

3

Золотое правило дружбы

Вы заведете больше друзей за два месяца, если будете проявлять неподдельный интерес к людям, чем за два года попыток заинтересовать их собой.

Дейл Карнеги

Невербальные дружелюбные сигналы, о которых вы узнали в предыдущей главе, служат для того, чтобы создать стартовую площадку для установления позитивных отношений с другим человеком. Эти сигналы исполняют роль комедианта, который развлекает и разогревает публику, приводя ее в нужное состояние перед выходом на сцену главного действующего лица. При правильном применении они сделают интересующего вас человека более восприимчивым, расположат его к общению с вами, если вы все-таки решитесь

подойти и заговорить с ним. Итак, допустим, вы намереваетесь вступить с кем-то в контакт. Что делать? Сейчас для вас наступает момент истины.

Превратить «момент истины» в успех

Много лет назад бизнесмен Ян Карлзон был назначен главой дышавшей на ладан европейской авиакомпания Scandina-vian Airlines System (SAS). При назначении ему дали четкое и недвусмысленное указание — сделать компанию прибыльной. Карлзон осуществил это с такой быстротой, что случай SAS вошел в учебники по успешному ведению бизнеса как классический пример умелого менеджмента.

Как он сумел этого добиться? Оказывается, новый глава компании предоставил персоналу, непосредственно работавшему с потенциальными пассажирами, право решать все возникающие вопросы самостоятельно, на месте, без обсуждения с руководством. Это положительно повлияло на всех: клиенты компании были довольны, сотрудники ощутили свою значимость, прибыль начала увеличиваться — словом, стратегия стала выигрышной для всех участников.

С точки зрения темы нашей книги важно знать, что в своей стратегии Ян Карлзон поставил на первый план важность взаимодействия двух индивидов, которое он назвал «моментом истины». Именно в ходе такого контакта формируется отношение клиента к компании и принимается решение, покупать или не покупать билет на ее самолет. По этому поводу Карлзон заметил: «В течение предыдущего года каждый из десяти миллионов наших клиентов пообщался в среднем с пятью сотрудниками авиакомпании. Эти пятьдесят

миллионов “моментов истины” как раз и определили, уцелеет SAS или разорится. В эти моменты мы должны были убедить клиента в том, что наша авиакомпания — наилучший выбор для него».

Первая встреча с незнакомым человеком тоже представляет собой момент истины, в который решается судьба ваших дальнейших отношений. Станет он вашим другом или шарахнет, как от заклятого врага? *Золотое правило дружбы таково: если вы хотите понравиться людям, сделайте так, чтобы они понравились сами себе.* Следование этому правилу служит решающим фактором при определении того, чью сторону примет новый знакомый.

В отличие от приемов поведения, описанных ниже и имеющих значение только в тех случаях, когда вы хотите установить не кратковременные, а долгие и надежные отношения, золотое правило дружбы подходит для всех случаев — коротких, средней продолжительности или длительных отношений.

Не следует недооценивать силу и важность этого правила для завоевания симпатии и завязывания дружеских отношений. Как специальный агент ФБР я имел дело с людьми самого разного статуса и положения, которых мне приходилось убеждать выдать важную информацию, или работать на нашу разведку, или признаться в совершенном преступлении. Главным в решении этих трудных задач было мое умение не только заставить людей проникнуться ко мне симпатией, но и доверить мне свои тайны, а иногда и жизнь. Перед новоиспеченными агентами ФБР, которым предстоит привлекать на свою сторону людей, обычно встает очень трудная задача — овладеть этими жизненно необходимыми навыками. Многие молодые агенты часто обращались ко мне с просьбой научить их методам мгновенного завоевания симпатии и расположения. Я всегда давал им

один и тот же совет: *«Если вы хотите понравиться человеку, сделайте так, чтобы он понравился сам себе»*. Внимательно присмотритесь к тому, с кем хотите установить дружеские отношения. Возможно, кажется, что это просто, но на самом деле даже опытному агенту для этого требуется довольно долгая практика. Если в ходе общения с вами собеседник начнет лучше относиться к себе, то он будет испытывать искреннюю благодарность за то, что вы сумели вызвать в нем это чувство. Люди тянутся к тем, кто делает их счастливыми, и избегают тех, кто доставляет им неприятности и причиняет боль.

Если каждый раз после встречи с вами человек растет в собственных глазах, он будет искать с вами повторный контакт, чтобы вновь испытать это приятное чувство. Камнем преткновения для многих агентов, мешающим установлению доверительных отношений, является собственное я. Возвеличивание себя — главное препятствие для следования золотому правилу дружбы. Люди в большинстве своем думают, что мир вращается вокруг них, что они центр вселенной. Если вы хотите привлекать других, то должны отставить себя на задний план и обратить внимание на интересы и потребности других людей. Они полюбят вас только в том случае, если вы поставите *их* (а не себя) в центр внимания.

Подумайте еще об одном: к сожалению, мы редко пользуемся этим сильнодействующим средством для того, чтобы стать более привлекательными для окружающих и одновременно возвысить их в их собственных глазах. Мы слишком заняты собой, а не теми, с кем сталкивает нас судьба. Свои желания и потребности мы ставим выше желаний и потребностей других. Но, увы, люди будут помогать вам, исполнять ваши желания и удовлетворять потребности только в том случае, если вы им понравитесь.

Приемы, которые помогут вам сделать так, чтобы собеседник понравился сам себе

Сочувственные высказывания

Сочувственные высказывания переносят центр внимания на того, с кем вы общаетесь. Это один из самых эффективных способов помочь человеку возвыситься в собственных глазах. Сосредоточить внимание на собеседнике очень трудно: все мы от природы эгоцентрики, поэтому воображаем, что мир вращается вокруг нашей персоны. Тем не менее, если после разговора с вами собеседник почувствует большее уважение к себе, то вы достигнете цели золотого правила дружбы и добьетесь его расположения.

Такие сочувственные высказывания, как «Похоже, сегодня у вас был не самый удачный день» или «Сегодня вы выглядите счастливым», дают людям знать, что их внимательно выслушали и проявили, по крайней мере на словах, заботу о них. Такого рода внимание повышает самооценку и, что еще более важно, заставляет нас лучше относиться к человеку, одарившему нас этим вниманием.

Сочувственное высказывание, помимо всего прочего, завершает рассуждение. Когда человек что-то говорит, он ждет адекватной реакции, чтобы удостовериться в том, что его выслушали и правильно поняли. Повторение (другими словами) того, что сказал собеседник, замыкает этот цикл. Собеседник чувствует удовлетворение от того, что ему удалось успешно донести до другого то, что было на душе.

Для того чтобы сочувственное высказывание прозвучало уместно, вы должны внимательно слушать собеседника.

Внимание, которое вы при этом ему уделяете, говорит об искренней заинтересованности в нем.

Любое сочувственное высказывание полезно начинать со слов «Так, значит, вы...». Собственно, формулировать фразу можно многими способами, но эта основная формула позволит вам выработать привычку концентрировать разговор не на себе, а на собеседнике. Самые простые сочувственные высказывания: «Так, значит, вам понравилось, как сегодня шли дела» или «Так, значит, у вас сегодня удачный день». Подспудно мы, и это вполне естественно, хотим убедить собеседника в том, что понимаем его чувства, но он при этом думает: *«Нет, ты не можешь знать, как я себя чувствую, потому что ты — не я»*. Слова «Так, значит, вы...» убеждают партнера в том, что центром внимания разговора остается он сам и его радости и печали. Например, вы входите в лифт и видите довольно улыбающегося человека. Вы вполне естественно можете сказать ему: «Похоже, сегодня вам сопутствует удача», и отзеркалить его дружелюбный невербальный сигнал.

Проявляя сочувствие и стараясь достичь целей золотого правила дружбы, избегайте точного повторения слов собеседника. Люди редко точно воспроизводят слова друг друга, поэтому, когда такое происходит, мозг говорящего воспринимает повтор как аномалию и настораживается. Но вам-то совсем не нужно получить настороженность в ответ на сочувствие. Повторяя, как попугай, слова собеседника, вы демонстрируете покровительственное и снисходительное отношение. Никогда так не делайте!

Сочувственное высказывание смещает фокус разговора на собеседника и возвышает его в собственных глазах. Такое поведение представляет собой простой, но очень эффективный способ заставить человека захотеть быть вашим другом, потому что каждый раз, общаясь с вами, он

будет приходить в хорошее настроение. Более того, он даже не поймет, что вы применяете какую-то особую психологическую технику, поскольку — вполне естественно — уверен, что вполне заслуживает внимания, и не будет расценивать ваше отношение к нему как нечто необычное (и даже ваше присутствие в его личном пространстве не вызовет у него отторжения). После того как овладеете этим простым навыком, переходите к более сложным синтаксическим конструкциям.

Приключения Бена и Вики

Давайте посмотрим, как может звучать разговор с использованием сочувственных высказываний. Бен посылает незамысловатый дружелюбный сигнал Вики, которая стоит у стойки бара в компании нескольких человек. Подходя к Вики, Бен видит, что она улыбается и смеется, разговаривая с друзьями.

Бен: Привет, меня зовут Бен, а вас?

Вики: Привет, а меня зовут Вики.

Бен: Похоже, у вас сегодня удачный вечер (*основное сочувственное высказывание*).

Вики: Это точно. Мне давно уже надо было отдохнуть.

После того как вы к месту произнесли простую сочувственную фразу, попробуйте усложнить высказывание, опустив при этом слово «похоже». Давайте еще раз прослушаем начало разговора Бена и Вики с использованием более сложного высказывания вместо упрощенной формулы.

Бен: Привет, меня зовут Бен, а вас?

Вики: Привет, а меня зовут Вики.

Бен: Я вижу, у вас сегодня удачный вечер (усложненное сочувственное высказывание).

Вики: Вы правы. Сегодня мне надо было встряхнуться.

Бен: Значит, последнее время вы были очень заняты (усложненное сочувственное высказывание)?

Вики: Да, последние три недели я работала, как вол, над сдачей проекта, по шестьдесят часов в неделю.

Первое, что замечает Бен, — это то, что Вики смеется и улыбается, а значит, она вполне довольна собой и жизнью. Бен произнес уместные слова, отражающие настоящее эмоциональное состояние Вики. Своими высказываниями он одновременно достиг нескольких целей: во-первых, показал Вики, что ему интересны ее чувства; во-вторых, сделал Вики центром разговора; в-третьих, ответ Вики подсказал Бену, в каком ключе следует продолжать беседу. Ее слова «Вы правы, мне сегодня надо было встряхнуться» указывают на то, что Вики пережила нелегкую неделю, если не месяц. Бен не знает, в чем заключались трудности девушки, зато может сочувственно высказаться, чтобы ненавязчиво выяснить их причину. Подобным образом он продолжает держать Вики в центре внимания и дает ей понять, что ему интересна она и ее эмоциональное состояние. Вики не догадывается, что Бен использует этот прием, потому что такое поведение воспринимается ее мозгом как нормальное, не вызывающее подозрений или защитной реакции. Более того, Вики, как и все мы, подсознательно считает, что именно она должна быть в центре всего, и она просто в восторге от того, что Бен уделяет внимание исключительно ей одной. Это улучшает ее настроение и повышает в собственных глазах, а также увеличивает шансы Бена понравиться ей — в полном соответствии с золотым правилом дружбы.

Использование сочувственных высказываний для поддержания разговора

Сочувственные высказывания служат превосходным средством для поддержания непрерывности разговора, предупреждая неловкие паузы. Молчание, наступающее после того, как один из собеседников умолкает, а другой не знает, что сказать, производит на обоих обескураживающий эффект. Если вы не знаете, что сказать, посочувствуйте. Для этого достаточно вспомнить последнее произнесенное предложение и на основании его содержания создать сочувственное высказывание. Так вы поддержите разговор и выиграете время для того, чтобы придумать, о чем говорить дальше. Намного лучше выразить сочувствие для продолжения беседы, чем ляпнуть что-нибудь невпопад. Помните: человек, с которым вы общаетесь, едва ли догадается, что вы просто пользуетесь тем, что сочувственные высказывания воспринимаются мозгом как обычные, нейтральные, поэтому не замечаются.

Лесть и комплименты

Лесть от комплимента отделяет очень тонкая черта. Слово «лесть» имеет более негативный оттенок, чем слово «комплимент». Под лестью обычно понимают неискренние похвалы, используемые для манипулирования людьми с эгоистической целью. Искренним комплиментом можно похвалить собеседника и признать его достижения. По мере развития и созревания отношений комплименты начинают играть все большую роль в укреплении уз, связывающих людей друг с другом, потому что дают человеку понять, что он и его дела продолжают интересовать партнера.

Делая комплимент в недавно завязавшихся отношениях, можно попасть впросак из-за того, что вы еще мало знаете партнера. Вторая сторона сочтет ваши слова неискренними. Фальшивый комплимент означает грубую лесть, а это всегда производит неприятное и отталкивающее впечатление. В конце концов, никто не любит, когда им манипулируют или когда ему лгут. Обычно люди знают свои сильные и слабые стороны. Если вы говорите кому-то, что он хорош в каком-то деле, а человек знает, что это неправда, у него возникает сомнение в честности ваших намерений, ведь он осознает разрыв между вашим утверждением и истиной.

Говорить комплименты можно и по-другому, причем весьма эффективно. Этот способ помогает обойти подводные камни: вместо того чтобы делать комплименты самому, нужно позволить человеку говорить их самому себе. Таким образом можно избежать неискренности. Ведь когда человек хвалит себя, ни у кого не возникает сомнений в его искренности, причем люди редко упускают такую возможность. Стало быть, ваша задача — обеспечить им ее.

Для того чтобы побудить человека сделать себе комплимент, нужно вести диалог так, чтобы собеседник подумал о своих достоинствах или достижениях, примерил их на себя и мысленно одобрительно похлопал себя по плечу. В этом случае (в полном соответствии с золотым правилом дружбы) вы непременно ему понравитесь, потому что дали ему повод возвыситься в собственных глазах.

Вернемся к диалогу между Вики и Беном и проследим за дальнейшим развитием их зарождающихся отношений. Бен дает возможность Вики сделать себе комплимент.

Бен: Значит, все последнее время вы были очень заняты (усложненное сочувственное высказывание).

Вики: Да, последние три недели я работала над сдачей проекта, как вол, по шестьдесят часов в неделю.

Бен: Надо обладать настоящей самоотверженностью и преданностью делу, чтобы заниматься таким большим проектом (*этими словами Бен дает возможность Вики сделать самой себе комплимент*).

Вики (подумав): Я очень многим пожертвовала ради этого масштабного проекта и отлично справилась — если можно так говорить о себе.

Заметьте, что Бен прямо не сказал Вики, что считает ее самоотверженной. Тем не менее Вики не составило труда приписать себе это качество и приложить его к выполненной работе. Если бы она не считала себя добросовестным работником, то начавшиеся отношения от этого бы не пострадали, так как слова Бена верны независимо от самооценки Вики. В худшем случае его высказывание осталось бы незамеченным, а в лучшем — заставило бы Вики лучше отнестись к себе (а заодно и к Бену). Кстати говоря, даже если на самом деле Вики не такой уж самоотверженный и добросовестный работник, она все равно легко могла бы присвоить себе эти качества. Очень немногие люди способны признаться другим (не говоря уже о себе) в том, что они никуда не годные, недобросовестные и ленивые работники.

Комплимент от третьего лица

Для того чтобы сделать тому, с кем вы хотите подружиться, комплимент, можно прибегнуть к услугам третьей стороны. Однако преподнести это следует так, чтобы человек, которому предназначен комплимент, понимал, что он исходит от вас. Это повысит его самооценку, а значит, улучшит отношение к вам. Если вы сделаете комплимент сами, особенно тому (например, поклоннику, начальнику или другу), кто может заподозрить ваш меркантильный интерес, то он подумает, что вы просто

хотите лестью повлиять на его отношение к вам. Участие третьей стороны позволяет устранить все подозрения.

Итак, вам понадобится помощь общего знакомого, который хорошо знает и вас, и интересующего вас человека. Кроме того, вы должны быть уверены в том, что этот третий участник передаст ваш комплимент по назначению. Если дело выгорит, то при следующей встрече тот, кому был адресован комплимент, отнесется к вам более благосклонно. Прочитайте следующий диалог, представив, что вы Марк.

Майк: Позавчера я встретил Марка. Он сказал мне, что ты умница. Правда, он сказал, что ты лучше всех умеешь решать самые сложные проблемы.

Соня: Правда? Он так и сказал?

Майк: Да, так и сказал.

Соня с большей готовностью примет этот комплимент со слов Майка, чем от Марка (вас). Кстати, Майк может свободно и непринужденно сказать ей то, что вам лично было бы неудобно сказать на начальном этапе ваших отношений с Соней. Но косвенно вы через Майка дали ей возможность похвалить саму себя и одновременно расположили к себе еще до вашей первой встречи.

Как на практике воспользоваться комплиментом от третьего лица

Комплименты, сделанные через третьих лиц, оказываются порой весьма полезными не только для романтических отношений, но и на работе. Приведу пример: в ФБР деньги на проведение операций выделяются на конкурентной основе — финансируется отнюдь не каждая из анонсированных агентами операций. Для того чтобы повысить шансы на успех

своих предложений, я, как правило, прибегал к тактике передачи комплимента через третьих лиц.

За несколько недель до того, как мое предложение должно было рассматриваться недавно назначенным заместителем директора, я, будто невзначай, в присутствии самого известного в Бюро сплетника обронил, что в департаменте наконец взяли за ум и назначили в наш отдел очень толкового зама. Я также не забыл сказать, что новый заместитель директора — умный человек и отлично разбирается в тонкостях оперативного планирования. Для сплетников разного рода сведения являются валютой, за счет которой они живут. Они считают, что приобретают особую ценность, донося услышанную информацию до тех, кто, возможно, в ней заинтересован. Естественно, босс очень скоро узнал о моем отзыве. Заместитель директора счел полученную от третьего лица информацию более достоверной, чем если бы услышал ее из моих уст, не говоря уже о том, что у меня и не было возможности контактировать с ним, поскольку в то время я занимался оперативной работой.

При рассмотрении моих предложений заместитель директора был склонен отнестись к ним благожелательно, поскольку знал о моем отношении к нему. Я дал ему возможность хорошо выглядеть в собственных глазах (руководствуясь золотым правилом дружбы), не возбудив никаких подозрений. Compliments, переданные через третьих лиц, укладываются в нормы обычного человеческого поведения, поэтому не воспринимаются как нарушение личного пространства. Таким образом, мне было нечего терять. Даже если бы моя тактика не увенчалась успехом, я ничем не рисковал, кроме отказа в финансировании. Если бы прием сработал, то шансы получить деньги повысились бы — только и всего. Кстати, средства я получил — большая часть моих предложений была принята руководством.

Третья сторона и эффект первичности

Изменить реальность словами невозможно, зато с их помощью можно изменить *восприятие* реальности. Слова представляют собой фильтры для информации, на которой мы строим свое отношение к окружающему миру. Иногда одно-единственное слово определяет, как мы будем относиться к человеку, понравится он нам или нет.

Рассмотрим пример: ваш друг Кальвин плохо отзывался о новом соседе Билле, с которым вы еще даже не познакомились. Кальвин говорит: «Твоему новому соседу ни в коем случае нельзя доверять. После его рукопожатия стоит пересчитать, все ли пальцы остались на месте». Спрашивается, как вы отнесетесь к Биллу, когда вас представят друг другу? Вас уже настроили против него, и вы думаете, что он не заслуживает доверия. Такое предубеждение специалисты по поведенческой психологии называют *эффектом первичности**. Если друг описывает человека, с которым вам предстоит в скором времени познакомиться, как типа, недостойного доверия, то вы так и воспримете его, невзирая на то, каков он на самом деле. Будучи предубежденным, вы и в дальнейшем продолжите считать все слова и поступки этого человека не заслуживающими доверия.

И наоборот, если ваш друг Кальвин скажет, что новый сосед «очень дружелюбный, приветливый и общительный человек, обладающий к тому же незаурядным чувством юмора... вот увидишь, он тебе понравится», то как вы отнесетесь

* Эффект первичности — склонность индивида придавать наибольшую значимость при оценке незнакомого человека первому впечатлению о нем или первым сведениям о нем. Иными словами, первые сведения о человеке сильнее влияют на представление о нем, чем последующая получаемая информация. *Прим. ред.*

к Биллу? Несомненно, вы увидите в нем приветливого и дружелюбного человека, каким бы он ни был в действительности.

Избавиться от предубеждения или положительного восприятия, обусловленного мнением третьего лица, особенно если третье лицо — ваш друг или приятель, очень трудно, хотя и возможно. Чем чаще вы будете встречаться с «коварным» Биллом и не замечать в нем ни следа предполагаемого коварства, тем скорее проникнетесь к нему доверием и преодолете негативное отношение, вызванное эффектом первичности. Однако шансов на это немного, так как предвзятость заставит вас свести к минимуму контакты с этим человеком. Если же, встретившись несколько раз с «приветливым» Биллом, вы не обнаружите в нем ни тени дружелюбия, то, скорее всего, постараетесь найти оправдание его грубому поведению. Например, подумаете, что у него неприятности или что вы попались ему на глаза, когда он был в плохом настроении. Неприветливый и неучтивый человек, которого вам отрекомендовали как дружелюбного и доброго, как правило, извлекает немалую выгоду из эффекта первичности, потому что окружающие склонны снова и снова давать ему шанс проявить несуществующую доброту.

Именно благодаря столь сильному действию эффекта первичности его можно использовать как инструмент установления дружеских отношений или внушения интересующему вас человеку нужного представления о вас. Создавая эффект первичности, вы посылаете сигнал о том, как человек должен воспринимать кого-либо. В этой ситуации вы можете выставить эту третью персону в выгодном для вас свете.

Как воспользоваться эффектом первичности

Я часто прибегал к эффекту первичности на допросах людей, подозреваемых в совершении преступлений. Помню, однажды

мы с коллегой допрашивали подозреваемого в ограблении банка. В комнате нас было трое: я, коллега и подозреваемый. В самом начале допроса мой напарник попросил прощения и вышел, сказав, что ему надо позвонить по одному неотложному делу. Его уход был частью плана, согласно которому я, оставшись на время наедине с подозреваемым, должен был доверительно с ним поговорить.

Я произнес: «Вам очень повезло, что в расследовании принимает участие мой коллега. Он прямой и честный человек и сумеет непредвзято вас выслушать». Потом я умолк и, откинувшись на спинку стула, стал ожидать возвращения напарника. Немного помолчав, я добавил: «Да, кстати, он вполне может позволить себе роскошь быть честным, потому что он ходячий детектор лжи. Не знаю, как у него это получается, но этот человек сразу чувствует ложь. Неважно, о чем идет речь и кто говорит, он словно видит других насквозь». Последним высказыванием я создал фильтр, через который подозреваемый должен был теперь смотреть на моего коллегу. Я создал эффект первичности, чтобы убедить этого человека в сверхъестественных способностях второго следователя.

Вернувшись, напарник согласно нашему плану, молчал, предоставив мне право вести допрос. Я должен был в какой-то момент спросить: «Так, значит, вы ограбили банк?» Если бы подозреваемый ответил отрицательно, то коллега должен был посмотреть на него взглядом, словно говорящим: «Вы шутите?»

Итак, что произошло дальше? Я спросил подозреваемого: «Вы ограбили банк?», и он ответил: «Нет». Коллега удивленно вскинул брови и, скептически взглянув на подозреваемого, произнес: «Что?» Тогда подозреваемый — клянусь, это истинная правда! — стукнул по столу ладонью и воскликнул: «От него действительно ничего не скроешь. Умен. Ну, умен!», после чего сознался в совершенном преступлении.