

Как завоевать симпатию окружающих: мастер-класс западного гуру общения

Джеймс Борг,
бизнес-консультант, автор мировых бестселлеров

Эта статья

- ➔ Поможет наладить отношения с вашим начальством и подчиненными
- ➔ Объяснит, как без оскорблений давать отпор хамам и манипуляторам
- ➔ Расскажет, как оставить у клиента хорошее впечатление о себе

Если я скажу монотонным голосом: «Мы по-настоящему ценим вашу работу», не глядя на вас, опустив голову и подписывая при этом отчет, вряд ли это прозвучит убедительно. Слова не соответствуют невербальному поведению, поэтому вы мне просто не поверите. Это распространенная ошибка, из-за которой собеседник воспринимает вас негативно. Есть и другие промахи. Например, вы слишком много времени тратите на разговоры и совсем не слушаете других. Или выражаете несогласие таким образом, что вызываете враждебность вместо уважения. Или неправильно завершаете разговор. Расскажу о приемах, которые научат вас завоевывать симпатию окружающих.

Редакция благодарит издателя «Претекста» Дмитрия Пасечника за помощь в организации интервью.

О чем вы должны помнить, общаясь с окружающими

Исследования, посвященные формированию впечатлений, подтверждают, что мы способны распознавать настроение людей без осознанного усилия с нашей стороны. Чаще всего это происходит за несколько секунд или минут. Поэтому, беседуя с человеком, проявляйте интерес к его точке зрения, поддерживайте зрительный контакт, когда это уместно.

Баланс слов, жестов и голоса.

В личном общении есть три элемента: вербальный, звуковой и визуальный. В среднем 60% коммуникации приходится на визуальный аспект, а остальное — на слова и их звучание. Все это влияет на первое впечатление.

Мы часто наблюдаем за политиками — к примеру, как они ведут себя на официальных мероприятиях. В июле 2017 года состоялась знаменательная встреча президентов Дональда Трампа и Владимира Путина на саммите «Большой двадцатки». Эксперты пристально изучали язык тела как первый показатель будущих отношений лидеров двух стран. Как сообщил ВВС: «Президент Путин сказал, что мистер Трамп совсем не такой, каким показался ему по телефонному



Джеймс Борг

Бизнес-консультант и коуч, ведущий семинаров по личностному развитию и совершенствованию деловых навыков. Автор трилогии «Сила убеждения», «Сила мысли» и «Язык тела», переведенной на 35 языков. Книга «Сила убеждения» в 2013 году вошла в список лучших деловых книг всех времен по версии журнала Future. В 2016-м Джеймс Борг написал новый труд «Секреты общения. Магия слов» (М.: Претекст, 2017. — 192 с.).

разговору, и что он рад был встретиться с этим человеком лично». Официальные представители США отметили, что между главами государств возникло взаимопонимание.

Верное завершение беседы. Если вы хорошо знаете человека, можно не вдаваться в подробности: «Я очень тороплюсь. Скоро увидимся». Если собеседник был чем-то занят, когда вы начали разговор, то стоит сказать: «Не буду отвлекать вас от...». В других случаях можно выйти со словами «Наверное, вашего внимания требуют важные дела».

То, как вы закончите общение, повлияет на впечатление, которое останется у собеседника. Поэтому важно все сделать правильно. Если вы уйдете сразу после того, как человек закончит свою мысль, или в разгар беседы, он подумает, что вам стало скучно. Покажите, что слушали собеседника, повторив суть разговора и моменты, которые показались вам особенно интересными.

Как наладить отношения с начальством

Важно с самого начала понять, чего от вас ждут. Задавайте вопросы, например: «На чем мне нужно сосредоточиться в первую очередь?», «Какие решения я должен обсуждать с вами? Что требует вашего одобрения?», «Если говорить о прошлой работе, что можно было бы улучшить?». Так вы покажете, что настроены на эффективную и слаженную работу. Кроме того, вы можете изучить тип личности босса и общаться с ним подходящим способом — лицом к лицу, по электронной почте или по телефону — и с правильной частотой. Ваш шеф экстраверт или интроверт? Он любит сразу переходить к делу? Предпочитает фактические подтверждения? Требуется подробностей, подтверждающих аргументы? Игнорирует ценность эмоций в общении?

Как наладить отношения с подчиненными

Демократичный стиль. Сосредоточьтесь на обратной связи, на мнении членов команды, их потребностях и стремлениях — выгода будет больше, чем если вы преследуете только собственные интересы. На собраниях спрашивайте: «Если бы вы были на моем месте, что бы вы изменили?», «Что еще мне нужно знать?». Свободное обсуждение поощряет людей делиться мнениями.

Общаясь с подчиненными, полезно формулировать свои просьбы так: «Я хотел бы обсудить с вами одну идею, которая, как мне кажется, поможет нам работать эффективнее», «Похоже, мы с вами расходимся во взглядах на...», «Мне нужно знать ваше мнение о том, что произошло. У вас есть время?».

Авторитарный стиль. Если вы не привыкли к сентиментальности, но хотите завоевать уважение, не утратив контроль над своими подчиненными, сыграйте роль эмпатичного человека¹. Чтобы сохранить дистанцию с сотрудниками, предложите им выразить свое мнение по поводу новой политики или рыночных условий в письменном виде. Это облегчит задачу, а лидер получит уважение, продемонстрировав, что заботится о потребностях персонала.

Как сработаться с коллегами

С сослуживцами мы общаемся больше, чем с кем бы то ни было. Поэтому с ними надо наладить хорошие отношения, иначе время, проведенное на работе, превратится в испытание. Все люди разные — кто-то вам нравится, кто-то раздражает, но придется сотрудничать со всеми, чтобы делать свою работу.

¹ Эмпатия — осознанное понимание внутреннего мира или эмоционального состояния другого человека. — Ред.

Как защищаться в разговоре, не оскорбляя собеседника

Рисунок

Если вам грубят



Есть правило, которое помогает: признайте точку зрения собеседника, попросите разъяснений, не высказывайте свое мнение. «Вы говорите, что руководитель команды не справляется со своими обязанностями» — признание точки зрения другого человека. «Вы хотите сказать, что трижды просили разобраться с этим вопросом и ничего не было сделано?» — просьба разъяснить ситуацию. Если собеседник требует от вас ответа, можно дать нейтральный: «Насколько я понял, вы хотите... Конечно, я займусь этим. Я узнаю, что стало причиной этой ситуации...». Так вы не озвучиваете свое мнение. Не копируйте громкость и темп речи собеседника, иначе конфликта не избежать. Не надейтесь на рациональный ответ: он возможен только спустя определенное время.

Если вами манипулируют



Оцените разумность требований. Оптимальная реакция на неразумные требования — задать уточняющие вопросы:

- ◆ «Вы просите меня или приказываете?»;
- ◆ «Вы действительно думаете, что мне будет приятно...?»;
- ◆ «Требую от меня... вы считаете, что это справедливо?».

Уточняющие вопросы заставляют манипулятора отказаться от неразумных требований или хотя бы переосмыслить их. Можно также использовать фразу «Я подумаю об этом». Собеседник часто ждет сиюминутного ответа и давит на вас — а если пройдет время, он может и забыть о своей просьбе.

Если вас раздражают



Рекомендую три приема. Во-первых, ограничьте вербальное общение. Если кто-то просит поговорить, установите временные рамки: «Я не прочь обсудить этот вопрос, только хочу предупредить, что минут через восемь мне нужно заскочить в финансовый отдел». Во-вторых, правильно выражайте несогласие: «Я понимаю вашу точку зрения. Однако я придерживаюсь другого взгляда. Спасибо, что поделились своим мнением», «Давайте сэкономим время и просто признаем, что в этом вопросе мы с вами расходимся во мнениях». В-третьих, не позволяйте языку тела усугублять ситуацию. Вы не в силах повлиять на раздражающее поведение другого человека, но можете контролировать свою реакцию. Сложно улыбаться и проявлять уважение, если вы зеваете, закатываете глаза и сидите скрестив руки на груди. Вам ни за что не поверят, и это еще больше осложнит ситуацию.

Источник: по материалам автора статьи

Важно помнить, что коллеги находятся на том же уровне организационной структуры, что и вы. У вас может быть одно руководство и одни обязанности. Я обычно наблюдаю конфликтные ситуации, когда один человек пытается начальствовать над другими. Поэтому важны слова, которые вы используете в общении (*рисунки*). Формулировка «Я хочу, чтобы вы сделали это для меня незамедлительно!» вряд ли подойдет. Это может сказать босс. Общаться с коллегами следует с большой осторожностью.

Как наладить отношения с клиентами

Помню, в 80-х годах много внимания уделяли знанию товара и умению «заключать сделку». Меня это раздражало, потому что никто не упоминал о значимости человеческого аспекта отношений. Успешный человек — тот, кто проявляет эмпатию и искренность. Покупатель должен чувствовать, что вы находитесь на одной волне с ним. Если хотите подчеркнуть свои преимущества перед конкурентами, не акцентируя внимание на цене, скажите: «Давайте отложим вопрос о деньгах на минутку...». Затем задайте вопросы, которые покажут ваши достоинства. Чтобы укрепить доверие, держите обещание, если говорите, например: «Я позвоню вам вечером и отвечу на вопросы». Если есть сомнения, ничего не конкретизируйте, скажите так: «Я постараюсь позвонить вам на следующей неделе».

Как наладить отношения в семье

Супруг или супруга. Попробуйте сказать жене: «Ты никогда...» — и конфликта не миновать. Например: «Ты никогда не замечаешь, что у меня пиво кончилось». Люди действительно иногда не делают что-то. Но разве это «никогда»? Неточность высказывания

приводит к тому, что собеседник начинает защищаться и злиться. Поэтому отключается и перестает слушать. А изначальная проблема редко удостоивается внимания. Если чувствуете, что хотите сказать «никогда», — сделайте глубокий вдох и сформулируйте свою мысль точно и конкретно: «Купишь мне пиво, если попадет по дороге?».

Дети. Дети развивают эмпатические способности медленно, по мере взросления, и учатся этому на примере родителей. Когда ребенок подрастет, лучше заменить критику и запреты на «инструктаж», который отражает ваши ожидания, а также объяснение последствий непослушания. «Папа с трудом достал эти билеты и заказал нам такси через 40 минут. Если ты не будешь готов и мы пропустим начало концерта, тебе придется объясняться с отцом». Такая формулировка отражает простое ожидание и последствия несоблюдения «инструкции». Это помогает подросткам учиться на результатах своего поведения. Со стороны родителя нет контроля и осуждения.

Представьте, если бы разговор выглядел так:

- ◆ за 40 минут: «У нас 40 минут. Почему ты еще не одет? И расчеши волосы»;
- ◆ через 15 минут: «Ты до сих пор не причесался. Поторопись»;
- ◆ еще через 10 минут: «У тебя 15 минут, иначе мы опоздаем. И не забудь почистить ботинки».

Родитель подчеркивает, что сыну нельзя доверять без контроля. Это перерастет в привычку общения и приведет к тому, что ребенок станет зависимым человеком, не способным взять на себя ответственность.

ТАКЖЕ ЧИТАЙТЕ

e.kom-dir.ru/580257

«Сценарий продаж, о котором должны знать ваш продавец»