундаментальных желаний людей (кстати, у вас они тоже есть, так что несложно понять, чего хотят окружающие). Это манипуляция? Может показаться, что вы стремитесь подкупить людей и заставить их симпатизировать вам. Это не совсем так; вы просто стараетесь понять, как люди функционируют на инстинктивном уровне.

Привычка помогать

Вносить ценность в жизнь людей – это умение быть полезным. Приучите себя обдумывать, как помочь человеку удовлетворить его потребности и желания – с практической точки зрения, то есть помочь на работе, и с эмоциональной точки зрения, например, повысить самооценку. Нужды и потребности могут быть самыми насущными, необходимыми, то есть очевидными, лежащими на поверхности, или же гораздо более глубокими, эмоциональными или психологическими по природе.

На данный момент можете ли вы помочь кому-нибудь реализовать его потребности или желания? Наверняка. Эту привычку, пожалуй, выработать

непросто. Обратите внимание, что нужды и потребности – это, как правило, то, что вы можете удовлетворить и тем самым избавить людей от негативных эмоций, а желания – то, что вы можете выполнить, вызвав у людей позитивные эмоции.

Пример удовлетворения практических нужд и желаний человека – помочь доехать до работы. Можете сами возить или найти транспорт. Благодаря вам он не останется без гроша в кармане. Если ваш друг ест жирный гамбургер, протяните ему пару салфеток. Если вы знаете, что он не обедал сегодня, спросите, не голоден ли он, и предложите разделить ваш завтрак или порекомендуйте ресторан.

Эмоциональные, психологические нужды и желания более сложные. Но вполне достаточно на первых порах помнить, что все хотят, чтобы их любили, уважали и ценили. Это универсальные стремления, и их реализация делает нас счастливыми и прогоняет грусть. Если видите, что кто-то из коллег обедает один, возможно, ему одиноко, и он чувствует себя брошенным. Возможно, ему кажется, что коллеги оттолкнули его, или он нуждается в эмоциональной поддержке в данный момент. Вы можете многое изменить, если подойдете и спросите: «Не возражаете, если я присоединюсь?» Протяните ему руку, покажите, что его ценят, принимают, восполните человеческую потребность в компании и поддержке.

Обратите внимание: было бы неразумно тратить всю свою жизнь на служение людям, достаточно

так называемых «пятиминутных одолжений» – то, что можно сделать за пять минут или даже быстрее. К примеру, можно открыть дверь человеку, который несет большую коробку, или предложить подвезти знакомого по пути на работу. Выслушайте. Отправьте подбадривающий текст тому, у кого выдался тяжелый день. Придумайте способ помочь людям еще до того, как они попросят, причем так, чтобы это не потребовало от вас гигантских усилий и инвестиций. Можно многое изменить в жизни человека без ущерба для своего личного времени и потребностей.

Если вам кажется, что пять минут – слишком мало, поверьте, что ценность подобных жестов колоссальна, и вы выстроите репутацию человека, который одним своим присутствием создает позитивную ценность. Если не можете помочь сами, найдите полезные ресурсы и информацию. Это займет даже меньше, чем пять минут, но принесет огромную пользу. Допустим, человека интересует фотоискусство. Вы не обязаны брать его под крыло и учить всему, что вы знаете, но подумайте, с кем, разбирающимся в фотоискусстве, его можно познакомить? Какими ресурсами вы могли бы его обеспечить? Ценно все, что поможет удовлетворить его нужды и желания.

Нужно предлагать помощь, не только когда вас просят; большинство никогда ни о чем не просят, потому что им неловко, и они не хотят доставлять неудобства. Дело не только в том, чтобы приносить

пользу; вы предугадываете нужды и желания людей. Вы избавляете их от смущения, которое неминуемо возникнет, если они попросят о помощи, – это самое большое препятствие для большинства людей, и вы значительно облегчите им жизнь. Прислушайтесь к интуиции, и вы станете более понимающим и привлекательным в целом. Нет нужды навешивать на этот принцип пользы ярлык манипуляции; просто поймите, что люди по природе своей эгоистичны и инстинктивно тянутся к тем, кто может им помочь. Стать таким человеком несложно – хотя бы, чтобы произвести благоприятное первое впечатление.

Помимо помощи, есть несколько способов активно приносить ценность в жизнь людей, и даже пассивно.

Знакомьте людей. Старайтесь брать на себя роль проводника и знакомить людей друг с другом, предупреждая их потребности, ради взаимовыгодных отношений. Если кто-то в чем-то нуждается или о чем-то мечтает, несложно найти среди своих знакомых того, кто мог бы помочь – напрямую или косвенно. Как правило, этот жест не требует особых усилий. Станьте тем, кто знает, кто в чем мастер и кто кому может помочь. Ваша ценность в данном случае пропорциональна перспективе выгодного знакомства. Ведь мы не просто так поддерживаем отношения с VIP-персонами, которые далеко не всегда нравятся нам лично, – мы знаем, что их общество может принести нам пользу.

Планируйте. Возьмите на себя роль планировщика. Если вы вызоветесь сами, вряд ли кто-то захочет сражаться с вами за эту привилегию, так как занятие это довольно напряженное. Однако ваша ценность возрастет в разы. Люди начнут обращаться к вам и зависеть от вас, когда нужно будет что-то организовать, – так что вы быстро завоюете положение лидера и авторитета. Организуйте совместные посиделки. Помогите кому-то устроить мальчишник. Спланируйте отпуск для группы или снимите помещение и устройте шикарную вечеринку. Вы понравитесь людям, потому что берете на себя самое сложное, и на вас можно положиться, когда речь идет об умении организовать совместные мероприятия и принести радость в жизнь окружающих.

Станьте специалистом. Так, например, вы сможете дать совет и подсказать, что делать. Вы становитесь ценным членом общества, потому что люди обращаются к вам за помощью. Эти знания также дают вам внутреннюю информацию о том, где какие правила можно нарушить безнаказанно. Допустим, вы многое знаете о национальных парках и можете подсказать людям, куда пойти и что надеть в поход. То есть вы ценный источник информации, потому что можете посоветовать, что делать. Точно так же стоит стать экспертом по «малопонятным вопросам».

Если вы знаете то, чего не знают другие, то станете источником информации, которой больше ни у кого нет. Возможно, вы единственный человек, который умеет писать программы для компьютера,

и тогда все будут обращаться к вам, когда возникнут проблемы. Если вы знаете что-то малопонятное другим, то будете единственным авторитетом по теме, и люди захотят познакомиться с вами, чтобы получить совет.

Развлекайте. Вспомните, что ценность не ограничивается денежными проявлениями; ценность – удовлетворение нужд и желаний людей с целью создать положительные чувства. Поэтому ценностью может быть развлечение. По сути, это одна из форм ценности, которая оказывает наибольшее влияние на повседневную дружбу и отношения. Возможно, у вас и вашего лучшего друга разные политические взгляды, или он регулярно занимает у вас деньги и никогда не возвращает, но если он заставляет вас смеяться и с ним весело, его ценность для вас достаточно велика, чтобы продолжать общение.

Действительно, чаще всего дружеские отношения формируются потому, что людям приятно общаться друг с другом. Это ценность в своем высшем проявлении – если я провожу время с кем-то и знаю, что буду радоваться и смеяться, я буду тянуться к нему. Такое радостное общение может проявляться в виде увлекательных бесед, рассказов о захватывающих случаях из жизни, уморительных наблюдений и шуток. Не нужно быть душой компании; развлечение – абсолютно субъективная тема.

Всем нравятся разные фильмы, и если придется выбирать между фильмом и нудной лекцией, то

практически всегда выбирают первое – потому что фильмы развлекают. Так что умение развлекать делает вас притягательным.

Развлекайте людей, сосредоточившись на них, на их интересах, на их жизни. Развлекайте людей, проявляя понимание текущих событий, чтобы выстроить увлекательный, вдумчивый диалог. Развлекайте их, проявляя знание разных исторических эпох и культур, чтобы добавить контекст в любую беседу. Развлекайте людей, одаряя их сведениями, которые они ищут, или обращаясь за советом и возлагая на них приятную роль учителя. Развлекайте спонтанностью, умением задавать гипотетические вопросы и непредсказуемостью.

Вносить ценный вклад в жизнь людей, развлекая их, – лучший совет для тех, кто стремится стать интересным собеседником, не так ли? Он отличается от общепринятых советов, касающихся общения, потому что призывает забыть на время о себе и сосредоточиться на других и на том, как приоритизировать их нужды. Когда вы поймете, что успешные отношения не сосредоточены на вас, а должны быть направлены на других, вам обязательно понадобится другой подход.

Принцип ценности может показаться бездушным и эгоистичным, но помните, мы не подкупаем людей, чтобы понравиться им. Если наша цель – внушить симпатию, то мы должны понимать, что наша польза, помощь и ценность значительно увеличат

наше обаяние. По крайней мере, вы будете достаточно привлекательны, чтобы «получить доступ к объекту» – а иногда нам нужен лишь шанс, чтобы блеснуть, как Шону с его караоке (мы упоминали его в начале главы).

ВЫВОДЫ:

- Принцип ценности может показаться бездушным и даже циничным, однако он лишь опирается на тот факт, что люди по природе своей эгоистичны. Мы, по крайней мере, в начале отношений, мотивированы проводить время с теми, кого считаем полезными. Ценность – это не только деньги, слава богу.
- Быть ценным – значит быть полезным и приносить позитивные чувства в жизнь окружающих. Этого можно добиться, удовлетворяя практические нужды и желания людей, а также их эмоциональные нужды и желания. Наиболее реалистичный способ – «пятиминутные одолжения».
- Дополнительные методы создания ценности – знакомить людей, планировать мероприятия для группы и устраивать развлечения (вспомните, как людям нравится ходить в кино).
- Этот принцип подчеркивает, как важно заботиться об окружающих, а не относиться к ним исключительно с потребительской точки зрения.

Глава 6.

ПРИНЦИП ПОВЕРХНОСТИ

Рик явился на собеседование в мятой, замызганной одежде, с всклокоченными волосами. Он запыхался и плохо подготовился. Пахло от него явно не розами, видимо, забыл принять душ с утра. В итоге он произвел неблагоприятное впечатление еще до того, как открыл рот, и работу не получил. Хотя на тот момент он был самым квалифицированным кандидатом, об этом уже никто не вспомнил.

После Рика на собеседование пришел Дерек. Он был опрятен, гладко выбрит и аккуратно причесан. На нем был элегантный костюм. Он выглядел респектабельно, и, хотя его навыки значительно уступали навыкам Рика, ему сразу же предложили работу.

Более того, Дерек даже не понимал, почему ему удавалось получать работу, которую не могли получить гораздо более квалифицированные специалисты, такие как Рик. Практически все собеседования, которые он посещал, приносили ему положительный

результат. Значит ли это, что жизнь не меритократия и власть получают не только по заслугам?

К сожалению, да. Люди во многом руководствуются первым впечатлением, которое в целом зависит от весьма поверхностных факторов. Наша привлекательность определяется за долю секунды. Принцип поверхностности («встречаем по одежке») учитывает этот феномен и проливает свет на то, как использовать его с пользой для себя, как Дерек.

Согласно принципу поверхностности вы должны понимать, на что люди инстинктивно обращают внимание в первую очередь. Мы высоко ставим внешность и другие несущественные факторы. Хотя не всё так плохо. Если вы знаете, на что люди смотрят, даже если принципиально не согласны с этим, то вы точно знаете, что делать, чтобы понравиться и произвести замечательное впечатление с первого взгляда. Вы поймете, как подкорректировать свой внешний вид и следовать определенным правилам, чтобы добиться симпатии.

Не следует недооценивать значение первого впечатления. Как только оно сложится, совсем не просто изменить его. Потому что первое впечатление – это линза, через которую люди смотрят на вас. Всё, что соответствует первому впечатлению о вас, лишь укрепляет его, а всё, что не соответствует, – рассматривается как аномалия, которая не отражает ваш истинный характер. Первое впечатление определяет, как на вас смотрят и как к вам относятся.

Отрицательное первое впечатление может уничтожить любые отношения еще до того, как они зародятся, а благоприятное первое впечатление дает зеленый свет – чтобы продолжить общение и познакомиться с человеком поближе. С детства нас учили не придавать слишком большого значения поверхностным, несущественным качествам, но оказывается, не всегда стоит следовать этому совету.

Первое впечатление зависит от вас

К счастью, можно внести коррективы в свой внешний вид, чтобы произвести максимально благоприятное первое впечатление. Всего несколько изменений могут значительно преобразовать то, как люди воспринимают вас.

Исследование Принстонского университета показало, что люди судят о личности, привлекательности и надежности человека всего за долю секунды – столько времени нужно, чтобы взглянуть на его лицо. Джанин Уиллис и Александр Тодоров обнаружили, что люди склонны судить о надежности человека всего за 100 миллисекунд после первой встречи. Более того, эти суждения закрепляются надолго, и изменить их крайне сложно. Подумайте, как использовать эту информацию – с пользой для себя или во вред себе. В любом случае важно помнить о столь тривиальном и, может быть, глупом, но очевидном правиле. Если наша цель – произвести хорошее впечатление (вместо того чтобы мертвой

хваткой держаться за свои принципы, например, что о книге нельзя судить по обложке), то мы сразу поймем, что делать.

К примеру, первое впечатление о вас может сложиться, когда человек увидит, как вы хмуритесь. Что если он решит, что вы недоброжелательны или с вами неприятно общаться? Звучит возмутительно, но это абсолютно вероятно. Подобное негативное суждение будет преследовать вас вечно; и впечатление о вас будет всегда опираться на то нахмуренное выражение лица, которое было у вас в тот день, когда на секунду испортилось настроение.

Прежде чем подробно рассмотреть эту концепцию, отметим, что исследователь Фрэнк Шаб выявил шесть распространенных стереотипных суждений о людях, основанных исключительно на впечатлениях от их внешности. Эти шесть суждений демонстрируют, сколько поспешных выводов мы делаем, ориентируясь на одну-единственную черту.

1. Если человек физически привлекателен: «Он выглядит здоровым и гораздо более привлекательным, чем я».
2. Если человек быстро говорит: «Он намного компетентнее и умнее, чем большинство».
3. Если у человека легкая походка: «Он уверен в себе и заслуживает доверия».

4. Если у человека круглое детское лицо: «Ему можно доверять».
5. Если человек одет элегантно: «Он успешен и умен».
6. Если у человека множество татуировок: «Он неразборчив в сексуальных связях, ненадежен и не заслуживает доверия».

Пять из этих шести характеристик можно контролировать (исключение – круглое детское лицо). Возможно, вы думаете, что не можете контролировать физическую привлекательность, но для этого достаточно грамотно подобрать одежду, следить за гигиеной тела и приложить немного усилий. Помимо корректировки перечисленных характеристик, благоприятное первое впечатление во многом опирается на то, *кого* вы хотите впечатлить.

Исследования показывают (Терк, Свенсионис и Фиске), что существует разница в подходах к людям, на которых вы хотите произвести благоприятное впечатление. Подход «*сверху вниз*», когда вы выше по статусу, и подход «*снизу вверх*», когда вы ниже по статусу. При подходе «сверху вниз» старайтесь показаться максимально дружелюбным и приятным. Напротив, при подходе «снизу вверх» постарайтесь показаться более компетентным.

Если вы выше по статусу, намного эффективнее стремиться доказать, что вы не такой холодный,

как подсказывает стереотип, а если вы ниже по статусу, лучше показать, что вы такой же умный или даже умнее, чем те, кто выше по статусу. Чтобы произвести максимально благоприятное впечатление, недостаточно хорошо выглядеть; нужно, чтобы другой человек воспринял вас максимально позитивно согласно вашему статусу. Придется адаптироваться соответствующим образом.

Если вы покажетесь слишком умным, то ваш собеседник окажется в отстающих, униженным и запуганным, а если вы покажетесь слишком дружелюбным, то рискуете создать образ человека слабого и пассивного, так что нужно подчеркнуть то, что наиболее выгодно в вашем положении.

Возможно, до сих пор вы не прочли для себя ничего нового. Мы уже знаем, как важно поддерживать зрительный контакт, открытую позу и уверенный язык тела, чтобы произвести благоприятное первое впечатление. Мы знаем, что нельзя вертеться и суетиться, переминаться с ноги на ногу, потому что это не внушает доверия.

Мы в целом понимаем, как выглядит человек, заслуживающий доверия, и как выглядит человек, с которым не захочется столкнуться в темном переулке. Мы перечислили основные факторы, которые позволят с блеском пройти собеседование. Однако есть несколько моментов менее очевидных, но не менее важных и, скорее всего, совершенно новых для вас.

Тон голоса

Тон голоса может повлиять на первое впечатление. Тон, конечно же, отражает, насколько у вас высокий или низкий голос.

Исследование Университета Глазго (Макалир, Тодоров и Белин, 2014) показало, что люди выносят скоропалительные суждения за миллисекунды по одному только голосу. Респонденты сочли, что мужчины и женщины с высоким голосом больше достойны доверия. Тем временем исследователи из Университета Майами (Клофстад, Андерсон и Петерс, 2012) обнаружили, что и мужчины, и женщины склонны ассоциировать низкий голос с лидерством и выбирают лидеров соответственно этому принципу.

Исследователи отметили: «Так как у женщин в среднем более высокий голос, чем у мужчин, тон голоса может стать той причиной, по которой меньше женщин занимают лидерские должности, чем мужчины». Макалир и его коллеги советуют: «Людей, как и алгоритмы, можно настроить на необходимые изменения, чтобы добиться нужного результата».

Другими словами, научиться контролировать тон своего голоса – эффективный инструмент для достижения благоприятного первого впечатления. Итак, если вы хотите получить работу в топ-менеджменте, говорите на собеседовании более мужественным, глубоким голосом.

Низкий голос лучше, потому что традиционно ассоциируется с мужественностью и лидерскими качествами. Хотя далеко не всегда вы оказываетесь в том положении, когда вам хочется казаться самоуверенным и доминирующим. Лучше проявлять свои качества в зависимости от впечатления, которое вы хотите произвести.

Рукопожатие

Люди судят о вас по рукопожатию, и этот принцип действует во всем мире. Есть несколько важных рекомендаций (по крайней мере, для Западного мира) по поводу того, как следует пожимать руку, чтобы показать себя с лучшей стороны.

Если вы до сих пор не верите, что простое рукопожатие имеет такое значение, исследование 2008 года показало, что люди с крепким рукопожатием чаще получают работу, чем люди со слабым рукопожатием. Очевидно, можно произвести благоприятное впечатление с помощью крепкой хватки. Не следует недооценивать рукопожатие!

Выделим три аспекта хорошего рукопожатия, которые зачтутся в вашу пользу.

1. **Крепкое.** Хорошее рукопожатие должно быть крепким, но ломать пальцы не обязательно; просто крепко сожмите руку.

- 2. Теплое.** Теплая рука говорит о теплой личности, а холодная рука – о холодной личности. Смешно, конечно, но именно так работает наш мозг – через ассоциации. Так что согрейте руки – и вы в игре.
- 3. Сухое.** Сухая рука означает, что вы не вспотели, значит, вы спокойны и уверены в себе.

Итак, потрите руку в кармане, чтобы согреть, и вытрите ее. Затем пожмите руку человека крепко, уверенно, с небольшим напором.

Гардероб

Ваша одежда многое говорит о вас. Вы вряд ли захотите одеться неуместно или небрежно. Но чрезмерное внимание к одежде тоже вредно. Несмотря на стародавний совет одеваться так, чтобы произвести сильное впечатление, далеко не всегда это нужно, особенно если вы одеваетесь лучше, чем тот человек, с которым вы общаетесь. Если вырядиться слишком пышно, то вы словно демонстрируете свой авторитет, что может быть весьма неловко, если человек, с которым вы знакомитесь, *ваш* босс. Это может создать отталкивающее впечатление, и начнется скрытая борьба за власть, в результате чего люди подумают: «Да что он возомнил о себе?»

Можно скорректировать свой гардероб точно так же, как корректируете манеру поведения в зависимости

от того, что вы хотите продемонстрировать – компетентность или дружелюбие. Ваша одежда совершенно точно характеризует вас и ваши намерения, так что обратите внимание на того, кому вы составите компанию.

Всегда можно следовать общему правилу: одевайтесь как тот человек, на которого хотите произвести впечатление. Схожий стиль в одежде не только привлекает внимание; он показывает людям, что вы понимаете их и мыслите так же, как они. Это также позволяет избежать возможных негативных последствий, если вы оденетесь намного лучше или намного хуже, чем «объект». Чтобы произвести теплое, доброжелательное впечатление, покажите людям, что вы похожи на них – не лучше и не хуже.

ВЫВОДЫ:

- Так устроена наша печальная действительность. Мы существа «поверхностные», хотя нам не хочется этого признавать и играть по заведенным правилам. То есть придется подумать, как подправить наш внешний вид и произвести оптимальное поверхностное впечатление.
- Исследования показали, что минимум шесть суждений люди выносят исключительно по внешнему виду – по таким факторам, как круглое детское лицо, легкая походка, умение хорошо одеваться и быстро говорить. Исследования также показывают, что многое зависит от статуса человека, с которым вы разговариваете. Если вы

общаетесь с человеком, у которого более низкий статус, хорошее впечатление зависит от вашего дружелюбия. Если вы общаетесь с тем, у кого статус выше, хорошее впечатление зависит от вашей компетентности.

- Тон голоса тоже влияет на впечатление, как показали исследования. Высокий голос ассоциируется с доверием, а низкий голос – с авторитетом и лидерством.
- Очевидный аспект: характер рукопожатия влияет на стереотипы и суждения – по крайней мере, на Западе. И, наконец, гардероб тоже влияет на то, как вас воспринимают окружающие. Излишняя изысканность или небрежность в одежде способны открыть ящик Пандоры; лучше одеваться примерно так же, как тот человек, на которого вы стремитесь произвести впечатление, чтобы заполучить кредит доверия.

Глава 7. ПРИНЦИП ЭМПАТИИ

Маршалл всегда был довольно холодным человеком. Он задумывался о своих эмоциях, но никогда не пытался понять, какие чувства испытывают окружающие и чем это вызвано. В итоге он часто обижал и оскорблял людей, даже в повседневном общении. Не специально, но ему явно не доставало способности ставить себя на место других и представлять, какие чувства вызывают его слова. Он часто ругался с людьми и считал, что почти все они – ничтожные и бестолковые, так что друзей у него было немного. А те друзья, которые все-таки у него были, старались закрывать глаза на эту неприятную черту характера Маршалла и прозвали его «роботом».

Брат Маршалла, Эндрю, был полной противоположностью. Каким-то образом он научился угадывать, что чувствуют люди. Эндрю был популярен в своем кругу, и все считали, что могут говорить с ним о чем угодно. Он никогда не оскорблял людей и не игнорировал их эмоции, как его брат. Зачастую ему приходилось улаживать ситуации после выска-

званий брата, и он пытался образумить Маршалла, объяснить ему, почему люди так злятся на него. Он старался изменить Маршалла. Однажды Эндрю объяснял ему, почему не стоило указывать девушке, которая сетовала, что боится не влезть в платье, специально купленное для особого случая, на необходимость похудеть.

Если бы Маршалл последовал примеру Эндрю и приложил усилия, чтобы проявить эмпатию, друзей у него могло быть больше. Научиться эмпатии и практиковать ее – не просто способ избежать ссор и укрепить дружеские отношения. Это умение точно понимать, что и почему люди чувствуют, и скорректировать свое поведение, чтобы добиться позитивной реакции и симпатии.

Практикуя эмпатию, вы сможете понять и разделить чувства собеседника. Вы сможете посочувствовать человеку, даже если сами никогда не переживали тот же опыт. Если вы не сможете посочувствовать, то хотя бы сможете понять логически, что и почему он чувствует. К примеру, если какой-то юноша расстроился, увидев, как девушка целует парня, наверняка ему нравится эта девушка, и он переживает, что она выбрала другого. Если кто-то плачет, после того как ему вручили награду, то, скорее всего, он плачет от гордости за себя и радости, а не от печали. Навык эмпатии позволяет оценить ситуацию и сделать обоснованное предположение по поводу эмоциональной атмосферы и ее причин.

Это показывает людям, что вы действительно понимаете их или, по крайней мере, догадываетесь, о чем они думают и что они чувствуют. Нам нравятся те, кто понимает нас и говорит с нами на одном языке. Сходства позволяют симпатизировать друг другу. Мы уже говорили о том, как важны эмоции для привлекательности. Теперь обсудим, как практиковать эмпатию и эмоциональный интеллект, чтобы сопереживать людям и понимать их на более глубоком уровне.

Для наших целей эмпатия и *эмоциональный интеллект* – понятия относительно взаимозаменяемые. Оба они касаются понимания эмоций и их причин. Эмоциональный интеллект – это умение воспринимать, контролировать и оценивать эмоции – свои и окружающих. Обладать эмоциональным интеллектом – значит иметь способность сопереживать людям, что, в свою очередь, позволяет постичь их глубинные нужды. Вы проявляете эмоциональный интеллект, когда осознаете эмоции, которые сами испытываете. Однако осознание – только первый шаг. Нужно также показать, что вы понимаете эти эмоции и их влияние на ваше настроение и мысли. Более того, вы должны осознавать, как ваши эмоции воздействуют на окружающих. Вы также проявляете эмоциональный интеллект, когда распознаете эмоции другого человека. Иными словами, когда вы сопереживаете человеку, вы демонстрируете эмоциональный интеллект. Можно сказать, что эмоциональный интеллект состоит из четырех отдельных, но взаимосвязанных элементов.

- **Самосознание:** осознание себя и своего эмоционального опыта, а также того, как ваши эмоции влияют на ваше поведение.
- **Самоконтроль:** умение контролировать свои эмоциональные импульсы наряду с одновременным осмыслением других эмоций.
- **Социальная чуткость:** способность сопереживать и проявлять симпатию людям; понимать их потребности и заботы.
- **Управление отношениями:** способность выражать свои эмоции и потребности и при этом признавать и уважать эмоции и потребности окружающих.

Эмпатия предполагает особое знание, потому что позволяет *контролировать эмоции*. Умение контролировать эмоции – это когда вы распознаете, что чувствует человек, и реагируете соответствующим образом. К примеру, если кто-то рад, что выиграл приз, но плачет, не нужно бежать к нему с целью поднять настроение, потому что ему не грустно. Нужно подстроить свое поведение под эмоции людей, и сделать это можно только через эмпатию. Крайне редко люди сами признаются в своих истинных чувствах, особенно негативных, так что придется ставить себя на их место и догадываться, как они себя чувствуют в данной ситуации.

Когда вы наберетесь опыта, то легче будет понимать людей. Мне бы хотелось предложить несколько

рекомендаций, которые помогут вам развивать навык сопереживания.

Подумайте, что хорошо для других. Не зацикливайтесь на себе. Задайтесь вопросом: «Это обидит того-то и того-то? Может ли это негативно отразиться на окружающих?» К примеру, вы хотите пойти на вечеринку, но ваша супруга заболела. Вы все равно пойдете и расстроите ее? Стоит ли оно того? Может, лучше остаться дома и поухаживать за ней? Подумайте, как ваши действия могут обидеть других людей и что сделать, чтобы стать лучше, – это на удивление простой шаг, который большинство иногда игнорируют. Старайтесь делать больше добра, чем вреда, и поймите, что у ваших действий есть последствия.

Общий опыт. Многие чувства и эмоции носят универсальный характер. Если кто-то потерял близкого друга, вы наверняка понимаете, что он чувствует, так как сами пережили утрату. Не такие уж мы и разные, в конце концов, и ваш собственный опыт поможет понять людей. Попробуйте догадаться, что чувствует человек, опираясь на то, что чувствовали и пережили вы. Возможно, вы не теряли дорогого друга, но вы, вероятно, можете представить себе эту ситуацию, так как когда-то у вас умер домашний питомец, или вы пережили катастрофическое фиаско – масштабы разные, но вы теперь намного ближе к пониманию психологического состояния другого человека. Предполагая чувства окружающих, опираясь на свои ценности, вы сможете понять, как себя вести.

Не судите. Вам известен лишь фрагмент истории. Когда видите бездомного на улице, не думайте, что он добровольно сотворил с собой такое или что он безнадежный наркоман, не заслуживающий мелочи из вашего кармана. Мы часто судим по неполной или абсолютно ошибочной информации, руководствуясь предположениями. Узнайте всю историю, прежде чем делать вывод относительно человека. Просто представьте, что бы вы почувствовали, если бы о вас судили по самому неудачному моменту из вашей жизни. Когда осознаете всю картину, то, возможно, проявите больше понимания и доброты.

Взгляните на ситуацию с точки зрения другого человека. Возможно, вы не понимаете, почему человек так отреагировал на вашу шутку. У вас и в мыслях не было оскорбить его, но он явно обижен. Постарайтесь учитывать его точку зрения, опыт, сегодняшнее настроение, его прошлое. Что если ваша шутка задела болевую точку? Если у человека другой подход к жизни, это не значит, что он ошибается. Просто он видит мир другими глазами, опираясь на абсолютно обоснованную аргументацию. Постарайтесь понять, как люди воспринимают мир и почему они поступают именно так, вместо того чтобы предполагать, что они ошибаются, раз их мнение отличается от вашего.

Открытые вопросы. Разговорите человека, задавая вопросы, которые требуют более подробного ответа, чем «да» или «нет», например, спросите: «Как вы сегодня?» или «Почему вы решили так поступить?»

Думаете, это была обоснованная реакция?» Считайте, что вы переходите в режим сбора информации. Трех вопросов достаточно, чтобы разузнать об эмоциях человека и их причинах. Нет ничего лучше, чем информация из первых рук; можно даже кое-что узнать по тому, как люди говорят и чего они не говорят. Закрытые вопросы позволяют избежать откровенности. Открытые вопросы позволяют ответить целой историей и рассказать, как человек дошел до жизни такой. Это намного важнее, чем просто знать, что он радуется, грустит или злится.

Откровенность. Если человек не хочет говорить, расскажите немного о себе, чтобы ему стало комфортнее. К примеру вы спрашиваете: «Что вы об этом думаете?» Если он откажется отвечать, добавьте: «Честно говоря, мне все это ужасно не нравится». Ему наверняка захочется поделиться своими мыслями, когда вы первым покажете свою уязвимость. Пусть это станет первым шагом и создаст атмосферу безопасности и откровенности. Возможно, вы обнаружите, что у вас не так уж и мало общего.

Нейтральная территория. Избегайте чрезмерной фамильярности и чрезмерной холодности. Не впадайте в крайности. Чем нейтральнее вы ведете себя, тем меньше в вас экстремального. В таком случае люди будут доверять вам и свободно делиться своими мыслями. К примеру, если вы разговариваете с человеком после ссоры и пытаетесь подчеркнуть необходимость компромисса, не улыбайтесь и не хмурьтесь, не запугивайте и не подлизывайтесь, рас-

слабьте мышцы, чтобы не демонстрировать агрессию; тон голоса лучше выбрать средний, чтобы не кричать и не шептать; и соблюдайте уместную дистанцию. Так вы не будете казаться ни врагом, ни другом, а тем, с кем можно поговорить, не опасаясь осуждения. Как ни странно, быть полностью на чьей-то стороне в качестве близкого друга и доверенного лица – не всегда лучшее решение, так как вы постараетесь подтвердить убеждения человека, вместо того чтобы просто выслушать его. Это может создать чрезмерное эмоциональное напряжение и усугубить негативную ситуацию, а ваша задача – облегчить ее.

Не бегите вперед паровоза. Это поведение, когда вы торопитесь закончить обсуждение или перейти к выводам, пропуская промежуточные этапы – те, которые на самом деле важны. Вы признаете *ситуацию*, но не вникаете в чувства замешанных в ней людей. Даже если вы не видите никакого смысла в том, чтобы обсуждать эмоции, людям зачастую нужно выговориться и разобраться в происходящем самостоятельно, чтобы понять то, что вы видите с точки зрения стороннего наблюдателя. К примеру, друг рассказывает вам, что недавно расстался с девушкой, а вы отвечаете: «Ужас, но на ней свет клином не сошелся!» Этот благожелательный совет на самом деле имеет разрушительное воздействие (и обесценивает ваше общение), потому что игнорирует эмоции и перескакивает сразу к выводу – нужно найти новую девушку. Это очевидно, но не это ему нужно сейчас услышать, чтобы почувствовать ваше сопереживание.

Вместо того чтобы торопиться с выводами и пропускать, казалось бы, лишний этап (когда вы спрашиваете о чувствах), постарайтесь понять эмоциональное состояние человека и затем деликатно направить его к заключению, которое вы уже мысленно сделали. Ту же ситуацию с другом, который расстался с девушкой, можно исправить, если спросить, что стало причиной разрыва и что он чувствует. В итоге вы сможете не спеша подтолкнуть его к той мысли, что придется смириться с нынешним положением и найти новый объект любви.

Практика. Чем больше практикуетесь, тем лучше получается. Постарайтесь применять эмпатию в любой ситуации. Даже когда мама злится и кричит из-за немытой посуды, представьте, каково ей после тяжелого рабочего дня зайти на кухню и увидеть горы грязных тарелок в мойке. Эту привычку входить в положение другого человека, нужно выработать, и исследования показывают, что на это необходимо минимум два месяца. Смысл практики в том, чтобы сделать эмпатию подсознательной привычкой, которая машинально проявляется в общении с окружающими.

Эмпатия требует усилий, но они абсолютно оправданы, так как, когда люди видят, что вам не все равно, что вы интуитивно понимаете их, рождается настоящая близость. Возможно, вы лишь догадываетесь об их чувствах и переживаниях, опираясь на собственный опыт, но это не важно. Принцип эмпатии – один из самых эффективных и при этом деликатных инструментов привлекательности.

ВЫВОДЫ:

- Принцип эмпатии – принцип понимания эмоционального состояния людей, его причин и последствий ваших действий, отрицательных и положительных. Для наших целей эмоциональный интеллект и эмпатию можно считать взаимозаменяемыми понятиями. Эмоциональный интеллект – понимание причин эмоций всех сторон; он предполагает самосознание, самоконтроль, социальную чуткость и умение контролировать отношения.
- Эмпатия важна, так как позволяет добиться позитивного результата и понравиться людям, проявив понимание их психологического состояния. Есть несколько способов развивать эмпатию. Среди них: подумать, что хорошо для других, опираться на общие ценности и опыт, не судить, смотреть на ситуацию с точки зрения другого человека и учитывать особые обстоятельства, задавать открытые вопросы, чтобы собрать информацию, быть откровенным, занять нейтральную территорию и создать оптимальное пространство для открытости, не торопиться закончить разговор и практиковаться до тех пор, пока это не станет подсознательной привычкой.

Глава 8. ПРИНЦИП «НЕ РАЗДРАЖАТЬ»

Салли всегда была стеснительной и не разговаривала с людьми, которых встречала впервые. Кроме того, она всегда беспокоилась и нервничала, так что обычно не отвечала взаимностью, если люди хотели продолжить общение, звонили или приглашали ее на мероприятия. Когда она все же разговаривала с людьми, то мало слушала и старалась высказаться по полной, ведь у нее было так мало возможностей почувствовать, что ее слушают. Думаю, вы догадываетесь, как это влияло на социальную жизнь Салли. Она растеряла все свои возможности построить отношения, потому что люди быстро раздражались и считали ее довольно агрессивной или уж точно неприятной.

Все изменилось, когда она перестала зависеть от других и стала выстраивать свой личный круг общения. То есть она научилась слушать и чаще выступать инициатором общения. Она даже пригласила людей домой на ужин и была приятно удивлена, когда все приняли приглашение. Главное, она не мешала людям разговаривать и сосредоточилась на том,

чтобы слушать их, вместо того чтобы обдумывать, как взять слово самой. Она заметила кардинальные изменения в том, как люди стали относиться к ней.

Ситуация очевидная, не так ли? Если хотите нравиться людям, избегайте всего, что делает вас *неприятным* собеседником.

У большинства из нас есть токсичные, раздражающие и отталкивающие привычки. Большинство из них относительно безобидные, однако периодически мы сталкиваемся с людьми, которых просто терпеть не можем. Надеюсь, они ведут себя так не специально, но дело в том, что их раздражающее поведение может перекрыть все положительные черты. Поэтому принцип «не раздражать» рекомендует временно забыть, что мы пытаемся произвести хорошее впечатление, и направить усилия на то, чтобы скрыть свои неприятные свойства и раздражающие привычки. Иногда это важнее, чем море обаяния или харизма.

Наверняка у вас есть самые разные скрытые отрицательные, неприятные и отталкивающие привычки, и вы, кстати, можете даже не подозревать о них. Те, кто знаком с вами, считают вас потрясающим человеком, но многие ли возьмут на себя труд пробиться сквозь фасад и узнать вас настоящего? Немногие, потому что, как нам известно, люди руководствуются первым впечатлением о вас, и если вы не смогли очаровать их с первой минуты, они вряд ли захотят тратить на вас время.

На первый взгляд кажется, что наиболее выгодный вариант – быть собственной отфильтрованной версией, чтобы понравиться людям, но дело не в этом. Лучше сказать, что нужно быть самим собой, но если *ваши личные качества* портят отношения с людьми, то, вероятно, стоит над ними поработать. Я не говорю, что вам нужно измениться; но совершенно точно нужно усовершенствоваться.

К примеру, Салли стесняется и нервничает, но это не всегда можно назвать негативными чертами. Ее раздражающим качеством была склонность в разговоре перетягивать одеяло на себя. Если человек делает это один или два раза, другие могут и не заметить или, по крайней мере, не переживать по этому поводу. Но если это перерастает в привычку, срабатывает совокупный эффект, и люди начнут избегать вас, даже если ваши истории самые интересные, а шутки самые уморительные. Люди будут ассоциировать вас с негативом и раздражением, не смотря на все ваши восхитительные качества.

Неумышленного поведения, вызывающего раздражение, легко можно избежать.

Односторонние отношения

Односторонние отношения – это те, в которых вы занимаете положение пассивного участника. Вы вынуждаете другого человека, предположительно вашего друга, делать всю работу по выстраи-

ванию отношений, тянуть на себе бремя общения и все планировать. Более того, вы зависите от своего друга во всех аспектах отношений. И вряд ли это происходит потому, что вы считаете, люди не стоят вашего времени; скорее всего, вы не осознаете, какими должны быть нормальные, здоровые отношения. А именно они предполагают относительное равноправие в том, что касается вложенных усилий и времени.

Это возвращает нас к принципу ценности. Если вы не стараетесь, не прикладываете усилий, какую ценность вы приносите людям? Наоборот, вы вносите в их жизнь сплошные расстройства и неудобства взамен на сомнительную привилегию общения с вами. Это верный способ перестать получать приглашения на социальные мероприятия. Стройте планы вместе и разделите с друзьями ношу развития взаимоотношений.

Этот шаг легко понять логически, однако следовать ему намного труднее. Подключите свой календарь, поставьте напоминания, чтобы не забывать звонить и писать людям, спланируйте что-то или просто поздоровайтесь. В календаре можно даже отметить, кто контактировал последним, чтобы иметь визуальное представление, не упустили ли вы подачу. Это может быть что-то предельно простое – например, короткое SMS-сообщение, чтобы узнать, как дела. Иначе, если вы сидите сложа руки, пока другая сторона делает всю тяжелую работу, и звоните только в том случае, если вам что-то понадобится,

скоро такое поведение станет очевидным и вызовет бурю возмущения. Люди поймут, что вы не стремитесь вкладывать усилия в общение с ними.

Не пропускайте встречи. Друг пригласил вас в ресторан и обещал заехать за вами в шесть часов вечера. Вы тратите время, деньги и силы, чтобы подготовиться. Но за три минуты до назначенного времени ваш друг звонит и говорит: «Извини, я плохо себя чувствую. Вряд ли я поеду сегодня. Желаю тебе приятно провести время!» Это такое разочарование, когда человек не приходит на запланированную встречу, аж руки опускаются. Вы не обязаны заставлять себя посещать все мероприятия и мучиться там, но постарайтесь предупредить людей заранее – как можно раньше.

Пропускать встречи легко, особенно в наш занятой век. Сначала вы воодушевляетесь, а потом, ближе к делу, работа, дети и другие обязанности так изматывают вас, что сил уже не хватает. Отменить планы – такое искушение, но это не только раздражает (даже если проявить максимум деликатности), но и подрывает доверие к вам. Когда вы демонстрируете, что на вас можно положиться, вы строите доверие. Отменяя встречу, вы думаете только о себе и полностью игнорируете планы других людей.

Взаимоподдержка. Один из распространенных аспектов односторонних отношений – соизмеримость поддержки, которую люди дают и получают. Если вы хороший друг, то радуетесь успеху других

и помогаете им пережить неудачи. Вы наверняка чувствуете, когда они нуждаются в поддержке и содействии. Но что если друг обращается к вам, только когда нуждается в поддержке, и игнорирует вас, когда в поддержке нуждаетесь вы? Это проявляется даже в таких ситуациях, когда вы делитесь прекрасной новостью, а он вас не поздравляет.

Вместо того чтобы узурпировать разговор, нагружая собеседника своими проблемами и жалобами, обратите внимание, не хочет ли человек сам что-то сказать. Это просто, нужно лишь предоставить ему пространство и помолчать, чтобы он смог высказаться, а затем задать вопросы – и удержаться от желания говорить о себе. Итак, когда кто-то рассказывает, что ищет новый дом, не заполняйте пространство разговора своим мнением по поводу рынка недвижимости и жалобами, что с такой зарплатой, как у вас, вы никогда не сможете позволить себе дом.

Наверняка он сделал это заявление не беспричинно, и нельзя сбрасывать со счетов, что ему либо хочется излить душу, либо попросить совета. Послушайте, что он говорит, и дайте договорить, прежде чем внести свою лепту. Полностью сосредоточьтесь на собеседнике, не сбивайтесь с выбранного пути. Не будьте Нарциссом, который использует любой разговор как возможность блеснуть собственной персоной, – с такими намерениями никакой симпатии вы не вызовете. И вновь мы возвращаемся к умению предвосхищать потребности людей и не заикливаться на себе.

Необходима *взаимная* эмоциональная поддержка. Распространенная проблема – когда одну сторону используют в качестве подпорки для души или жилетки, чтобы поплакаться, но когда нужна ответная услуга, вторая сторона неожиданно исчезает. Это ярчайший пример односторонних отношений. Дружба призвана приносить пользу и обогащать жизнь обеих сторон, так что не будьте эгоистичным, эмоционально опустошающим «другом», который только берет и ничего не дает взамен для укрепления отношений. Нельзя быть другом только в счастье и общаться, когда нет проблем или когда лично вам нужна поддержка.

Поздравьте человека с хорошими новостями. Ободрите, когда он грустит. Поговорите с ним, чтобы облегчить боль, когда он злится или печалится. Копайте глубже, чтобы выяснить, что его беспокоит на самом деле, и постарайтесь выполнить одну из основных обязанностей друга – *быть рядом*. Наконец, никогда не игнорируйте его эмоции. И, конечно же, никогда не советуйте ему перестать чувствовать то, что он чувствует. У него есть полное право испытывать определенные эмоции, а ваша задача, как друга, – выслушать, а не спорить или пропускать его слова мимо ушей.

Кроме того, не пользуйтесь людьми. Речь идет о тех ситуациях, когда вы сближаетесь с человеком ради собственной выгоды, а на самом деле он может быть безразличен или даже несимпатичен вам; вы терпите его, но это явно не фундамент для крепкой

дружбы. Рано или поздно вас разоблачат. Люди могут допустить ошибку раз или два, но они поумнеют и научатся распознавать, когда ими пользуются в личных интересах. Это ужасно больно – быть для кого-то просто инструментом.

Люди часто забывают, что их репутация идет впереди них. Избегайте контактировать с людьми только тогда, когда вам что-то нужно. Возможно, вы действительно любите друга или родственника, но звоните ему, только когда нужна помощь. В какой-то момент на ваши звонки они начнут отвечать: «Что тебе нужно?» Если вы звоните человеку, только чтобы попросить об услуге или когда вам скучно и хочется внимания, постарайтесь нарушить шаблон и позвоните, просто чтобы поболтать. Вам не нужна причина, чтобы позвонить или написать. Можно просто периодически выходить на связь.

Если кто-то что-то сделает для вас, проявите доброту и ответьте тем же. Постарайтесь сравнять счет. Верните деньги, если вам дали в долг, отвечайте услугой за услугу и всегда предлагайте помощь точно так же, как вам предложили помощь. Если друг угостил вас ужином, отметьте для себя, что в следующий раз угощаете вы. Иначе вас сочтут паразитом и дармоедом, выкачивающим из людей все соки, потому что вы постоянно берете и никогда ничего не даете взамен. Друзья всегда делают что-то друг для друга, а односторонняя дружба, где только один что-то делает для другого, несбалансированная и нездоровая. Вскоре тот, кто выполняет всю работу,

начнет ненавидеть вас за весь тот долг, который вы накопили. Избегать подобного долга – признак того, что вы уважаете других и не считаете их свиньей-копилкой, из которой можно регулярно таскать деньги.

Соблюдайте границы

Представьте, что кто-то попросил вас об одолжении, которое не радует вас. Допустим, друг в старших классах предложил своровать что-то в магазине. Или представьте, что кто-то хочет постоянно тусоваться с вами, а вам нужно хоть какое-то время проводить в тишине и одиночестве. Возможно, вы чувствуете себя обязанным сделать то, что просит другая сторона, чтобы порадовать ее, потому что вы же друзья, а друзья помогают друг другу. Но когда вас просят сделать то, чего вы не хотите делать, вы чувствуете тяжелейшее давление, словно вам перекрыли кислород. Вы нервничаете и переживаете. Что же делать? Ваш друг поставил вас в непростое положение, и, скорее всего, вы уже успели проникнуться к нему неприязнью его. Но не делаем ли мы то же самое с другими?

Нужно понимать границы, которыми люди окружают себя. Если перейдете эти границы, они почувствуют то же самое, что и вы, когда вас попросили пойти на кражу. Злоупотреблять гостеприимством, демонстрировать излишнюю зависимость и навязчивость – серьезная проблема любых отношений, старых и новых. Людям нужно пространство, а их

определение пространства, скорее всего, отличается от вашего.

Границы человека – это «количество» общения, которое он считает приемлемым. Кто-то не может встречаться по пятницам из-за работы, к примеру, или не может поиграть с вами в теннис из-за вывихнутого плеча. Проявив внимание к тому, что человек может и не может, вы поймете, как провести с ним время так, чтобы это было приятно вам обоим.

Иногда это требует жертв и компромисса, но если человек вам безразличен, вы пойдете на это без вопросов. Если представить, что, нарушая границы этого человека, вы наносите ему тяжелейшую травму, то, вероятно, вы будете вести себя иначе. К сожалению, мы считаем, что людей можно прогнуть и переубедить, несмотря на то, что они не хотят нашего вмешательства и всячески ограждают себя от этого. Однако, если игнорировать или нарушать границы человека, ему будет некомфортно, и это навредит дружбе. Полное отсутствие уважения к границам человека может причинить ему боль настолько, что он возненавидит вас. Поэтому важно контролировать себя, ведь не каждому хватит решительности и твердости характера, чтобы отказать другу.

Границы человека – это жесткие правила, которые диктуют, что он готов сделать или вытерпеть. Один друг не возражает, когда вы обнимаетесь с ним, а другой терпеть не может прикосновений

и не допускает ничего, кроме рукопожатия. У многих есть правила относительно денег, которые они дают займы, или одолжений. Границы защищают интересы и благополучие человека от других людей. Когда нарушаете чьи-то границы, вы причиняете этому человеку боль. Уважайте границы как непреложные правила, которые ни в коем случае не разрешается нарушать. По непонятным причинам к самым близким людям мы относимся так, словно из них можно веревки вить, – странная награда за близость.

Не форсируйте

Думаете, чем больше друзей, тем лучше? Стремление к суперпопулярности неминуемо приводит к слишком поверхностным отношениям. Вас одного на всех не хватит, то есть каждому достанется лишь ничтожная доля вашего безраздельного внимания. Или по мере того, как вы пытаетесь угодить, развеселить и поговорить с каждым, один из знакомых может поглотить львиную долю вашего внимания, оставив лишь крохи для других. Это окажет разрушительное воздействие, особенно если вы ставите для себя ошибочные цели, пытаетесь объять необъятное, и вам постоянно не удается достичь их. Невозможно быть всем для всех, так что вы окажете своим друзьям медвежью услугу. И, конечно, вызовете недовольство, потому что заставляете их чувствовать себя людьми второго сорта, или крайним средством, или запасным вариантом.

К примеру, на любой встрече или собрании можно побеседовать по существу только с ограниченным числом людей за один вечер. Или же можно перекинуться парой слов буквально со всеми присутствующими. Вы проигнорируете многих гостей, если сосредоточитесь лишь на нескольких откровенных разговорах, но подобное общение, не поверхностное, и создает дружбу. Тот же принцип работает, когда вы стремитесь общаться одновременно с большим числом друзей. Настоящих, близких друзей может быть только несколько; от трех до пяти – реалистичное число. Такому числу людей можно уделить максимум внимания. Если попытаетесь угодить большему числу, вас ждет неудача, и пострадают все ваши друзья. Не форсируйте. Число друзей может остаться неизменным, от трех до пяти, а вот сами люди, скорее всего, будут постоянно меняться на протяжении вашей жизни.

Кроме того, не форсируйте сами отношения. Не самое приятное утверждение, но факт остается фактом: нам не суждено сблизиться со всеми, с кем сводит нас жизнь. Кто-то станет лишь знакомым, а кто-то преходящим другом или другом, с которым вы общаетесь, только когда это удобно вам. В целом есть три типа друзей, которые проходят через вашу жизнь: внутренний круг или близкие друзья, которым известны подробности вашей личной жизни и с которыми вы регулярно общаетесь; приятели, которые вам нравятся, с которыми вы встречаетесь время от времени и которым известно кое-что о вас, но не самые личные детали; и знакомые, у которых

нет близких отношений с вами и которые мало что знают о вас, но готовы помочь или поболтать с вами при встрече.

Итак, допустим у вас два близких друга, с которыми вы когда-то делили комнату в общежитии колледжа. Еще есть приятели, Фред и Сьюзен, с которыми вы встречаетесь по выходным в боулинге. И, наконец, бесчисленное количество знакомых на работе, в церкви, спортзале, где можно поболтать пару минут. Вы помните их имена, но вряд ли вспомните имена их детей и супругов.

Есть столько причин, по которым дружба не развивается дальше определенной точки. Обычно они не имеют никакого отношения к личности человека. Иногда наши пути пересекаются на мгновение, а затем кардинально меняют траекторию. Возможно, вам хочется сблизиться с человеком, так как вас привлекает то, что он собой олицетворяет, а не то, кем он является на самом деле. Возможно, вы ладите друг с другом только в определенном контексте, вне которого общение протекает далеко не так гладко. В любом случае вы далеко не всегда чувствуете желание «поднять» человека на следующий уровень дружбы, независимо от того, какой он замечательный – объективно или для окружающих. И в этом нет ничего плохого. Не принуждайте себя.

Важный фактор несовместимости людей – разные уровни социального аппетита. Допустим, один

предпочитает провести вечер дома, а другому хочется сходить в бар, им будет нелегко найти время, чтобы встретиться и заняться тем, что обоим доставляет удовольствие. Допустим, вы хотели бы встречаться раз в неделю, а он – один из тех, кто общается раз в месяц (или каждый день). Так как статистически маловероятно, что вы абсолютно идентичны, практически всегда общения будет либо слишком много, либо слишком мало. Идеального решения нет, главное, быть честным и при этом деликатным.

Нельзя принуждать к дружбе, если вы не подходите друг другу, а принуждение приведет лишь к тому, что придется притворяться и насильно менять себя, хотя в этом нет никакой необходимости. Просто примите отношения такими, какими они складываются естественным образом, на каком бы этапе они ни остановились.

Фильтр

Наконец, принцип «не раздражать» гласит, что важно... не раздражать. В этой главе мы отмечали, как можно неосознанно оттолкнуть людей. Однако раздражение может вызвать то, как вы разговариваете с окружающими и какие слова выбираете. Вот почему полезно проводить свои мысли сквозь фильтр, предложенный ниже. Прежде чем открыть рот, подумайте и взвесьте, что вы собираетесь сказать.

Это правда? Говорите только то, что соответствует действительности – вашим чувствам, вашим убеждениям и тому, что вы знаете о мире. Когда каждый говорит правду, это позволяет строить взаимосвязи по принципу открытости и доверия. Если то, что вы сказали, неправда, то зачем вы это говорите? Скорее всего, это приведет к непониманию и напряжению. Если говорить неправду или полуправду, вы все равно попадетесь и будете выглядеть манипулятором.

Это полезно? Говорите то, что полезно, особенно если вас попросили дать совет или поделиться мнением. Говорите с намерением помочь людям в их нуждах и желаниях. Это разительно отличается от намерения критиковать, привести в замешательство и разнести в пух и прах. Подумайте о цели вашего заявления и задайтесь вопросом: вы намерены помочь человеку или просто хотите сделать себе приятное? Как мы знаем, если вы стремитесь помочь, то становитесь ценным человеком.

Это вдохновляет? То, что вы говорите, побуждает людей к действиям? Если да, то как именно – через позитивное воодушевление или запугивание и манипуляцию? Вдохновлять – значит подбадривать людей, добавлять позитив в их жизнь и убеждать их поверить в свои силы. Опять-таки все сводится к вашим намерениям – вы пытаетесь воодушевить людей или расстроить? Если видите, что вдохновить человека не удается, то, скорее всего, вы только расстраиваете его. Эмоциональная поддержка всегда вдохновляет.

Это необходимо? Так ли уж необходимо, чтобы кто-то услышал то, что вы говорите? Здесь два момента. Во-первых, если вам нужно высказать негативный комментарий, подумайте, как выразить свою мысль максимально тактично и деликатно. Затем выскажитесь и остановитесь сразу же, потому что больше ничего не нужно, все остальное лишь обидит человека. Если в вашем комментарии нет никакой необходимости, то помолчите и подумайте о своих приоритетах. Во-вторых, подумайте, говорите ли вы на существенные темы или ограничились поверхностной формальностью? Последнее абсолютно лишнее и пустое.

Это благожелательно? Вспомним старинную поговорку: «Если не можешь сказать ничего хорошего, ничего не говори». Люди осуждают, критикуют и оскорбляют, не задумываясь. Эта тенденция становится все более популярной, по мере того как мы все больше привыкаем к анонимности Интернета. Собираясь что-то прокомментировать, подумайте, какова ваша цель и к каким последствиям это приведет. Скорее всего, если вы неблагожелательны, то в вас говорят озлобленность и плохо контролируемые эмоции. Стремитесь быть добрее и выбирать благожелательные слова, чаще делать комплименты.

Фильтр непростой, но я не призываю вас применять все пункты одновременно. Ценность фильтра в том, чтобы осознать, что вы говорите, задавая себе вопросы, а также проанализировать ваши намерения. К счастью, со временем вы привыкаете

взвешивать оскорбительность и влияние ваших слов на окружающих. И, конечно, если вы пробежитесь по этим вопросам и поймете, что часто не задумываетесь, говоря что-то, это значит, что пора либо изменить модель мышления, либо чаще молчать. Мы часто говорим только для того, чтобы заполнить тишину и избежать неловкой паузы, но в этом гораздо больше вреда, чем пользы.

Фильтр не должен быть мучением или формальностью. Ваша цель – убедиться, что вы действительно оказываете на людей то эмоциональное воздействие, которое хотите; если хотите, чтобы это воздействие было негативным, то, пожалуйста, продолжайте в том же духе!

ВЫВОДЫ:

- Хотя может показаться иначе, но эта глава очень важна. Иногда лучше быть менее раздражающим и грубым, чем обаятельным. Обаяние может открыть перед вами двери, однако если вы раздражаете и вызываете антипатию, эти двери захлопнутся быстрее, чем открылись.
- Чаще всего мы раздражаем людей неосознанно. Определенные действия вызывают у них желание избегать нашего общества. Одна из причин – односторонние отношения в том, что касается усилий, эмоциональной поддержки и времени. В таком случае вы заработаете репутацию человека, который общается, только когда ему что-то нужно, то есть потребителя. Старайтесь

предвосхищать нужды и желания людей и предлагать им соответствующую эмоциональную поддержку, особенно если вы только что сами облегчили душу и выложили весь свой эмоциональный груз на кого-то.

- Осознайте, что у каждого человека свои границы, и не злоупотребляйте дружбой. Это относится ко всем аспектам, однако особенно к социальным аппетитам и предпочтительной манере общения. Не пытайтесь прорваться через эти границы, потому что наткнетесь на раздражение и неприязнь.
- Наконец, применяйте фильтр для того, чтобы взвесить свои слова и их воздействие на людей, не раздражать и не обижать их. Фильтр состоит из следующих параметров: насколько ваши слова правдивы, полезны, вдохновляют, необходимы и доброжелательны. Приучите себя проводить все свои мысли через подобный фильтр, чтобы нравиться людям.

Глава 9. ПРИНЦИП ЗАСЛУЖЕННОЙ СИМПАТИИ

Джеффри обычно есть что сказать. Каждое утро он читает новости и буквально поглощает СМИ, как только выдается свободная минутка. Он не жалуется на веб-сайты со сплетнями и реалити-шоу, но регулярно узнает по нескольким новым фактам каждый день. Не удивительно, что он может поддержать практически любой разговор и найти общий язык с кем угодно.

Более того, он может высказать свое личное мнение. Кто-то предпочитает ограничиться односложным ответом, не делиться своими размышлениями и анализом ситуации. А общаться с Джеффри – одно удовольствие, потому что он всегда понимает вас, а если и нет, то проявляет любопытство и готов учиться.

Вы можете стать Джеффри или его противоположностью. В чем разница? С Джеффри *стоит познакомиться*. Он хорошо информирован, начитан, он интересный собеседник, так как способен обсуждать разные точки зрения. Джеффри не притворяется; он действительно любопытный человек,

который жаждет знаний и информации. Это приятательные качества, которые мы ищем в людях.

Это яркий пример принципа заслуженной симпатии. Он заключается в том, что, если вы хотите понравиться людям, вы должны стать человеком, достойным симпатии. Прописная истина, не так ли, однако мы редко задумываемся о ней. Приятные люди приятны по определенной причине. Они интересные, позитивные, знающие, обаятельные или обладают рядом других положительных качеств. Какими положительными качествами обладаете *вы*? Не обязательно быть сверхосведомленным и любопытным, как Джеффри, но понравиться людям намного проще, если вы обладаете чертами, заслуживающими симпатии. Других вариантов нет.

В двух словах, нужно стать человеком, с которым лично вам захотелось бы познакомиться. С какими людьми вам нравится общаться? Развивайте привычки и типы поведения и совершенствуйте себя, чтобы стать именно тем, кого вы сами сочли бы приятным, вместо того чтобы притворяться или полагаться на дешевые трюки. Тот же совет вы получите, если собираетесь на свидание, – люди играют в игры и пользуются хитрыми уловками, например, ждут несколько дней, прежде чем перезвонить, или притворяются занятыми, хотя на самом деле это не так. Это ухищрения, призванные создать образ привлекательного и занятого человека, хотя можно было бы потратить время на то, чтобы действительно стать таким человеком, а не притворяться им. Нравиться людям намного

проще, если стать более привлекательной версией самого себя (со временем), вместо того чтобы запоминать план действий, призванных внушить симпатию.

Это проще, чем кажется, потому что, как мы знаем, есть определенные качества и типы поведения, которые нравятся людям. Например, знакомить людей с новыми знаниями и опытом. Вспомните Джеффри из предыдущего примера – вы бы предпочли общаться с ним, а не с кем-либо другим, потому что он может принести что-то ценное в вашу жизнь. Вы предпочтете поболтать с тем, кто активно занимается скайдайвингом, а не сидит весь день у телевизора. Вы предпочтете того, кто может научить вас чему-то интересному.

Итак, эта глава посвящена тому, как получить интересные знания, а также создать запоминающийся опыт в общении с людьми. Если избавиться от таких стремлений, как необходимость впечатлить или показать себя в определенном свете, то быстро поймете, что процесс преобразования в того человека, который может принести в жизнь людей что-то новое, порождает очень даже привлекательную личность – того, кто достоин симпатии исключительно благодаря своим поступкам.

Стремитесь к цели и действуйте

Тот, кто заслуживает симпатии, живет полной жизнью и стремится к тому, что ему нравится.

Сидеть дома, работать 24/7 или постоянно говорить об одном и том же – это не делает вас интересным. По сути, всем будет казаться, что у вас в жизни ничего не происходит, и, вероятно, они попадут в яблочко. Будничный опыт есть у каждого, и совсем не интересно разбирать его по косточкам с другими. Скорее всего, когда люди спрашивают, чем вы занимались последнее время, им не хочется слышать в ответ: «Работал».

Возможно, они рассмеются или улыбнутся, но разговор на этом и закончится, потому что они знают, что дальнейшие подробности из ваших уст, скорее всего, нагонят скуку. Однако представьте, как изменился бы ход беседы – потрясающе неожиданно, – если бы вы ответили: «Я ходил на скайдайвинг. Это просто фантастика – прыгать с высоты в четыре тысячи метров! Я думал, парашют не откроется, но все обошлось – уф!» Только представьте, сколько вопросов и комментариев посыплется на вас, но главное, что вы взяли инициативу в свои руки и сделали то, что вам интересно (а не похвастались своими свершениями). Это качество заслуживает симпатии, привлекает людей к вам. Если кто-то спросит, как вы провели выходные, и ваши честные ответы вызовут подобную реакцию у людей, ты вы на верном пути.

Возможно, прыгать из самолета – не ваш конек, не переживайте. Просто нужно найти то, что вас интересует, и двигаться в этом направлении. Затем можно поделиться новыми знаниями с окружающими

или найти людей, которые интересуются тем же, что и вы, и готовы заниматься этим вместе с вами.

Чем больше у вас интересов, тем интереснее с вами общаться. Когда вы увлечены сами, то можете увлечь окружающих. И это не просто красивые слова. Люди тянутся к тем, чей образ жизни заслуживает внимания. Это привлекает. К тому же у вас будет больше шансов найти человека, который интересуется одним или несколькими вашими хобби. Если у вас только одно хобби, вы быстро наскучите людям, потому что маловероятно, что их интересует то же самое, да и говорить с вами будет практически не о чем.

Представьте, что ваша единственная тема разговора – как вы собираете фигурки героев из «Звездных войн». Кроме случайно подвернувшихся фанатов, которые разделяют ваши интересы, большинство людей не смогут понять подобного увлечения и не сочтут разговор с вами интересным. Симпатия к вам поубавится, и люди будут избегать вашего общества, когда поймут, что фигурки Дарта Вейдера 1970-х годов в идеальном состоянии – единственное, о чем вы говорите, и у вас с остальными нет ничего общего, и вы не в состоянии поговорить о том, что их действительно заботит. Но если вас так же интересует рисование, у вас больше шансов найти людей, которые тоже увлекаются этим, и вы сможете расположить к себе гораздо более обширную социальную группу, потому что у вас не одно-единственное странное хобби, которое некому с вами разделить.

Вы увеличиваете свои шансы на то, чтобы заинтересовать и привлечь людей.

Отсюда следует еще один принцип – избегать однобокости. Однажды я работал на человека, у которого был лишь один интерес, одна цель и одна страсть в жизни – спорт. И все. Он не мог поддерживать разговор как нормальный человек, если речь шла не о спорте. Или, если разговор не касался спорта, он делал все возможное, чтобы направить его именно в это русло. Это отталкивало людей, которые не интересовались спортом. А также мешало ему участвовать в разговорах, не касающихся спорта, что ограничивало темы для общения и сам круг общения. Большинство он просто раздражал, и даже те, кто любил спорт, находили его фанатизм невыносимым, утомительным, отталкивающим.

Не берите пример с моего босса. Людей интересуют люди с интересами и вдвойне те, кто действительно развивает эти интересы. В связи с этим всегда старайтесь над чем-то работать, к чему-то стремиться – в свободное время занимайтесь каким-нибудь проектом, не связанным с работой или пассивным поглощением СМИ через тот или иной вид экрана. Причем необязательно питать безумную страсть к своему увлечению, достаточно исследовать и изучать то, что вас интересует.

Вы будете больше наслаждаться жизнью, узнаете много нового, и вам будет о чем поговорить. Окружающие захотят обсудить ваш проект и задать

вопросы. Ваше новое занятие может также познакомить вас с новыми людьми, которые питают схожие интересы, позволяя расширить социальные горизонты.

Допустим, можно изучать иностранный язык, познакомиться с людьми, которые говорят на нем, и подружиться с ними. Или собирать модели автомобилей, самолетов и поездов и вступить в соответствующий клуб. Можно отремонтировать старую машину, сделать из нее конфетку и ездить на автомобильные выставки по выходным. Или заняться ландшафтным дизайном, или выращивать собственные овощи, или устроить пруд для карпов, или заняться живописью, йогой. Ходить на восточные единоборства и получить черный пояс или даже выбрать для себя абсолютно новую карьеру.

В фильме «Всегда говори "да"» Джим Керри вынужден говорить «да» на все – буквально. В итоге его жизнь преобразуется, и он переживает множество незабываемых моментов, которые иначе ему никогда не довелось бы пережить. Он находит любовь всей своей жизни, участвует во множестве приключений и так далее. Вам стоит поучиться у него и выработать привычку говорить «да» и никогда не говорить «нет». Перестаньте мудрить и искать оправдания для отказа. Чтобы сказать «да», не нужна причина, так что этот ответ должен даваться просто и машинально. Спросите себя: «Почему бы и нет?», чтобы избежать лишних размышлений и взяться за новое дело. Не задумывайтесь о результатах, к которым это

приведет. Просто проявите любопытство и будьте открыты для всего нового и неожиданного.

Не будьте слишком требовательны к тому, что касается увлекательности, удовольствия и комфорта этих занятий. Возможно, они не будут соответствовать вашим стандартам, но вы все же можете извлечь из них какую-то пользу или радость. Любые изменения могут вызвать дискомфорт на первых порах – иногда самые неприятные ситуации станут поводом для потрясающего рассказа. Представьте, что рассказываете знакомым, как провели ночь в каком-то клоповнике в Бангкоке или потеряли весь свой багаж, и вам пришлось выкручиваться.

Возможно, придется проявить инициативу и составить расписание для новых занятий и увлечений. Пока вы экспериментируете с новыми занятиями раз в неделю или раз в месяц, ваша жизнь наполнится удивительными событиями, о которых вы с удовольствием расскажете окружающим. Кроме того, можно изменить привычный распорядок дня и пересекаться с новыми людьми, с которыми вы обычно никогда не видите, и это поможет завести больше друзей.

Главное – с головой погрузиться во все, что вас интересует. Выйдите из зоны комфорта и займитесь чем-то новым, что раньше, возможно, даже пугало вас. Чтобы стать по-настоящему интересным собеседником, вовлеките других людей в свои новые занятия. Уговаривайте их, подзадоривайте, чтобы стать частью их собственных интересных историй.

Например, пригласите кого-то с собой на зиплайн либо предложите вместе заняться каким-нибудь ремеслом, или сходить в новый этнический ресторан, или отправиться в поход.

Делясь своим опытом с людьми, вы добавляете динамизм в их жизнь. И им есть за что вас благодарить. Они сочтут вас интересным и с радостью будут рассказывать вам о своих приключениях многие-многие годы.

Возможности безграничны – главное, проявить инициативу и заняться делом, по крайней мере, в течение некоторого времени. На первый взгляд это тяжелый труд, но что если взять хотя бы ничтожную долю тех бесчисленных часов, которые вы тратите на социальные сети, и посвятить ее чтению или изучению новой специализации? Если окажется, что у нашего нового знакомого на вечеринке примечательное хобби или высокий уровень достижений в той или иной области, он моментально завоюет наше внимание. Он заслуживает симпатии, по крайней мере, на первых порах, и этим человеком вполне можете быть вы.

Больше думайте

Один из важнейших компонентов привлекательности – делиться знаниями. Никогда не забуду ребенка, который сел рядом со мной, когда я еще работал на старой работе, и сказал: «Знаешь, как назы-

вается конский член? Дюдя». (Позже я выяснил, что это действительно так.) Этот парень потряс меня совершенно неожиданным утверждением и чувством юмора. Мы сразу сдружились. Тот же принцип действует в любом разговоре или взаимодействии с новым знакомым. Конечно, не нужно изучать что-то исключительно для того, чтобы поразить людей новыми фактами, но это, безусловно, полезно для создания положительного образа. Чем больше вы знаете, тем больше есть о чем поговорить, и тем больше точек соприкосновения с окружающими.

Смысл в том, чтобы заняться своим образованием и обогащать свои знания, вместо того чтобы ждать, когда информация сама приплывет вам в руки. Больше читайте. Вы удивитесь, что можно узнать, если читать книги и даже газеты всего пять минут в день. Умение объяснить, как все устроено, как те или иные события связаны друг с другом или что представляют собой те или иные уникальные феномены, просвещает окружающих и делает вас интересным собеседником.

Если вам нечего сказать, это значит, что нужно поглощать больше информации и интересоваться не только собственным существованием.

Чем больше вы можете рассказать, тем лучше. Это не значит, что вы обязаны сами начать разговор с незнакомцем и пробежаться по всем темам, одна за другой, однако чем больше у вас знаний о разных предметах, тем выше шансы, что вы и ваш

собеседник достигнете взаимопонимания. Если вы глубоко разбираетесь в одном-единственном предмете, этого недостаточно для плодотворного общения, стремитесь охватить как можно больше тем. Знания не просто делают вас интересным; благодаря им общаться с вами легко, а зачастую очень даже приятно. Вы можете научить людей, дать совет, просветить, направить и всегда сказать что-то интересное.

Делитесь мнениями, даже если придется для начала повторять мнение других людей. Люди обожают обсуждать разные точки зрения. Даже если вы не согласны с кем-то, дискуссии не избежать. Если у вас нет своего мнения, разговаривать не о чем. Мнение показывает, что вы интересный человек, что вы пришли к определенным выводам, опираясь на факты, которыми располагаете, и что вы активно стараетесь осмыслить мир как таковой. Представьте, как неприятно, если вы спросите человека, где можно хорошо поужинать, а он не сможет дать ответ. Не будьте таким человеком.

Представьте вот что. Вы подняли тему выхода Великобритании из ЕС и ждете ответной реакции собеседника. Но ему нечего сказать. Он пожимает плечами и говорит: «Точно, я что-то слышал об этом». Отсутствие мнения по этому поводу пресекает дальнейшую дискуссию. Не о чем больше говорить, тема закрыта, а вам не хочется начинать новую, потому что вы боитесь, что эту он тоже пустит под откос. Вам было бы намного интереснее, если бы вы встретили собеседника с четкой позицией по

поводу выхода Великобритании из ЕС и смогли бы обсудить с ним этот вопрос. Отсутствие собственного мнения производит такое впечатление, будто вы ни о чем не хотите думать.

Не каждый может похвастаться богатым жизненным опытом или знанием всех последних новостей. Но каждый способен интересоваться всем новым и стремиться к знаниям. Проявляйте любопытство к людям и новым явлениям, и с вами будет интересно поговорить, люди охотно объяснят вам что-то или познакомят с новыми идеями. Ваше любопытство обязательно понравится им.

Польза для вас очевидна. Вы станете более разносторонним и приятным человеком, когда проявите любопытство, готовность открывать для себя что-то новое и учиться всему новому. Подумайте, как обогатить свою жизнь и расширить горизонты, узнавая новое при каждой возможности, и представьте, сколько людей будут рады научить вас тому, чем они увлекаются сами. Одним ударом вы убьете двух зайцев.

Интеллектуальное любопытство призывает исследовать мир вокруг вас и вдали от вас – примерно на расстоянии 16-часового полета. Конечно, не нужно лететь в другую страну, чтобы выучить новый язык, познакомиться с новыми людьми или попробовать экзотическую еду. Горизонты можно расширять прямо у себя дома, интересоваться миром и тем самым стать интересным самому. Все, что нужно для этого, – сделать первый шаг и учиться.

Польза для других людей тоже не малая. Если кто-то спросит, что вы думаете о рыбалке, а вы никогда не ходили на рыбалку, вы поставите жирный крест на беседе своим ответом: «Я не рыбаю». Что если бы вы проявили интеллектуальное любопытство? К примеру: «Я никогда еще не рыбаю, но всегда интересовался. Почему вы любите рыбалку? Что вам нравится в ней больше всего?» Подобный подход располагает к вам людей, и, предложив поделиться знаниями, вы доставите им удовольствие и выстроите интереснейшую беседу.

ВЫВОДЫ:

- Принцип заслуженной симпатии может сбить с толку, так как напоминает замкнутый круг. Чтобы понравиться людям, нужно заслужить их симпатию, а для этого нужно преобразить себя и стать тем человеком, который понравился бы вам самим. Если вы объективно оцените себя прямо сейчас, то, вероятно, увидите, что до этого вам еще далеко. Так что станьте *достойным* симпатии.
- Заслужить симпатию – одна из граней принципа «чем больше у вас интересов, тем интереснее вы сами» и «если вы увлечены, то увлекаете окружающих». Развивайте свои интересы, не бойтесь сказать жизни «да»; тем самым вы заслужите симпатию и восхищение. Разнообразьте свои интересы, удовлетворяя при этом свои желания, и покиньте наконец зону комфорта. Однобокость и ограниченность – не самые благоприятные

качества; мы не жаждем компании людей без хобби, без страстных увлечений, без цели и стремлений.

- Чтобы заслужить симпатию, одних действий не достаточно; нужен мыслительный процесс. В двух словах, нужно больше думать и больше читать. Не надейтесь, что информация сама придет к вам в руки; активно исследуйте то, что вас интересует. Проявляйте интеллектуальное любопытство. Сформулируйте свое мнение, осмыслив разные подходы, и станьте более информированным в целом. Если вы начитаны, и мыслите глубоко, и совершенствуетесь в том, что вас интересует, и занимаетесь любимым делом, и говорите жизни «да», вы станете тем, кто действительно нравится людям и привлекает их.

ШПАРГАЛКА

Глава 1. Принцип дружбы

Крайне недооцененный аспект привлекательности – решение обращаться с людьми как с друзьями, а не с посторонними. Принцип предельно простой, однако он влияет на все, что вы говорите и делаете. В этой главе мы обсудили, как принять осознанное решение и понять, что вам еще есть над чем работать.

Когда примете решение, то сразу увидите, насколько вы обычно пассивны по отношению к знакомству с новыми людьми. Возможно, из-за страха осуждения и отвержения. Однако принцип взаимной симпатии гласит, что отвержение и осуждение вряд ли грозят вам. Кроме того, помогает эффект частого личного общения, так как существует четкая линейная взаимосвязь между временем, проведенным с человеком, и симпатией к нему.

Следовательно, вы должны быть первым, кто перейдет к действиям, потому что другие не склонны проявлять инициативу. Когда каждая сторона ждет,

что другая сторона сделает первый шаг, отношения заходят в тупик. Вам придется проявить инициативу и самому спланировать общение, по крайней мере, сначала. Подготовьте конкретный план, облегчите человеку задачу, чтобы он с радостью согласился на ваше приглашение, и не бойтесь «выходить в люди» одни.

Глава 2. Принцип открытого общения

Принцип открытого общения неожиданный, и он смущает большинство людей, по крайней мере, на первых порах. Однако если вы осознаете, что подробная информация – мощный инструмент для поиска точек соприкосновения с людьми, это убедит вас выйти из зоны комфорта. Дело в том, что чем больше вы делитесь своими эмоциями, жизненными историями и опытом, тем легче достичь взаимопонимания, потому что все эти темы универсальны. Более того, чем больше подробностей, тем меньше люди предвзято судят о вас и пытаются вставить вас в шаблон.

Когда вы больше рассказываете о себе, то людям проще найти схожие моменты в своей жизни, а сходство предшествует симпатии. Конечно, не следует торопиться с откровениями; сначала проверьте реакцию людей.

Мы знаем, что нужно быть откровеннее, и когда выработаем привычку, то увидим, что это не так уж и сложно. Но как добиться ответной реакции,

которая далеко не всегда гарантирована? Конечно, можно поговорить об интересах собеседника, польстить ему, задать правильные вопросы, но лучше всего воспользоваться методом элиситации. Элиситация – это грамотное выстраивание окольных вопросов, которые ставят человека в такое положение, что он вынужден дать ответ, тем самым вы получаете нужную информацию.

В арсенале элиситоров такие приемы, как признание и похвала, жалобы и негативные эмоции, намеренная ошибка с целью дать людям возможность поправить вас, самоуничижение, разыгранная наивность, смещение рамок беседы, провокационные заявления и молчание.

Глава 3. Принцип безопасности и комфорта

Эта глава посвящена предсказуемости – в хорошем смысле. Если вы предсказуемы, это означает, что людям комфортно с вами. Они не переживают, зная, что на них не обрушится ваш приступ гнева или раздражительности. Это позволяет людям расслабиться.

Первый способ создать атмосферу безопасности и комфорта – научиться контролировать негативные эмоции. То есть справляться с негативом, критикой, своими ошибками и не вымещать все это на окружающих.

Быть как открытая книга – прозрачным и понятным – еще один способ внушить чувство безопасности. Когда вы открыты, люди верят, что вы ничего не скрываете и не используете их в низких, подлых целях. Это чувство можно создать, когда вы относительно свободно делитесь информацией, не уклоняетесь от ответа и ведете себя одинаково с разными людьми.

Не судите. У каждого есть свои недостатки, о чем говорит японская концепция ваби-саби; именно несовершенство создает красоту и уникальность. Более того, ваши несовершенство и уязвимость привлекают и располагают к вам людей, как показывает эффект Прэтфелла.

В целом постарайтесь порадовать человека и будьте искренни. Скорее всего, вы не привыкли следовать этому принципу, потому что почти все время думаете о себе, однако этот принцип четко показывает, как понравиться людям.

Глава 4. Принцип умения слушать

Умение слушать – один из тех принципов, о которых вы часто читаете, но вряд ли практикуете на самом деле. Потому что обычно советуют просто больше слушать. Однако это лишь один из компонентов.

Чтобы грамотно слушать, нужно практиковать умение правильно реагировать. Умение слушать – не пассивная активность, когда реакция рождается

после того, как вы обдумаете услышанное. Оптимальная реакция предполагает понимание, подтверждение обоснованности сказанного и заботу. Лучший способ проявить грамотную реакцию – задавать вопросы.

Умение слушать – потрясающий метод для сбора информации о себе. Когда наблюдаете за людьми, лучше понимаете себя, потому что видите, как вас воспринимают люди. Воспользуйтесь окружающими как зеркалом, чтобы взглянуть на себя.

Подтверждение обоснованности сказанного – еще один важный аспект умения слушать. Вы словно говорите: «Я вижу ваши эмоции, разделяю их и понимаю их». Лучше всего этот принцип демонстрируют обосновывающие утверждения, направленные на эмоции собеседника, в отличие от утверждений, слишком общих и служащих лишь для того, чтобы игнорировать эмоции собеседника.

Наконец, слушайте с намерением, чтобы слушать внимательно.

Глава 5. Принцип ценности

Принцип ценности может показаться бездушным и циничным, однако он лишь опирается на тот факт, что люди по природе своей эгоистичны. Мы, по крайней мере, в начале отношений, мотивированы проводить время с теми, кого считаем полезными. Ценность – это не только деньги, слава богу.

Быть ценным – значит быть полезным и приносить позитивные чувства в жизнь окружающих. Этого можно добиться, удовлетворяя практические нужды и желания людей, а также их эмоциональные нужды и желания. Наиболее реалистичный способ – «пятиминутные одолжения».

Дополнительные методы создания ценности – знакомить людей, планировать мероприятия для группы и устраивать развлечения (вспомните, как людям нравится ходить в кино).

Этот принцип подчеркивает, как важно заботиться об окружающих, а не относиться к ним исключительно с потребительской точки зрения.

Глава 6. Принцип поверхностности

Так устроена наша печальная действительность. Мы существа «поверхностные», хотя нам не хочется этого признавать и играть по заведенным правилам. То есть придется подумать, как подправить наш внешний вид и произвести оптимальное поверхностное впечатление.

Исследования показали, что минимум шесть суждений люди выносят исключительно по внешнему виду – по таким факторам, как круглое детское лицо, легкая походка, умение хорошо одеваться и быстро говорить. Исследования также показывают, что многое зависит от статуса человека, с которым

вы разговариваете. Если вы общаетесь с человеком, у которого более низкий статус, хорошее впечатление зависит от вашего дружелюбия. Если вы общаетесь с тем, у кого статус выше, хорошее впечатление зависит от вашей компетентности.

Тон голоса тоже влияет на впечатление, как показали исследования. Высокий голос ассоциируется с доверием, а низкий голос – с авторитетом и лидерством.

Очевидный аспект: характер рукопожатия влияет на стереотипы и суждения – по крайней мере, на Западе. И, наконец, гардероб тоже влияет на то, как вас воспринимают окружающие. Излишняя изысканность или небрежность в одежде способны открыть ящик Пандоры; лучше одеваться примерно так же, как тот человек, на которого вы стремитесь произвести впечатление, чтобы заполучить кредит доверия.

Глава 7. Принцип эмпатии

Принцип эмпатии – принцип понимания эмоционального состояния людей, его причин и последствий ваших действий, отрицательных и положительных. Для наших целей эмоциональный интеллект и эмпатию можно считать взаимозаменяемыми понятиями. Эмоциональный интеллект – понимание причин эмоций всех сторон; он предполагает самосознание, самоконтроль, социальную чуткость и умение контролировать отношения.

Эмпатия важна, так как позволяет добиться позитивного результата и понравиться людям, проявив понимание их психологического состояния. Есть несколько способов развивать эмпатию. Среди них: подумать, что хорошо для других; опираться на общие ценности и опыт; не судить; смотреть на ситуацию с точки зрения другого человека и учитывать особые обстоятельства; задавать открытые вопросы, чтобы собрать информацию; быть откровенным; занять нейтральную территорию и создать оптимальное пространство для открытости; не торопиться закончить разговор и практиковаться до тех пор, пока это не станет подсознательной привычкой.

Глава 8. Принцип «не раздражать»

Хотя может показаться иначе, но эта глава очень важна. Иногда лучше быть менее раздражающим и грубым, чем обаятельным. Обаяние может открыть перед вами двери, однако если вы раздражаете и вызываете антипатию, эти двери захлопнутся быстрее, чем открылись.

Чаще всего мы раздражаем людей неосознанно. Определенные действия вызывают у них желание избегать нашего общества. Одна из причин – односторонние отношения в том, что касается усилий, эмоциональной поддержки и времени. В таком случае вы заработаете репутацию человека, который общается, только когда ему что-то нужно, то есть потребителя. Старайтесь предвосхищать нужды

и желания людей и предлагать им соответствующую эмоциональную поддержку, особенно если вы только что сами облегчили душу и выложили весь свой эмоциональный груз на кого-то.

Осознайте, что у каждого свои границы, и не злоупотребляйте дружбой. Это относится ко всем аспектам, однако особенно к социальным аппетитам и предпочтительной манере общения. Не пытайтесь прорваться через эти границы, потому что наткнетесь на раздражение и неприязнь.

Наконец, применяйте фильтр для того, чтобы взвесить свои слова и их воздействие на людей, не раздражать и не обижать их. Фильтр состоит из следующих параметров: насколько ваши слова правдивы, полезны, вдохновляют, необходимы и доброжелательны. Приучите себя проводить все свои мысли через подобный фильтр, чтобы нравиться людям.

Глава 9. Принцип заслуженной симпатии

Принцип заслуженной симпатии может сбить с толку, так как напоминает замкнутый круг. Чтобы понравиться людям, нужно заслужить их симпатию, а для этого нужно преобразить себя и стать тем человеком, который понравился бы вам самим. Если вы объективно оцените себя прямо сейчас, то, вероятно, увидите, что до этого вам еще далеко. Так что станьте *достойным* симпатии.

Заслужить симпатию – одна из граней принципа «чем больше у вас интересов, тем интереснее вы сами» и «если вы увлечены, то увлекаете окружающих». Развивайте свои интересы, не бойтесь сказать жизни «да»; тем самым вы заслужите симпатию и восхищение. Разнообразьте свои интересы, удовлетворяя при этом свои желания, и покиньте наконец зону комфорта. Однобокость и ограниченность – не самые благоприятные качества; мы не жаждем компании людей без хобби, без страстных увлечений, без цели и стремлений.

Чтобы заслужить симпатию, одних действий не достаточно; нужен мыслительный процесс. В двух словах, нужно больше думать и больше читать. Не надейтесь, что информация сама придет к вам в руки; активно исследуйте то, что вас интересует. Проявляйте интеллектуальное любопытство. Сформулируйте свое мнение, осмыслив разные подходы, и станьте более информированным в целом. Если вы начитаны, и мыслите глубоко, и совершенствуетесь в том, что вас интересует, и занимаетесь любимым делом, и говорите жизни «да», вы станете тем, кто действительно нравится людям и привлекает их.

Патрик Кинг

Законы привлекательности

**Как произвести незабываемое первое впечатление
и завязать дружбу с первого взгляда**

Научно-популярное издание

Издатель – Дмитрий Пасечник

Переводчик – Мария Чомахидзе-Доронина

Литературный редактор и корректор – Анна Амелина

Макет и верстка – Елена Артемьева

Иллюстрация на обложке – Студия Артемия Лебедева, арт-директор Артемий
Лебедев, иллюстратор Антон Бугаев, верстальщик Ярослав Бондаренко

Подписано в печать 15.11.2018.

Формат 70х100/16 (165х235 мм).

Печать офсетная. Бумага офсетная.

Гарнитура Aelita, Private Sans.

Тираж 500 экз.

Усл. печ. л. 13,0. Уч.-изд. л. 6,0. Заказ №

ООО «Библос». E-mail: info@ibyblos.ru, www.ibyblos.ru.

Отпечатано с готовых файлов заказчика
в ОАО «Первая Образцовая типография»
филиал «Ульяновский Дом печати»
432980, г. Ульяновск, ул. Гончарова, 14