

Нравится вам это или нет, но людям достаточно и пары секунд, чтобы составить свое мнение о вас — при личной встрече и даже во время разговора по телефону. Если вы понравились, человек станет неосознанно замечать в вас только хорошее и, как следствие, соглашаться с вами и стремиться помочь. Если же вы произвели неблагоприятное впечатление, все будет ровно наоборот.

*Гарвардская школа медицинских наук*



*Посвящается Венди, разумеется*



# Благодарности

Какой потрясающий пример синхронности! Я искренне благодарен моей прекрасной подруге Керри Кинг — именно она решительно сказала мне: «Садись за книгу! Сейчас же!» Моему ангелу-хранителю Доротее Хелмс, в нужный момент заявившей: «Самое время найти хорошего издателя». Питеру Уоркману, моему харизматичному издателю, который без остатка вкладывается в каждую книгу, окружая себя самыми талантливыми людьми. Благодарю покойную Салли Ковальчик, замечательного редактора из команды Питера, — она поразила своей способностью словно вдыхать рукопись и выдыхать готовую книгу. И сменившую Салли Марго Эрреру, которая как будто обладает суперсилой подбрасывать все в воздух, а затем делать так, чтобы это приземлилось в нужном месте и в нужное время. Спасибо моей младшей дочери Пиппе Бутман за то, что она превратила эту книгу в 90-минутный обучающий курс для подростков и представила ее тысячам молодых людей по всему континенту, а также внесла неоценимый вклад в новое издание.

Все вы — живое доказательство того, что люди — наш величайший ресурс.



# Содержание

*Предисловие* ..... 15

## *Часть I*

**Первая встреча** ..... 19

**Глава 1. Сила людей** ..... 21

    Преимущества общения ..... 22

    Принцип симпатичности ..... 26

    Почему 90 секунд? ..... 28

**Глава 2. Первое впечатление** ..... 31

    Первая встреча ..... 32

    Установление раппорта ..... 37

    Общение ..... 39

    Чем мы займемся дальше ..... 41

## *Часть II*

**Установление раппорта за 90 секунд** ..... 45

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

    Естественный раппорт ..... 49

    Случайный раппорт ..... 50

    Осознанный раппорт ..... 51

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

### *Часть III*

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



## *Приложение*

### **Маленькие шаги**

**на пути к большой цели** ..... 193

#### **Рабочая тетрадь**

|   |     |
|---|-----|
| Сначала о главном                                     | 195 |
| 1. Прежде чем вы начнете                              | 197 |
| 2. С кем вы хотите общаться?                          | 198 |
| 3. Уровень комфорта при знакомстве<br>с новыми людьми | 200 |
| 4. Продуктивный настрой                               | 201 |
| 5. Случайные знакомства                               | 203 |
| 6. Правило трех секунд                                | 204 |
| 7. «Я тоже!» — находим точки соприкосновения          | 206 |
| 8. Важно знать, чего вы хотите                        | 208 |
| 9. Зрительный контакт                                 | 209 |
| 10. Отлично, отлично, отлично!                        | 210 |
| 11. От сердца к сердцу                                | 210 |
| 12. Синхронизация                                     | 211 |
| 13. Закрытые и открытые вопросы                       | 211 |
| 14. Как начать разговор                               | 213 |
| 15. Запоминающийся образ                              | 214 |
| 16. Сенсорные предпочтения                            | 216 |
| 17. Вербальные и невербальные сигналы                 | 218 |
| 18. Говорите о своих чувствах                         | 219 |
| 19. Апеллируйте к ведущему чувству                    | 221 |
| 20. Яркость и выразительность речи                    | 222 |
| 21. Соберите все воедино и составьте план действий    | 223 |
| В заключение: не отказ, а выбор                       | 225 |
| <i>Об авторе</i>                                      | 227 |



# Предисловие

---

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

---

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

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

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

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

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

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

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

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

*Н. Б.*



*Часть I*

---

# Первая встреча







# Сила людей

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

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

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

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

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

## Преимущества общения

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

## Общайтесь и живите дольше

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

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

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

---

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

Конец ознакомительного фрагмента.

Приобрести книгу можно

в интернет-магазине

«Электронный универс»

[e-Univers.ru](http://e-Univers.ru)