# Наука общения. Как читать эмоции, понимать намерения и находить общий язык с людьми

**Автор:**
Ванесса Эдвардс

Наука общения

Ванесса ван Эдвардс

Существуют скрытые принципы человеческого поведения. Этим принципам не учат в школе, но часто именно они определяют, преуспеем ли мы на работе и в личной жизни или нет. Ванесса ван Эдвардс, спикер и писатель, ведущая тренинги для компаний из списка Fortune 500, предлагает простые, но очень действенные инструменты, которые помогут продвинуться по карьерной лестнице, увеличить доход и улучшить отношения с партнером. Благодаря ее лайфхакам вы научитесь вести разговор, обращать на себя внимание, быстро считывать эмоции и лучше понимать собеседника.

Книга будет интересна всем, кто испытывает трудности в общении или просто хочет улучшить отношения с деловыми партнерами и близкими людьми.

На русском языке публикуется впервые.

Ванесса ван Эдвардс

Наука общения

Как читать эмоции, понимать намерения и находить общий язык с людьми

Издано с разрешения Portfolio, an imprint of Penguin Publishing Group, a division of Penguin Random House LLC и Andrew Nurnberg Associates International Ltd. c/o

Andrew Nurnberg Literary Agency

Все права защищены.

Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения владельцев авторских прав.

All rights reserved including the right of reproduction in whole or in part in any form.

This edition published by arrangement with Portfolio, an imprint of Penguin Publishing Group, a division of Penguin Random House LLC

© 2017 by Vanessa Van Edwards

© Перевод на русский язык, издание на русском языке, оформление. ООО «Манн, Иванов и Фербер», 2019

* * *

Посвящается всем, кто хоть раз при общении чувствовал себя не в своей тарелке. Поверьте, вы не одиноки!

## Вступление

Привет, меня зовут Ванесса. Я очень застенчива, но сейчас почти с этим справилась.

На школьных балах я обычно вызывалась следить за чашей с пуншем. Став старше, я начинала заикаться (и ничего не могла с собой поделать), стоило мне случайно столкнуться с каким-нибудь классным парнем. Когда у моей семьи появилась почта AOL[1 - AOL (сокр. от America Online) – американский медийный конгломерат, предоставляющий онлайн-услуги связи. Прим. перев.], первым человеком, с которым я начала переписываться с помощью мессенджера[2 - Мессенджер, IM (Instant Messenger) – кроссплатформенная программа быстрого обмена короткими сообщениями. Прим. перев.], стала школьная медсестра. В старших классах я пыталась получить освобождение от уроков физкультуры, говоря учителю, что меня мучают боли из-за менопаузы. Ах, если бы тогда существовал всеобщий доступ в интернет!

Я была страшно застенчивой, и в доказательство своих слов – как бы болезненно это ни было – покажу, как выглядела году в 1993-м.

Прическа у меня тогда была в стиле «я в шлеме», хотя я не занималась спортом, требующим его ношения. Что уж там, я вообще не занималась никаким спортом, а просто свято верила в то, что с мешковатой футболкой лучше всего сочетается безрукавка в клетку. По правде говоря, я вообще не сильно привередничала, выбирая одежду в магазине.

Зная, что в школе мне предстоит близко общаться с людьми, я покрывалась пятнами еще до того, как переступала ее порог, и всегда надевала брюки и что-нибудь с длинным рукавом, чтобы хоть немного скрыть свои раздутые, красные, зудящие конечности. Как вы уже наверняка догадались, сыпь на лице и коже головы не добавляла мне популярности.

Конечно, все было не так уж плохо. И на День святого Валентина я получала открытки. От учителей.

Ключ к человеческому поведению

Сказать, что умение общаться не пришло ко мне естественным путем, – значит ничего не сказать. Мне пришлось ему по-настоящему учиться. Это было тяжело, поэтому вам я предложу легкий способ. Я довольно рано поняла: человеческому поведению можно обучиться так же, как математике или иностранному языку. Я делала для себя тренировочные карточки с разными выражениями лица, искала шаблонные фразы, которые используются во время светского обмена любезностями, и старалась распознавать скрытые эмоции учителей – последнее доставляло мне немало проблем!

Я читала о людях все, что могла найти: учебники по психологии, социологические исследования, всевозможные книги о человеческом поведении. В конце концов я начала создавать свои тесты и проводить эксперименты. Для одного мини-эксперимента я сделала карточки с открывающими фразами (в их основу легли исследования дофамина[3 - Дофамин – активное химическое вещество, которое вырабатывает мозг человека, а также гормон, производящийся надпочечниками. Вырабатывается во время процессов, от которых человек получает удовольствие. Прим. ред.]) и носила их в своей сумочке. Я заводила разговор с незнакомцами, а затем систематизировала их реакции. Для другого теста я в разговоре пыталась копировать движения альфа-самца шимпанзе: мне было интересно, будут ли собеседники отзеркаливать мои движения (этот эксперимент не сработал). В третьем исследовании я во время презентации бизнес-проекта использовала техники убеждения: хотела узнать, смогу ли я обыграть систему.

Из чистой прихоти я решила документировать свои неудачные эксперименты и все наработки в блоге ScienceofPeople.com (http://scienceofpeople.com/). К своему большому удивлению (и удовольствию), я оказалась не единственной, кто испытывал проблемы в общении. Как только наши статьи стали появляться на просторах сети все чаще, а видео – распространяться пользователями с невероятной скоростью, мы привлекли внимание таких медиамагнатов, как Национальное общественное радио США и Forbes – и они решили рассказать о нашем уникальном методе широкой общественности. Именно тогда я задумалась о более масштабных исследованиях и превратила свой блог в лабораторию по изучению человеческого поведения.

Как мы работаем? Обычно берем свежие научные исследования, ставим эксперименты и разрабатываем тактики, которые можно использовать в жизни. А затем делимся этими стратегиями с нашими читателями и студентами. Каждый навык, о котором пойдет речь в книге, был усовершенствован тысячами

студентов, опробовавшими его в реальной жизни и сообщившими нам обо всех недоработках – а мы уже довели их до ума.

Этот метод – наш «секретный ингредиент».

Шаг первый: найдите интересное исследование.

Шаг второй: разработайте стратегии, подходящие для реальной жизни.

Шаг третий: протестируйте, внесите коррективы, доведите до совершенства.

Повторите.

Я называю наш метод «ключом к поведению». За прошедшие 8 лет у меня появился список оптимальных фраз для начала беседы, я вывела формулы и составила таблицы. Все это поможет найти общий язык с кем угодно. О нашем уникальном методе узнали миллионы студентов, прошедших онлайн-курсы и участвовавших в «живых» мастер-классах. Я помогла многим командам корпораций из списка 500 самых успешных по версии журнала Fortune улучшить навыки общения, одиноким людям – найти вторые половинки во время быстрых свиданий[4 - От англ. speed-dating – вечеринка-свидание, на которой участникам дается по три минуты, чтобы узнать друг друга. Прим. перев.], а предпринимателям – выиграть важные тендеры. Все они использовали наши хитрости, в основе которых лежит знание законов человеческого поведения. Мои колонки и выступления в Huffington Post и Forbes, а также на канале CNN помогли миллионам людей, мечтавших улучшить свои отношения.

Мы облекли наши наработки в удобную, привычную всем форму. Ее мы и представляем в этой книге. Каждая глава повествует об одной из 14 поведенческих хитростей. Здесь собраны простые, но очень мощные инструменты, которые можно использовать для продвижения по карьерной лестнице, улучшения личных отношений и увеличения дохода.

Чему вы научитесь

Эта книга научит вас тому, как устроен человек. Зная это, вы сможете оптимизировать свое поведение, взаимодействие с окружающими, личные отношения. Пытаться найти общий язык с другими без общей системы принципов – все равно что решать сложную математическую задачу без уравнения. На выходе получим только потраченные усилия и ненужные страдания. Благодаря этой книге вы освоите навыки общения, которым вас не учили в школе.

Внешне мы все разные, но наша внутренняя организация схожа – если не сказать совершенно предсказуема. Ведь существуют скрытые правила человеческого поведения. Нам нужно понять, где их искать.

Часть I посвящена тому, как продержаться первые 5 минут любого взаимодействия, – началу разговора и умению расположить к себе. Ведь первое впечатление – основа основ.

В части II я покажу, как можно узнать кого-то ближе за первые 5 часов общения. Моя система чтения по лицам станет верным подспорьем в любых ситуациях: и на первых пяти свиданиях, и на первых пяти рабочих встречах. Я называю эту систему матрицей. Конечно, Киану Ривз в ней не обязательно присутствует, но все равно она не менее крута. Именно она нужна вам, когда вы хотите укрепить мимолетные отношения, выведя их на серьезный уровень.

Часть III посвящена первым 5 дням. Чтобы узнать кого-то основательно, нужно научиться влиять на людей, вести за собой команду единомышленников и воздействовать на каждого, кто встречается вам на пути. Это самый сложный уровень взаимодействия, он рассчитан на подготовленного человека.

Не забывайте изучать врезки «Краткие факты». Здесь мы собрали все данные из Twitter и других онлайн-исследований, которые могут быть важны для изучаемого нами вопроса. Врезка выглядит так.

КРАТКИЕ ФАКТЫ

Результаты голосования в Twitter показали: 96 % пользователей убеждены в том, что умение общаться гораздо важнее для успешной карьеры, чем технические

навыки.

Также мы иногда ссылаемся на раздел нашего сайта «Цифровые бонусы». В нем мы предлагаем сопроводительные видео, фото и упражнения, которые помогут вам обрести необходимые навыки. Заходите на ScienceofPeople.com/toolbox (http://scienceofpeople.com/toolbox).

Обещаю: изучение принципов общения изменит вашу жизнь. Развитие коммуникативной грамотности (КГ) сродни добавлению катализатора в историю вашего успеха. К концу книги вы сможете вовлечь в увлекательную беседу любого. Вы будете знать, как производить долгоиграющее первое впечатление на клиентов, коллег и друзей. Вы обретете уверенность в себе, будете ощущать контроль над ситуацией и чувствовать собственную харизму.

• Люди с высоким уровнем коммуникативной грамотности в среднем зарабатывают на 29 тыс. долл. в год больше, чем те, у кого коммуникативные навыки средние.

• У 90 % бизнесменов уровень КГ весьма высок.

• Люди с высоким уровнем КГ на 42 % счастливее и намного более довольны своей жизнью.

Я в шутку называю коммуникативные навыки лубрикантом жизни: если вы понимаете законы человеческого поведения, общение выйдет гораздо более гладким.

В профессиональном смысле вы узнаете, как разговаривать с руководителем о повышении зарплаты, взаимодействовать с коллегами, добиваться слаженности действий и гармонии на корпоративных мероприятиях, а также как закрепить успех презентации.

В социальном плане вы научитесь производить незабываемое первое впечатление, поддерживать крепкие дружеские отношения и находить общий язык с любым человеком.

Если говорить о романтике, вы узнаете, как понравиться потенциальному партнеру на свиданиях, научитесь флиртовать и избегать недопонимания с любимым человеком.

Итак: существует целая наука о том, как завоевывать друзей и влиять на людей. Освоив ее, вы в корне измените природу своего взаимодействия с окружающими.

Приключение начинается!

## Уровень вашей КГ

В каждой работе, которую нужно выполнить, есть элемент куража. И если его найти – ЩЕЛК! – работа превращается в игру.

Мэри Поппинс

Я придумала серию вопросов, чтобы проверить ваши навыки общения, коммуникативную грамотность и умение налаживать отношения с людьми. Радуйтесь: КГ можно улучшить, разложив по полочкам и хорошенько изучив. Каждая хитрость, предложенная в этой книге, поможет вам усовершенствовать коммуникативные навыки.

Мы пройдем этот тест еще раз в конце книги, и я надеюсь, что по прочтении всех советов вы улучшите свой результат минимум на 50 пунктов.

Готовы? Начинаем!

## ТЕСТ НА КГ

1. Какая из этих улыбок настоящая?

2. Где лучше всего стоять во время корпоративного мероприятия?

А. Рядом со входом.

Б. Около стола, где сервирована вся еда, чтобы быть рядом со всеми.

В. Там, где люди выходят из бара.

Г. Рядом с тем, кого вы знаете.

3. Что означает это выражение лица?

А. Девушка довольна.

Б. Девушке грустно.

В. Девушке скучно.

Г. Это выражение высокомерия.

4. Какая поговорка о людях лучше всего отражает их суть?

А. Противоположности притягиваются.

Б. Рыбак рыбака видит издалека.

В. Ложка дегтя в бочке меда.

Г. Не руби сук, на котором сидишь.

5. Насколько характер определяется генами?

А. Не сильно. Наш характер в основном зависит от воспитания.

Б. 35–50 %.

В. 55–75 %.

Г. Очень сильно. Наш характер в основном формирует генетика, в частности ДНК.

6. Лучший способ показать кому-то, что вы ему дороги.

А. Перечислить ему все причины, почему вы считаете его замечательным.

Б. Сделать ему подарок.

В. Выполнить все его дела за него.

Г. Все вышеперечисленное.

Д. С каждым по-своему.

7. Какая фраза лучше всего описывает это выражение лица?

А. Здесь странно пахнет.

Б. Меня все это бесит.

В. Я не понимаю, чего от меня хотят.

Г. Мне страшно.

8. Какой смайлик больше всего похож на это выражение лица?

9. Если бы этот парень вошел в ваш кабинет, что бы вы о нем подумали? (Подсказка: только одна из этих оценок верна.)

А. Он интроверт.

Б. Он экстраверт.

В. Он чувствует себя непринужденно.

Г. Он человек скромный, сдержанный.

10. Наш мозг особенно активен, когда мы…

А. Говорим о том, в кого влюблены.

Б. Смакуем пикантные сплетни.

В. Говорим о себе.

Г. Обсуждаем просмотренный фильм ужасов.

11. Что означает это выражение лица?

А. Восторг.

Б. Дурнота.

В. Интерес.

Г. Удивление.

12. Сколько процентов времени люди обычно смотрят друг другу в глаза во время общения?

А. 31 %.

Б. 51 %.

В. 61 %.

Г. 91 %.

13. Лучший способ расположить к себе человека?

А. Рассказать ему историю.

Б. Сделать ему комплимент.

В. Рассмешить его.

Г. Сказать что-нибудь неожиданное.

14. Что означает это выражение лица?

А. Удивление.

Б. Ненависть.

В. Страх.

Г. Замешательство.

15. Кто из этих людей раздражает больше всего?

А. Неумолкающие болтуны.

Б. Неприметные тихони.

В. Обманщики и самозванцы.

Г. Хвастуны.

16. Люди заплатят больше за то, что…

А. Уже покупали их друзья.

Б. Рекомендовал врач.

В. Соответствует их характеру.

Г. Было сделано для них по индивидуальному заказу.

17. Когда вы впервые встречаете человека, вы, скорее всего, неверно угадаете…

А. Насколько он экстравертен.

Б. Насколько он нервничает.

В. Открыт ли он новым идеям.

Г. Его IQ.

Д. Насколько он дисциплинирован и организован.

18. Вы легко определите, что ваш новый коллега невротик, если он…

А. Развешивает повсюду воодушевляющие постеры.

Б. Приходит на все встречи раньше всех в первый же рабочий день.

В. Сразу же пытается представиться вам.

Г. Ждет, пока вы представитесь.

19. Что означает это выражение лица?

А. Смущение.

Б. Замешательство.

В. Раздражение.

Г. Отвращение.

20. Дать человеку почувствовать себя _____ – лучший способ поднять ему настроение.

А. Польщенным.

Б. Привлекательным.

В. Значимым.

Г. Могущественным.

ОТВЕТЫ

Настало время оценить ваши ответы. Изучите их и поставьте себе 0 баллов за неверный ответ и 10 – за правильный.

1. В ____ баллов (глава 6 (#litres_trial_promo)).

2. В ____ баллов (глава 1 (#gl1)).

3. Г ____ баллов (глава 6 (#litres_trial_promo)).

4. Б ____ баллов (глава 5 (#litres_trial_promo)).

5. Б ____ баллов (глава 7 (#litres_trial_promo)).

6. Д ____ баллов (глава 8 (#litres_trial_promo)).

7. Б ____ баллов (глава 6 (#litres_trial_promo)).

8. Г ____ баллов (глава 6 (#litres_trial_promo)).

9. Б ____ баллов (глава 7 (#litres_trial_promo)).

10. В ____ баллов (глава 4 (#litres_trial_promo)).

11. Г ____ баллов (глава 6 (#litres_trial_promo)).

12. В ____ баллов (глава 2 (#gl2)).

13. А ____ баллов (глава 10 (#litres_trial_promo)).

14. В ____ баллов (глава 6 (#litres_trial_promo)).

15. В ____ баллов (глава 1 (#gl1)).

16. Г ____ баллов (глава 11 (#litres_trial_promo)).

17. Б ____ баллов (глава 7 (#litres_trial_promo)).

18. А ____ баллов (глава 7 (#litres_trial_promo)).

19. Г ____ баллов (глава 6 (#litres_trial_promo)).

20. В ____ баллов (глава 9 (#litres_trial_promo)).

Суммируйте полученные баллы.

Ваш уровень КГ =

Запомните эти данные. После прочтения книги вы получите совершенно другой результат – и он вас сильно удивит!

0–50 баллов

Я так рада, что вы здесь! Признаюсь: именно с такого результата и я когда-то начинала, поэтому сейчас мне особенно приятно проводить вас в путь, полный приключений. Готовы?

51–100 баллов

Думаю, вы и сами всё понимаете. Таковы результаты большинства людей. Но мы-то знаем, что вы не большинство. Вы исключение, и настало время показать это.

101–150 баллов

Вы на верном пути. У вас, конечно, и так высокий уровень коммуникативной грамотности, но ведь нет предела совершенству, правда? Поднимем планку!

151–200 баллов

О, кто это у нас тут? Поздравляю, вы чудо! Но если вы уже так лихо читаете по лицам, представьте себе, что будет к концу книги? Давайте скажем это вместе: «Полная власть над миром».

Удивили ли вас какие-нибудь ответы? То-то и оно!

Пока мы почти ничего не узнали о фундаментальных силах, которые управляют человеческим поведением. Но не переживайте: дальше я подробнее расскажу вам о потрясающих исследованиях, которые стоят за каждой из них.

## Часть I. Первые пять минут

И на вечеринках в честь новоселья, и на корпоративных мероприятиях или первых свиданиях вы поначалу сталкиваетесь с одними и теми же задачами.

– Как произвести приятное первое впечатление?

– С кем разговаривать?

– Что говорить?

Часть I полностью посвящена первым пяти минутам. Как использовать впечатление, которое вы произвели на собеседника, себе во благо; что сказать, чтобы завязать беседу; как представиться, чтобы лучше узнать человека? Первые пять хитростей, которыми я поделюсь, как раз нужны для того, чтобы заинтриговать собеседника – и стать самым запоминающимся гостем в комнате.

# Глава 1. Контролируйте

## Как стать победителем в социальной игре

Жил да был мальчик по имени Гарри, которого все дразнили за то, что он носил очки в толстой оправе и аккуратный пробор, как у заучки. Когда настало время поступать в колледж, он стал подрабатывать табельщиком в компании, занимавшейся строительством железных дорог, и протирал полки в аптеке – чтобы хоть немного помочь своей семье. Никому бы и в голову тогда не пришло, что этот застенчивый паренек когда-нибудь станет тридцать третьим президентом США.

История Гарри Трумэна поразительна, потому что он не был похож на типичного президента с громким и солидным голосом. 19 июля 1944 года это его чуть не погубило. Перед Трумэном открывалась самая большая возможность в его карьере. Он был одним из претендентов на должность вице-президента Национальной демократической конвенции. И, скажем сразу, шансы были не на его стороне. Президент Франклин Рузвельт уже публично оказал поддержку его сопернику, Генри Уоллесу, талантливому оратору и тогдашнему вице-президенту.

Трумэн не был талантливым оратором – и прекрасно знал об этом. Ему пришлось перенести поле битвы за электорат с основной сцены: руководители избирательного штаба сделали ставку на умение Трумэна выстраивать доверительные отношения тет-а-тет. Каждый день они приглашали делегатов в отдельную, хорошо проветриваемую комнату, находящуюся за сценой: она называлась Комната Н. В зале, где проходила конвенция, было очень душно, поэтому делегаты имели возможность в прямом смысле слова подышать свежим воздухом, пока слушали речи Трумэна, и немного прийти в себя. А затем он часами стоял в дверях, пожимая руку выходящим участникам. Вместо того чтобы ждать результатов голосования в своем номере в гостинице (что обычно делали Генри Уоллес и другие кандидаты), Трумэн заказал себе хот-дог и уселся вместе с женой прямо в зале.

В первом туре Уоллес набрал 429,5 голоса, а Трумэн – 319,5. Сразу назначили повторное голосование. Трумэну нужно было заручиться поддержкой, причем как можно скорее. Вместо того чтобы тратить время на громкие речи, Трумэн и его команда решили взять быка за рога: они пригласили каждого лидера партии, делегата или иного влиятельного участника конвенции, находящегося в зале, на разговор с глазу на глаз. Трумэн старался заручиться поддержкой нужного человека, а тот, в свою очередь, убеждал своих людей голосовать за Трумэна.

В 8:14 были объявлены результаты. Трумэн вырвался вперед с 1031 голосом, а за Уоллеса проголосовали лишь 105 человек. Всего за несколько часов Трумэну удалось получить 712 дополнительных голосов. Спустя несколько минут он, уже в новом статусе, выступил с самой короткой в истории приветственной речью. Сначала он терпеливо стоял возле микрофона, выжидая, пока аудитория, наконец, стихнет, а потом сказал: «Просто дайте мне шанс»[5 - Хотите посмотреть приветственную речь Трумэна на конвенции 1944 года? Зайдите на наш сайт www.ScienceofPeople.com/toolbox (http://www.scienceofpeople.com/toolbox), где вы найдете все «Цифровые бонусы» для этой книги.],[6 - McCullough D. G. Truman. New York: Simon & Schuster, 1992; The Autobiography of Harry S. Truman / Robert H. Ferrell, ed. Boulder, CO: Colorado Associated University Press, 1980; Memoirs by Harry S. Truman. New York: Konecky & Konecky, 1955. P. 68; Walsh K. T. Celebrity in Chief: A History of the Presidents and the Culture of Stardom. New York: Routledge, 2015.].

Трумэн понял, в чем его сила, и сыграл на этом. Он оптимизировал свое умение взаимодействовать с людьми и обернул его себе во благо. Вы можете поступить так же.

## Умение притворяться

Представьте себе, что ваша мечта – профессионально играть в баскетбол. Вы отличаетесь быстротой реакции и отлично владеете мячом. А еще так уж случилось, что ваш рост всего 180 см и 6 мм[7 - Powell-Morse A. A Historical Profile of the NBA Player: 1947–2015 / Data Visualizations from SeatSmart (blog). March 4, 2015 // https://seatsmart.com/blog/history-of-the-nba-player/ (https://seatsmart.com/blog/history-of-the-nba-player/).]. У вас есть два варианта.
1. Вы можете быть центровым. Но средний рост центрового в NBA составляет

182 см и 8 мм[8 - Powell-Morse A. A Historical Profile of the NBA Player: 1947–2015 / Data Visualizations from SeatSmart (blog). March 4, 2015 // https://seatsmart.com/blog/history-of-the-nba-player/ (https://seatsmart.com/blog/history-of-the-nba-player/).]. И если бы вы выбрали этот путь, вам бы пришлось прибегнуть к ухищрениям, чтобы выглядеть выше, например использовать специальные подкладки во время игр и проводить в спортзале кучу времени после тренировок, отрабатывая вертикальный прыжок. Или вы можете быть разыгрывающим, средний рост которого обычно составляет 180 см и 5 мм. 2. Вам не нужно добиваться дополнительных миллиметров в прыжке – вы можете просто сосредоточиться на игре.

Притворяясь экстравертом, вы будете похожи на центрового с подкладками. Метод «Притворяйся, пока не почувствуешь то, что ты изображаешь» требует слишком много энергии и на самом деле не очень хорошо работает. А еще он кажется нелепым.

В одном исследовании нашей компании Science of People мы задали 1036 нашим читателям следующий вопрос[9 - Все исследования нашей компании Science of People проводятся в цифровом формате. Если кто-то хочет поучаствовать в опросах и экспериментах, нужно зайти на наш сайт www.ScienceofPeople.com (http://www.scienceofpeople.com/). Благодаря такому подходу у нас есть возможность получить большую, мультинациональную выборку, где представлены разные жизненные истории, расы, религии. Так мы получаем невероятно разнообразные данные.].

Кто раздражает вас больше всего?

А. Неумолкающие болтуны.

Б. Неприметные тихони.

В. Обманщики и самозванцы.

Г. Хвастуны.

Угадайте, какой из ответов набрал больше всего голосов? «В. Обманщики и самозванцы» собрал 63 %, а «Г. Хвастуны» занял второе место (22 %).

Человек хитрит не только тогда, когда пытается быть не тем, кто он есть. Если человек вам не нравится, он это почувствует. Если вам невесело на каком-то мероприятии, окружающие это почувствуют. Напрягаться изо всех сил, делать вид, пытаться выдавить улыбку – не метод.

Доктор Барбара Уайлд и ее коллеги обнаружили, что наши эмоции передаются окружающим. Во время одного эксперимента ее команда показала испытуемым фотографии, на которых были изображены счастливые и грустные люди. А затем был проведен ряд тестов, определяющих настроение участников. Ученые поняли, что эмоции с картинок могли передаваться испытуемым. Например, посмотрев на счастливого человека, те чувствовали себя лучше. А посмотрев на того, кто невесел, они испытывали грусть[10 - Wild B., Erb M., Bartels M. Are Emotions Contagious? Evoked Emotions While Viewing Emotionally Expressive Faces: Quality, Quantity, Time Course and Gender Differences // Psychiatry Research. 2001. June 1. Vol. 102. No. 2. Pp. 109–124 // DOI: 10.1016/s0165-1781(01)00225-6 (http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0165178101002256).]. Но вот что самое удивительное: испытуемые смотрели на фотографии в течение каких-то 500 миллисекунд! Да этого времени недостаточно и для того, чтобы понять, что именно вы увидели! А этим людям даже удалось уловить эмоции людей на фотографиях.

Доктор Уайлд обнаружила, что мускулы, отвечающие за улыбку, бессознательно имитируют улыбки окружающих. Мы чувствуем себя счастливее, находясь среди счастливых людей; мы расцветаем, если рядом кто-то улыбается[11 - Ученые выяснили, что, если у нас есть один счастливый друг, мы с вероятностью 34 % будем чувствовать себя счастливее благодаря ему. Fowler J. H., Christakis N. A. Dynamic Spread of Happiness in a Large Social Network: Longitudinal Analysis over 20 Years in the Framingham Heart Study // British Medical Journal. 2008. December 5. Vol. 337 // DOI: 10.1136/bmj.a2338 (http://www.bmj.com/content/337/bmj.a2338).]. Когда вы заставляете себя идти туда, куда боитесь отправиться, вы не только чувствуете себя паршиво – ваше дурное настроение передается окружающим.

Вам кажется, что можно притворяться, пока не ощутишь эти эмоции по-настоящему? Подумайте хорошенько! Деланую улыбку видно издалека. В нашей виртуальной викторине на знание языка тела приняли участие более 4361 человека: они хотели проверить свое умение разбираться в невербальных

способах общения. У нас есть задание, когда участники видят фото одного человека, который улыбается естественно, и троих с делаными улыбками. И знаете что? Более 86,9 % участников могут без ошибки определить, кто улыбается искренне.

Исследователи Хельсинкского университета показали одной группе изображения людей с делаными улыбками, а другой – людей, улыбавшихся искренне[12 - Surakka V., Hietanen J. K. Facial and Emotional Reactions to Duchenne and Non-Duchenne Smiles // International Journal of Psychophysiology. 1998. June 29. Vol. 29. No. 1. Pp. 23–33 // DOI: 10.1016/s0167-8760(97)00088-3 (http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0167876097000883).]. Вот эти фотографии. Можете угадать, где улыбка настоящая, а где притворная? Правильный ответ: на первой картинке, А, улыбка ненастоящая; на второй, Б, – самая что ни на есть искренняя.

Когда участники смотрели на настоящие улыбки, они чувствовали, что настроение меняется в лучшую сторону. А натянутые улыбки на настроение никак не влияли (подробнее см. главу 6 (#litres_trial_promo)).

Имитация эмоций не стоит усилий. Счастливые люди помогают и нам чувствовать себя счастливыми, а те, кто сымитировал хорошее настроение, легко забываются[13 - Wild B., Erb M., Eyb M. et al. Why Are Smiles Contagious? An FMRI Study of the Interaction Between Perception of Facial Affect and Facial Movements // Psychiatry Research: Neuroimaging. 2003. May 1. Vol. 123. No. 1. Pp. 17–36 // DOI: 10.1016/s0925-4927(03)00006-4 (http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0925492703000064).]. Итак, первый шаг на пути к тому, чтобы победить в социальной игре, – контроль над ситуацией. Взаимодействуйте с людьми только там, где вам не нужно ничего изображать. Не важно, скольким поведенческим хитростям вы научитесь. Если вы пойдете на вечеринку, где будете чувствовать себя некомфортно, вам будет очень сложно оставить о себе незабываемые впечатления.

Когда вы ощущаете себя на все сто, люди чувствуют это и перенимают ваше настроение. А если вы заставляете себя пойти куда-то, чтобы просто

«отметиться», вы только испортите настроение другим.

Поэтому-то вам и нужен план социальной игры.

Уверенность в себе заразительна, как и неуверенность. И от клиента не ускользнет ни то, ни другое.

Винс Ломбарди, американский футболист и тренер

Ваш план социальной игры

Вот худший совет, который я когда-либо слышала: всему и всегда говори «да». Соглашайтесь на корпоративные мероприятия, встречи с незнакомцами за чашечкой кофе, случайные конференции: вы ведь не знаете, какие чудесные возможности могут там подвернуться.

Как показывает научный подход, все это вилами по воде писано.

К сожалению, мне потребовались годы, чтобы это понять. Когда я только начинала свой блог, я соглашалась на любую оплачиваемую писательскую работу (сценариста, журналиста и т. д.). Поэтому почти каждый будний вечер я тащилась на какое-нибудь профессиональное мероприятие. Я готовилась к встречам, на которых мне предстояло общаться с разными людьми, как иной вояка к битве, запасаясь визитками и ручками, чтобы казаться более важной. Мой дежурный внешний вид предполагал пару практичных туфель, строгий костюм, капельку духов и тактически выверенную улыбку.

Я воспринимала это как сражение. За внимание, свой бизнес, возможность избежать бесконечной скуки, сопровождавшей одинаковые беседы, в которых мне приходилось участвовать снова и снова. Потратив на эту ерунду три года (и набрав по меньшей мере 4,5 кг из-за бесконечных сосисок в тесте), я поняла, что все это бессмысленно. У меня не было никаких реальных взаимоотношений, я не стала успешной бизнес-леди, у которой нет отбоя от клиентов, и уж точно мне не было весело.

Почему так? Да потому что я не развивала свои сильные стороны. Ведь я так же, как и Трумэн, гораздо лучше работаю с клиентами «с глазу на глаз». Мне претят шумные комнаты с толпами людей. Я пыталась маскировать свое беспокойство натужными улыбками, но в результате только производила на окружающих неверное впечатление. В этом-то и заключалась проблема.

Мне был нужен план игры.

## ХИТРОСТЬ № 1. ПЛАН СОЦИАЛЬНОЙ ИГРЫ

Возьмите свои взаимоотношения под контроль и играйте по своим социальным правилам.

Кто сказал, что вы должны играть по чужим правилам? Только не я! Я хочу, чтобы вы сами создавали себе правила.

Ваш личный план социальной игры поможет вам найти позицию, которая идеально подойдет именно вам, где вы будете чувствовать себя на все сто, вам будет уютно и вы достигнете больших успехов.

### Навык № 1. Играйте на своей территории

Большинство книг о навыках общения навязывают один подход – этакого весельчака-экстраверта. От вас ждут, что вы будете изображать веселье и беззаботность, пока те не станут вашей второй натурой. От вас хотят, чтобы вы «горели» и фонтанировали с первым же встречным. Но это невозможно.

Вы можете найти общий язык с кем угодно, но не обязаны делать это. План социальной игры нужен для того, чтобы наметить свои стратегии и управлять своими сильными – в социальном плане – сторонами. От спортсменов, например, не ждут, что они смогут сыграть на любой позиции в команде. Поэтому и вам даже пытаться не стоит проявлять себя в любой социальной роли, которая вам подвернется. В противном случае вам будет сложнее применять все те хитрости, о которых вы узнаете.

В нашей лаборатории человеческого поведения применяется тест, который называется «Медом намазано». В нем мы просим участников указать свои любимые места для встреч. Прежде чем посмотреть на результаты, впишите свои ответы.

Отметьте те места, в которых вы с удовольствием проводите время с другими людьми, – а затем внизу предложите свои варианты. Мы назовем их «местами, где вам медом намазано».

- Бары
- Ночные клубы
- Рестораны
- Домашние вечеринки
- Кафе
- Залы заседаний
- Спортзал
- Офисные переговорные
- Конференции
- Кофейни
- Телефонные разговоры
- Переписка по электронной почте
- Видеочаты

• Мессенджеры

• Природа

• Вечеринки на свежем воздухе

• Званые ужины

• Походы в кино

• Казино

• Концерты

• Официальные мероприятия с дресс-кодом

• Коктейльные вечеринки

• Барбекю на заднем дворе

• Тематические парки

• Фестивали

• Корпоративные мероприятия

• Спортивные мероприятия

Отметьте все места, в которых вы не любите проводить время с другими людьми, – а затем внизу допишите свои варианты. Мы назовем их «местами, которые вы на дух не переносите».

• Бары

- Ночные клубы
- Рестораны
- Домашние вечеринки
- Кафе
- Залы заседаний
- Спортзалы
- Офисные переговорные
- Конференции
- Кофейни
- Телефонные разговоры
- Переписка по электронной почте
- Видеочаты
- Мессенджеры
- Природа
- Вечеринки на свежем воздухе
- Званые ужины
- Походы в кино

- Казино
- Концерты
- Официальные мероприятия с дресс-кодом
- Коктейльные вечеринки
- Барбекю на заднем дворе
- Тематические парки
- Фестивали
- Корпоративные мероприятия
- Спортивные мероприятия

Угадайте, какой ответ был самым популярным?

Вопрос с подвохом! Тут нет однозначных победителей. Мы так и не смогли выявить статистически значимый паттерн, поскольку ответы распределились равномерно. У каждого есть свои места, где он чувствует себя, как рыба в воде. Именно поэтому так сложно освоить «правильное поведение на вечеринках», если вы, например, их не очень любите. Глупо пытаться научиться «очаровывать людей на конференциях», если одна только мысль о них вызывает у вас мурашки. Это все равно что сказать, что квотербек должен еще играть и за нападающего, и за полузащитника. Может, он и мог бы, но это явно не пойдет на пользу игре.

Определим места, где вам медом намазано, и те, которые вы на дух не переносите.

• Вам тут медом намазано: посмотрите на первый список мест, которые вы отметили в задании выше. Добавьте свои варианты в строке ниже. Это те места, куда вы всегда ходите с огромным удовольствием и где чувствуете себя в полной мере собой.

• Нейтральное отношение: ситуации, связанные с общением, могут развиваться по-разному. Все зависит от вашего настроения и от того, кто рядом. Это не самые любимые ваши места, но вы и не избегаете их. Посмотрите на те позиции, которые вы не отметили ни в одном, ни в другом списке, и продолжите в строке под названием «Те места, где я себя чувствую нейтрально».

• На дух не переносите: все остальные места и варианты развития ситуаций, как правило, вам неприятны. Вам неуютно, скучно и плохо. Обратите внимание на три-пять мест, которые вы пометили во втором списке, и продолжите строку «Те места, которые я на дух не переношу», предложенную ниже.

Те места, где мне медом намазано: _____

Те места, где я себя чувствую нейтрально: _____

Те места, которые я на дух не переношу: _____

Теперь вы точно знаете, какие места вам приятны, а каких лучше избегать.

Старайтесь бывать там, где вас заведомо ждет успех. У вас есть все шансы проявить себя, используя предлагаемые хитрости общения, если вы примените их там, где вам действительно хорошо и вы расцветаете. Если же вам придется пойти туда, где вы себя чувствуете нейтрально, а то и вовсе не можете дождаться момента, когда можно уйти, не переживайте: вам на выручку придут два навыка, о которых я скажу ниже.

Навык № 2. Пусть пространство работает на вас

Прежде чем отправляться на какое-то мероприятие, представьте себе все, что будет происходить, показав это на карте. Начните от входа и дойдите до того места, где произойдет ваша первая встреча с кем-то. Затем переместитесь по залу туда, где состоится последний предполагаемый разговор. Многие из нас ходят одними и теми же дорожками, даже не отдавая себе в этом отчета.

Мы в Science of People выступаем партнерами в организации различных мероприятий. Нам часто дают возможность отслеживать передвижения гостей по залу и фиксировать их на пленку. Мы предлагаем каждому участнику индивидуальный номер, а затем отслеживаем его перемещения, которые складываются в определенный рисунок. В конце вечера мы подсчитываем количество установленных этим человеком контактов, спрашиваем, сколько визиток он получил, и потом смотрим за развитием его взаимоотношений на сайте LinkedIn. Мы обнаружили, что наиболее общительные люди (имеющие в результате наибольший успех на вечеринке) используют вполне определенную модель поведения. Иными словами, социальную карту поведения можно разложить на составляющие и изучить.

Вот как выглядит карта типичного мероприятия.

Не важно, находитесь ли вы на корпоративном мероприятии, вечеринке, свадьбе, ужине у друзей или на приеме после конференции. Расклад на большинстве мероприятий таков: обязательно будет некая зона, где вам нужно зарегистрироваться или вы можете оставить полученные подарки. Вы всегда легко найдете туалет, бар или зону с угощением. Как правило, есть знакомые вам люди – коллеги или друзья, которые уже объединились в кружок и разговаривают. Ну и, конечно, виновник торжества или ваш руководитель, который будет кружить среди гостей.

Представим себе, как могла бы выглядеть социальная карта перемещений Трумэна в 1944 году.

Аудитория сидела перед большой сценой. Частные переговорные находились за ней. Большинство кандидатов прилагали все силы, чтобы попасть на сцену, а не бродить среди пришедших и болтать с ними о том о сем. Карта их перемещений выглядела так.

Чтобы провести время максимально эффективно и заработать голоса, Трумэну, отличавшемуся застенчивостью, пришлось постараться миновать избитый маршрут и при этом не попасть в свои же ловушки. Крестиками обозначены потенциальные ловушки.

Трумэн выбрал для личного разговора с пришедшими самый конец коридора, со стороны сцены, и воспользовался переговорной Н. Я называю места, которые работают на укрепление нашего имиджа, социально привлекательными. Посмотрите на следующий рисунок: на карте обозначены как раз такие локации. Трумэну достаточно было перемещаться из одного такого социально привлекательного места в другое, заставляя тем самым пространство работать на него.

Я хочу, чтобы вы сделали то же. Еще раз посмотрим на типичную социальную карту перемещений. Я обычно делю любое мероприятие на три основные зоны: старта, общения и отчуждения.

Зона старта – пространство, в котором начинается любое мероприятие. В эмоциональном плане это место, где обычно нервничаешь больше всего. Когда

гости только пришли, у них в голове крутится рой мыслей. Они опоздали; вот они подходят на ресепшен, чтобы зарегистрироваться, снимают пальто, окидывают взглядом комнату, пытаются понять, знают ли они тут кого-нибудь, переживают из-за первого впечатления, которое произведут, отключают телефоны, идут в туалет, молятся, чтобы вечер прошел на ура.

Самую большую ошибку, по моим наблюдениям, допускают в тот момент, когда мнутся в зоне старта, не зная, куда двигаться дальше. Это социальная ловушка. Кидаясь к вновь пришедшим, вы можете застать их врасплох именно в тот момент, когда они особенно не уверены в себе. Именно так и получалось с теми, кто в нашем эксперименте собрал меньше всего визиток. Они не понимали, что пытались наладить контакт с гостями, которые еще не были готовы к взаимодействию.

Подходя к человеку, еще не настроившемуся на мероприятие, вы рискуете столкнуться с тем, что он не только будет рассеян во время беседы, но и станет смотреть поверх вашей головы, пытаясь найти знакомых. Вам будет очень сложно установить с ним зрительный контакт. Скорее всего, спустя какое-то время он скажет, что ему нужно чего-нибудь выпить, поздороваться с виновником торжества или пойти в туалет. Меньше всего на свете он будет готов воспринимать то, что вы хотите ему сказать.

Зона отчуждения тоже полна ловушек. Она получила такое название, потому что, по нашим наблюдениям, когда люди в ней оказываются, они как будто выпадают из игры, и их шансы познакомиться с кем-то резко уменьшаются. Первую ловушку в этой зоне очень легко запомнить: туалет. Конечно, ходить туда не возбраняется. Но не надо торчать возле него. Гадость какая!

Вторая ловушка, поджидающая вас в зоне отчуждения, – дорожка, ведущая к столу с угощением, месту, где гости крутятся весь оставшийся вечер. Конечно, это не самое страшное, что можно себе представить, но и не лучшее место, чтобы оставаться там до конца вечеринки. Вам не только гарантировано переедание; вы станете помехой остальным гостям, желающим пробраться к еде и напиткам. В такой ситуации сложно завязать беседу: кто-то пытается

наполнить тарелку закусками, почти невозможно пожать никому руку, то и дело возникают неудобные моменты, когда собеседнику приходится говорить с набитым ртом.

Третья ловушка заключается в том, что вы прямиком направляетесь к тем, с кем уже знакомы. Как только вы встанете в уютный кружок с друзьями и коллегами, вам будет почти невозможно выбраться из него и завязать новые знакомства. Так что лучше всего помахать друзьям в знак приветствия или коротко обнять их, как только вы пришли, и сказать, что скоро вернетесь. Вы сможете побыть с ними, как только толпа поредеет, а пока вы находитесь на пике формы и полны энергии, лучше пройти в зону общения.

Вот ловушки, которых лучше избегать.

Зона общения – как раз то место, где происходит вся магия. Во-первых, лучшая точка, чтобы начать осваивать пространство, – место, где люди выходят с напитками в руках. К тому моменту, как они окажутся здесь, вся тревога и захлестывавшие поначалу в зоне старта эмоции потихоньку сойдут на нет. С напитком в руке человек охотнее теряется в толпе, если только он не ищет отчаянно кого-то, с кем можно поговорить. Вы можете стать его спасителем и избавить от ситуации, когда приходится пить в одиночку.

С каждой стороны бара есть две благоприятные для общения зоны. На мероприятиях, посвященных нетворкингу[14 - Нетворкинг – социальная и профессиональная деятельность, направленная на то, чтобы с помощью круга друзей и знакомых быстро и эффективно решать возникающие проблемы. Прим. перев.], мы не раз замечали, что люди, собиравшие наибольшее число визиток, а затем находившие больше всего контактов на LinkedIn, обычно оккупировали именно эти зоны (поэтому им всегда хватало собеседников). Ваша первая фраза может зависеть от контекста: «Как вам вино?» Или еще проще: вы можете сказать, поднимая бокал в знак приветствия: «Привет, я Ванесса…»

Другое благоприятное место в зоне общения – прямо возле виновника торжества или хозяина вечеринки. Обеспечив себя выпивкой, вы можете продолжить

осваивать пространство, направившись к хозяину, чтобы поблагодарить его за приглашение. Вы также можете попросить его представить вас окружающим, прежде чем он начнет приветствовать гостей. Например, так: «Спасибо огромное за приглашение! Славная подобралась компания, как я посмотрю! Может, среди гостей есть те, с кем мне стоит познакомиться?»

Когда вас представили, отпустите хозяина вечеринки выполнять свои обязанности по развлечению гостей, но оставайтесь в его поле зрения. Я всегда так поступаю, когда понимаю, что на вечеринке не так много моих знакомых. Тогда хозяин скорее заметит меня, разговаривая с кем-то, и скажет: «О, кстати, познакомься, это моя подруга Ванесса. Эй, Ванесса, иди-ка к нам!» Очко в вашу пользу!

И хотя обычно я не рекомендую стоять возле столика с закусками, так уж выходит, что благоприятные для общения места находятся как раз возле диванов и барных стоек. Часто, набрав себе еды, человек надеется обнаружить в толпе кого-нибудь вроде вас, чтобы поставить свою тарелку рядом с вашей. Ну, знаете, что-то типа: «Вы не против, если я присоединюсь к вам?» Работает на ура.

Бонус. Если вы интроверт и не любите шумные компании, настоятельно рекомендую применить метод, который я называю «корова на выпасе». Вместо того чтобы атаковать буфет один раз и навалить себе целую гору еды, лучше сначала взять несколько закусок, потом сходить за основным блюдом, затем за добавкой и, наконец, за десертом. Это простой способ прервать надоевшую беседу или сменить собеседника.

Я сама так себя веду. Если понимаю, что мне нужно передохнуть, я отправляюсь в туалет или за новым напитком. Аккумулируя энергию для общения, я обеспечиваю себе огромное количество качественных встреч в течение одного вечера.

Подводя итог, скажу, что пространство можно осваивать, обретаясь в благоприятных для общения зонах и избегая самых распространенных ловушек. Следуя этой карте перемещений, вы сможете легко заводить новые знакомства на любом мероприятии.

Но не надо следовать моим советам слепо. В следующий раз, оказавшись на каком-нибудь мероприятии, притворитесь, что вы участник программы Science of People. И вы увидите, что гости то попадают в ловушки, то выбираются из них, а также понаблюдаете, как они обживают благоприятные для общения места.

Возможно, вы и сами сумеете обнаружить ловушки или, наоборот, более выгодные для общения места. В ваших силах и вовсе перерисовать свою социальную карту, основываясь на ваших навыках и целях, которые вы преследуете. Подумайте об этом хорошенько.

Навык № 3. Четко знайте, кто ваша команда

Через две недели после окончания моего онлайн-курса о языке тела я получила странное письмо от парня, который хотел дать мне безвозмездный совет. Он заявил – в довольно грубой форме, – что, по его мнению, я должна носить деловой костюм во время видеовыступлений (в большинстве моих роликов я одета в платье на пуговицах). Он сказал, что я выгляжу «недостаточно профессионально» и «деловой стиль произведет больший эффект на студентов». Также он негативно отнесся к тому, что я время от времени разбавляла свои выступления шутками: они, видите ли, «отвлекают от сути».

Я запаниковала и тут же начала думать о том, как бы переснять свои ролики, чтобы выглядеть по-деловому. Неужели придется начинать все с нуля? И редактировать все клипы, один за другим? Я была в растрепанных чувствах и решила попросить совета у своих наставников.

Как только я ввела их в курс дела, один из них сказал: «Ванесса, зачем ты вообще слушаешь этого парня? Он разве твой человек?»

Я тогда не имела ни малейшего представления о том, кто «мои люди». Мой наставник объяснил: «Ведь ты не стремишься охватить всех и каждого своим учением. Тебе надо достучаться до нужных людей. Если этот парень отвлекается на то, во что ты одета, он точно не твоя целевая аудитория».

И это стало поворотным моментом и в моем личном развитии, и в развитии моего бизнеса. Я научилась очень точно определять, кто для меня идеальный студент. Это люди с высоким коэффициентом производительности, отличающиеся выдающимся интеллектом во всех сферах деятельности и работающие по очень сложному графику. Я стремлюсь помочь как можно большему числу таких людей. Вместо того чтобы бегать за студентами разных типов, я решила создать свою целевую аудиторию.

Держа в голове такого идеального клиента, я принялась за создание коротких, удобоваримых видео со множеством дельных советов. Если я видела, что в ролике недостаточно ценного контента или слишком много пустой болтовни, я его не выкладывала. Через несколько месяцев наша компания стала развиваться семимильными шагами. Количество просмотров нашего канала на YouTube превысило 9 млн. Число наших подписчиков в Twitter увеличилось в 12 раз. На онлайн-курсе у нас сейчас учится 132 тыс. человек, и это уже не говоря о 194 тыс., составляющих онлайн-сообщество. Этим успехом я обязана тому, что точно знала, кого ищу. Я искала своих людей.

Не суть важно, пытаетесь ли вы найти хороших клиентов, идеального партнера или друзей, которые помогут вам раскрыть все лучшее в вас. Для начала убедитесь, что вас окружают правильные люди. Воспользуйтесь методом Супермена и начните потихоньку бороться с застенчивостью и совершенствовать свое взаимодействие с другими. Если хотите, можно объединиться с кем-нибудь. У Бэтмена был Робин, у Железного человека – Джарвис, а у Власа – Еник[15 - Герои детской передачи «Улица Сезам». Прим. перев.]. А еще лучше было бы, если бы вы могли примкнуть к какой-нибудь группе супергероев и у вас была своя команда поддержки.

Есть одна африканская поговорка, которая звучит примерно так: «Хочешь идти быстро, иди один. Хочешь уйти далеко, иди вместе с кем-нибудь».

Вот вам вопрос: кто ваши люди? Ведь можно значительно увеличить скорость обучения, получая поддержку близких. Нам всем она нужна. Так что проведем ревизию и посмотрим, кто же в нашей команде. Прочтите следующие краткие

описания и подумайте, кто из ваших близких подходит под каждое.

С кем вам нравится проводить время? _____

Кто вас смешит? _____

Кто дает вам почувствовать себя значимым? _____

К кому вы идете, когда нужно выработать стратегию? _____

С кем вы ждете встречи больше всего? _____

Кому вы звоните в кризисной ситуации? _____

Кто заставляет вас почувствовать себя более совершенным? _____

Кого бы вам хотелось узнать получше? _____

А теперь посмотрите на свои ответы. Определите, кто из упомянутых вами близких людей подходит под следующие описания.

Ваш «второй пилот». Есть ли у вас тот, кто мог бы составить вам компанию в социальной авантюре, подставил плечо, чтобы вы почувствовали себя чуть увереннее, пока пробуете на практике все эти маленькие хитрости? Кто разделит ваше желание работать над собой? Назовем этого человека вашим «вторым пилотом». Запишите его имя.

Ваш «второй пилот»: _____

Ваш «подъемный кран». У всех нас есть люди, с которыми нам бы хотелось улучшить взаимоотношения. Это может быть коллега, новый знакомый,

потенциальный бизнес-партнер, который способен сильно повлиять на развитие вашей карьеры. Используйте 14 хитростей из этой книги, чтобы поднять на новый уровень свои отношения с этим человеком.

Ваш «подъемный кран» _____

Зная, в каких ситуациях вы расцветаете, на какой должности вам комфортнее всего и какому члену команды вы больше всего доверяете, вы сэкономите себе и энергию, и время. Используйте список мест, где вам «медом намазано», чтобы принимать верные решения в ситуациях, требующих общения. Полагайтесь только на тех, кто вас действительно поддерживает и дает вам почувствовать себя значимым.

Итог: вы не обязаны испытывать симпатию ко всем без исключения. У вас уйдет больше времени на налаживание контактов или применение новых хитростей, связанных с поведением, в том месте, которое вызывает у вас только ощущение тревоги и дискомфорта. Контролируя место, время и человека, с которым произойдет взаимодействие, вы можете настроить себя на достижение успеха.

Я начала говорить фразы вроде «Нет», «Я этого делать не буду», «Я не хочу этого делать», «Я не буду делать эту фотографию», «Я не пойду на это мероприятие», «Я не буду это рекламировать, потому что это идет вразрез с моими убеждениями». И медленно, но верно я начала вспоминать, кто я. Пройдя через это и обретя себя, вы можете прийти домой, посмотреть в зеркало и подумать: «Да, я могу ложиться с тобой в постель каждый вечер». Потому что в зеркале я вижу цельную личность, человека, имеющего обо всем свое мнение.

Леди Гага[16 - Schrodt P. Lady Gaga Discovered How to Be Happy When She Started Saying One Word a Lot More Often // Business Insider. 2015. October 30 // http://www.businessinsider.com/lady-gaga-yale-speech-2015-10 (http://www.businessinsider.com/lady-gaga-yale-speech-2015-10).]

И не важно, кто вы: тихий, спокойный собеседник, склонный к созерцанию, или неудержимый любитель вечеринок. Вы можете с успехом играть на своих сильных сторонах.

Еще в бытность никому не известным сенатором Трумэн однажды придумал оригинальный способ продвижения по карьерной лестнице. Большинство мечтали попасть в Сенат; Трумэн же предпочел риторическому многословию исследования – по сути, разыграл те карты, что были у него на руках. В своих мемуарах он писал: «Протирание штанов в качестве члена комитета – довольно нудная и скучная процедура, требующая терпения и усидчивости, поэтому вскоре я стал “терпеливым и усидчивым” членом подкомитета»[17 - Truman, Memoirs, p. 68.].

Его социальная игра состояла из двух частей. Во-первых, он принялся исследовать тему, которую хорошо знал по опыту работы на железной дороге, – транспортировку. Он часами сидел в библиотеке Конгресса, досконально изучая каждую мелочь. Во-вторых, он объединил усилия с человеком, разделявшим его цели и интересы. «Подъемным краном», способным поднять Трумэна по карьерной лестнице, был сенатор Бертон Уилер, на тот момент председатель Комитета по межштатному транспорту и торговле. Показав, что разбирается в вопросах логистики, Трумэн начал выводить свои отношения с Уилером на новый, более высокий уровень. И в конце концов тот сделал Трумэна, посетившего по долгу службы множество заседаний подкомитета, его полноправным членом. Вскоре Уилер поднял Трумэна в должности, назначив председателем комитета. Другие сенаторы тоже обратили внимание на профессиональную этику последнего и его уникальный подход к людям – это помогло ему сделать головокружительную карьеру: Трумэн дошел до Белого дома. Возможно, он был не самым харизматичным кандидатом, но оптимизировал имевшиеся навыки, поставил себе четкие цели и окружил себя правильными людьми.

Успех в общении с людьми во многом зависит от целенаправленного поиска того, что эффективно конкретно для вас.

Задания

1. Откажитесь от посещения мероприятия, которое внушает вам благоговейный ужас.

2. Во время следующего мероприятия используйте план социальной игры и постарайтесь найти минимум два благоприятных для общения места.

3. Выявите человека, который поможет вам в продвижении, – ваш «подъемный кран». Думайте о нем, когда используете хитрости, о которых пойдет речь далее.

Бонус. Предложите «второму пилоту» присоединиться к вашей социальной авантюре. Подарите ему эту книгу и пригласите в свою команду супергероев.

Обзор главы

У слова «харизма» может быть много значений. Социальное влияние проявляется по-разному, и это здорово. Мир был бы невероятно скучным (и шумным), если бы каждый был экстравертом. Вы нужны нам. Используйте свой план социальной игры, ведите себя на мероприятиях так, как диктуют вам ваши убеждения, и общайтесь только с теми, кто вам действительно важен. Ваша уверенность в себе непременно передастся окружающим.

• Перестаньте заставлять себя общаться с кем-то через силу.

• Ходите в места, где вы чувствуете себя королем. Избегайте мест и мероприятий, где вы постоянно думаете, как бы поскорее уйти.

• Говорите «нет», экономя силы на то, чтобы сказать «да».

Что я вынес из этой главы: …

Глава 2. Пленяйте

Производим сногсшибательное первое впечатление

Гости расселись в молчаливом ожидании. Симфонический оркестр Питтсбурга занял места на сцене, настраивая инструменты. В Heinz Hall, рассчитанном на 2676 человек, полный аншлаг. Все ждут, когда дирижер Арильд Реммерайт выйдет на сцену.

Но проблема в том, что Реммерайта не должно было быть там в тот вечер. Гостям об этом известно, оркестр знает, сам дирижер, конечно, тоже. Когда несколькими днями раньше известный немецкий дирижер Кристоф фон Донаньи внезапно заболел, симфоническому оркестру Питтсбурга пришлось срочно искать замену. И они обратились к Реммерайту[18 - Oestreich J. R. Have Baton, Will Travel // New York Times. 2005. April 24 // http://www.nytimes.com/2005/04/24/arts/music/have-baton-will-travel.html?_r=1 (http://www.nytimes.com/2005/04/24/arts/music/have-baton-will-travel.html?_r=1).].

За несколько дней Реммерайт, высокий, энергичный норвежец, должен был выучить всю программу Донаньи с оркестром, с которым никогда не работал прежде. Из трех номеров заявленного репертуара Реммерайт когда-то дирижировал в концерте лишь одним.

Когда я брала интервью у этого дирижера, он признался: «До того как выйти на сцену, я страшно нервничал. Я совсем не спал, готовясь к выступлению»[19 - Арильд Реммерайт, телефонное интервью, 12 апреля 2016 года.]. Ситуацию усугубляло то, что в зале находился музыкальный критик New York Times, Джеймс Острейх.

Когда дирижер вышел на сцену, зал замер в тревожном ожидании. У Реммерайта было всего несколько секунд, чтобы произвести сильное первое впечатление. Для него задача сводилась к тому, чтобы «установить доверительные отношения» с залом. Нужно было убедить публику, что ему под силу новое произведение, и сделать все возможное, чтобы дирижеру доверился оркестр.

Конец ознакомительного фрагмента.

notes

Сноски

1

AOL (сокр. от America Online) – американский медийный конгломерат, предоставляющий онлайн-услуги связи. Прим. перев.

2

Мессенджер, IM (Instant Messenger) – кроссплатформенная программа быстрого обмена короткими сообщениями. Прим. перев.

3

Дофамин – активное химическое вещество, которое вырабатывает мозг человека, а также гормон, производящийся надпочечниками. Вырабатывается во время процессов, от которых человек получает удовольствие. Прим. ред.

4

От англ. speed-dating – вечеринка-свидание, на которой участникам дается по три минуты, чтобы узнать друг друга. Прим. перев.

5

Хотите посмотреть приветственную речь Трумэна на конвенции 1944 года? Зайдите на наш сайт www.ScienceofPeople.com/toolbox (http://www.scienceofpeople.com/toolbox), где вы найдете все «Цифровые бонусы» для этой книги.

6

McCullough D. G. Truman. New York: Simon & Schuster, 1992; The Autobiography of Harry S. Truman / Robert H. Ferrell, ed. Boulder, CO: Colorado Associated University Press, 1980; Memoirs by Harry S. Truman. New York: Konecky & Konecky, 1955. P. 68; Walsh K. T. Celebrity in Chief: A History of the Presidents and the Culture of Stardom. New York: Routledge, 2015.

7

Powell-Morse A. A Historical Profile of the NBA Player: 1947–2015 / Data Visualizations from SeatSmart (blog). March 4, 2015 // https://seatsmart.com/blog/history-of-the-nba-player/ (https://seatsmart.com/blog/history-of-the-nba-player/).

8

Powell-Morse A. A Historical Profile of the NBA Player: 1947–2015 / Data Visualizations from SeatSmart (blog). March 4, 2015 // https://seatsmart.com/blog/history-of-the-nba-player/ (https://seatsmart.com/blog/history-of-the-nba-player/).

9

Все исследования нашей компании Science of People проводятся в цифровом формате. Если кто-то хочет поучаствовать в опросах и экспериментах, нужно зайти на наш сайт www.ScienceofPeople.com (http://www.scienceofpeople.com/). Благодаря такому подходу у нас есть возможность получить большую, мультинациональную выборку, где представлены разные жизненные истории, расы, религии. Так мы получаем невероятно разнообразные данные.

10

Wild B., Erb M., Bartels M. Are Emotions Contagious? Evoked Emotions While Viewing Emotionally Expressive Faces: Quality, Quantity, Time Course and Gender Differences // Psychiatry Research. 2001. June 1. Vol. 102. No. 2. Pp. 109–124 // DOI: 10.1016/s0165-1781(01)00225-6 (http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0165178101002256).

11

Ученые выяснили, что, если у нас есть один счастливый друг, мы с вероятностью 34 % будем чувствовать себя счастливее благодаря ему. Fowler J. H., Christakis N. A. Dynamic Spread of Happiness in a Large Social Network: Longitudinal Analysis over 20 Years in the Framingham Heart Study // British Medical Journal. 2008. December 5. Vol. 337 // DOI: 10.1136/bmj.a2338 (http://www.bmj.com/content/337/bmj.a2338).

12

Surakka V., Hietanen J. K. Facial and Emotional Reactions to Duchenne and Non-Duchenne Smiles // International Journal of Psychophysiology. 1998. June 29. Vol. 29. No. 1. Pp. 23–33 // DOI: 10.1016/s0167-8760(97)00088-3 (http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0167876097000883).

13

Wild B., Erb M., Eyb M. et al. Why Are Smiles Contagious? An FMRI Study of the Interaction Between Perception of Facial Affect and Facial Movements // Psychiatry Research: Neuroimaging. 2003. May 1. Vol. 123. No. 1. Pp. 17–36 // DOI: 10.1016/s0925-4927(03)00006-4 (http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0925492703000064).

14

Нетворкинг – социальная и профессиональная деятельность, направленная на то, чтобы с помощью круга друзей и знакомых быстро и эффективно решать возникающие проблемы. Прим. перев.

15

Герои детской передачи «Улица Сезам». Прим. перев.

16

Schrodt P. Lady Gaga Discovered How to Be Happy When She Started Saying One Word a Lot More Often // Business Insider. 2015. October 30 //

http://www.businessinsider.com/lady-gaga-yale-speech-2015-10 (http://www.businessinsider.com/lady-gaga-yale-speech-2015-10).

17

Truman, Memoirs, p. 68.

18

Oestreich J. R. Have Baton, Will Travel // New York Times. 2005. April 24 // http://www.nytimes.com/2005/04/24/arts/music/have-baton-will-travel.html?_r=1 (http://www.nytimes.com/2005/04/24/arts/music/have-baton-will-travel.html?_r=1).

19

Арильд Реммерайт, телефонное интервью, 12 апреля 2016 года.

---

Купить: https://tellnovel.com/ru/edvards_vanessa/nauka-obscheniya-kak-chitat-emocii-ponimat-namereniya-i-nahodit-obschiy-yazyk-s-lyud-mi

Текст предоставлен ООО «ИТ»
Прочитайте эту книгу целиком, купив полную легальную версию: Купить