

НАУКА ОБЩЕНИЯ



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

Ванесса ван Эдварде



Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>>

лл.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Вступление.....	11
ЧАСТЬ I. ПЕРВЫЕ ПЯТЬ МИНУТ	
Глава 1. Контролируйте.....	27
Глава 2. Пленяйте.....	50
Глава 3. Будьте искрометны.....	70
Глава 4. В свете прожектора.....	95
Глава 5. Интригуйте.....	114
ЧАСТЬ II. ПЕРВЫЕ ПЯТЬ ЧАСОВ	
Глава 6. Расшифровывайте.....	135
Глава 7. Решайте.....	165
Глава 8. Будьте благодарны.....	205
Глава 9. Цените людей.....	225
ЧАСТЬ III. ПЕРВЫЕ ПЯТЬ ДНЕЙ	
Глава 10. Почувствуйте связь.....	251
Глава 11. Вселяйте уверенность.....	273
Глава 12. Будьте откровенны.....	293
Глава 13. Не давайте себя в обиду.....	314
Глава 14. Вовлекайте.....	335
Что же дальше?.....	351
Приложение. Карточки с микровыражениями.....	353
Благодарности.....	361
Примечания.....	364

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

[Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>>](http://kniga.biz.ua)

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 поделатъ), стоило мне случайно столкнуться с каким-нибудь классным парнем. Когда у моей семьи появилась почта AOL*, первым человеком, с которым я начала переписываться с помощью мессенджера**, 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.



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

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

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*) и носила их в своей сумочке. Я заводила разговор с незнакомцами,

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

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. 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*, 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.

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

ВСТУПЛЕНИЕ

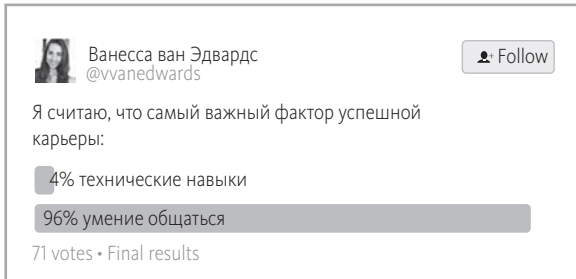
В части II я покажу, как можно узнать кого-то ближе за **первые 5 часов** общения. Моя система чтения по лицам станет верным подспорьем в любых ситуациях: и на первых пяти свиданиях, и на первых пяти рабочих встречах. Я называю эту систему матрицей. Конечно, Киану Ривз в ней не обязательно присутствует, 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.

Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>>

Обещаю: изучение принципов общения изменит вашу жизнь. Развитие коммуникативной грамотности (КГ) сходно 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!



А

Б

В

Г

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.

[Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>>](http://kniga.biz.ua)

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.

ВСТУПЛЕНИЕ

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.

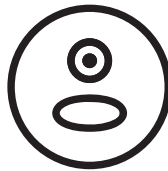
8. Какой смайлик больше всего похож на это выражение лица?



А



Б



В



Г

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?



ВСТУПЛЕНИЕ

- 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).
2. В ____ баллов (глава 1).
3. Г ____ баллов (глава 6).
4. Б ____ баллов (глава 5).
5. Б ____ баллов (глава 7).
6. Д ____ баллов (глава 8).
7. Б ____ баллов (глава 6).
8. Г ____ баллов (глава 6).
9. Б ____ баллов (глава 7).
10. В ____ баллов (глава 4).
11. Г ____ баллов (глава 6).
12. В ____ баллов (глава 2).
13. А ____ баллов (глава 10).
14. В ____ баллов (глава 6).
15. В ____ баллов (глава 1).
16. Г ____ баллов (глава 11).
17. Б ____ баллов (глава 7).
18. А ____ баллов (глава 7).
19. Г ____ баллов (глава 6).
20. В ____ баллов (глава 9).

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.