


А Л Л А Н Б А Р Б А Р А
П И З & П И З

А Л Л А Н БАРБАРА
ПИЗ & ПИЗ

ГОВОРИТЕ ТОЧНО...

Как соединить радость общения
и пользу убеждения

 **БОМБОРА**
ИЗДАТЕЛЬСТВО
Москва 2024

УДК 159.9
ББК 88.53
П32

Allan & Barbara Pease

TALK LANGUAGE

© Allan Pease, Alan Garner, 1985.
This edition published by arrangement
with Dorie Simmonds Literary Agency
and Synopsis Literary Agency.

Пиз, Аллан.

П32 Говорите точно... : как соединить радость общения и пользу убеждения / Аллан и Барбара Пиз ; [перевод с английского Т. О. Новиковой]. — Москва : Эксмо, 2024. — 240 с. — (Бог общения. Говори так, чтобы тебя услышал весь мир).

ISBN 978-5-04-208107-1

Разговаривать умеет и любит каждый, но правильно выбрать тему и интонацию, четко сформулировать и ясно выразить свои мысли, доверительно разговаривать собеседника, убедить его в своей правоте — это целое искусство. Эта книга научит вас отделять фразы формальной вежливости от зерен истины и расшифровывать невербальные сигналы, подаваемые собеседником. Вы сможете оценить искренность партнера и верно интерпретировать его мысли, а умение говорить комплименты и внимательно слушать позволит вам не только добиться успеха в личной жизни, но и поднимет вас на вершину профессиональной карьеры, сделает «мастером разговора».

УДК 159.9
ББК 88.53

ISBN 978-5-04-208107-1

© Новикова Т., перевод на русский язык, 2017
© Оформление. ООО «Издательство «Эксмо», 2024

ОГЛАВЛЕНИЕ

Вступление	9
Глава первая. Метаязык, или Как читать между строк.	13
Глава вторая. Как задавать вопросы, чтобы поддержать разговор	51
Глава третья. Как начать разговор.....	65
Глава четвертая. Умение слушать — ваш путь к популярности и успеху	73
Глава пятая. Как поддержать разговор.....	93
Глава шестая. Как говорить искренние комплименты и честно хвалить собеседника.....	105
Глава седьмая. Как дать окружающим понять, кто вы есть на самом деле	127
Глава восьмая. Как формулировать приглашения, которые наверняка будут приняты	145
Глава девятая. Как конструктивно воспринимать критику	153
Глава десятая. Как противостоять попыткам манипуляции.....	183
Глава одиннадцатая. Язык телодвижений: как читать мысли окружающих по их жестам	193

Посвящение:
Викки, Мелиссе, Камерону
и Джасмин
Аллан Пиз

ВСТУПЛЕНИЕ

Вы за неделю имеете гораздо больше возможностей вступить в личный контакт с незнакомыми людьми, соседями, друзьями, членами семьи, детьми и коллегами по работе, чем ваши средневековые предки имели за всю жизнь. Однако ваше умение общаться находится практически на том же уровне, что и у них, то есть равно нулю.

Пока вы еще ребенок, взрослые учат вас читать, писать, складывать и вычитать. Вы делаете ошибки, они вас поправляют — так растет ваше умение. Умение правильно разговаривать — это совсем другое дело. Вас учат правильно произносить слова, строить предложения, но никто не учит ребенка тому, как эффективно общаться со своим собеседником. И когда вы делаете ошибки, то никто не поправляет вас, даже не говорит, что вы ошиблись. В результате множество людей, с которыми вы встречаетесь, не могут оценить вас по достоинству, а порой даже отворачиваются от вас и предпочитают другого собеседника. Если дело касается бизнеса, то вполне возможна

ситуация, когда ваши партнеры или покупатели выбирают для себя кого-то другого, с кем они чувствуют себя комфортнее.

Подобные ситуации далеко не редкость. На самом деле они очень широко распространены. Как показывают исследования в области психологии общения, большинство людей всю жизнь повторяют одни и те же ошибки, которые они совершали еще в детстве. Лишь очень немногие из нас умеют правильно и эффективно общаться, завязывать дружбу и поддерживать прочные и долгосрочные отношения.

В результате исследований были выработаны некоторые приемы, помогающие добиться максимальной эффективности общения. Некоторые люди владеют ими в полной мере. Однако доказано, что любой человек в состоянии за достаточно короткий срок научиться этим приемам. К сожалению, подобные исследования в основном печатаются в толстых академических журналах, а такие уроки дают очень ограниченное число преподавателей.

В нашу книгу мы включили два курса, призванных заполнить этот пробел и научить искусству эффективного общения любого наиболее простым и интересным для слушателя образом.

Один из них носит название «Разговорное общение: как достичь максимальной социальной эффективности». В настоящее время в стране функционирует целая сеть дипломированных преподавателей и десятки тысяч человек уже прослушали этот курс.

Второй курс — «Техника и стратегия личного общения» — разработан лично Алланом Пизом и был неоднократно применен в Австралии. Он учит людей, как использовать словесные и невербальные средства в разговоре, чтобы убедить собеседника, заключить сделку, добиться успеха на переговорах или на собеседованиях.

После долгих обсуждений и споров эти два курса были объединены в одну книгу. Любой курс обычно занимает несколько дней или даже недель, на протяжении которых участники семинара имеют возможность попрактиковаться в предлагаемых приемах и испытать их в жизни. А книгу вы можете отложить или вообще забыть про нее. Просто читая книгу о лыжном спорте, вы не станете лыжником-профессионалом, точно так же, как чтение книги о бодибилдинге не сделает вас Мистером Олимпия. Чтобы добиться успеха, вам не следует читать более одной главы за один раз. Мы советуем вам тщательно изучить каждую главу и попытаться применить описываемые в ней приемы в жизни. И только убедившись, что очередной урок усвоен, вы можете переходить к следующему.

Мы получили удовольствие от написания этой книги и полагаем, что и вам будет приятно наблюдать приятные изменения в вашей повседневной жизни. Уверены, что наша книга поможет вам добиться максимальной эффективности в общении.

Снодграсс, в рамках
модернизации нашей
компании вы были лично
назначены кандидатом
на оставление своего поста,
в результате чего фирма
сможет плавно перейти
в следующий век.

Ох, а я-то боялся,
что меня собираются
уволить!



ГЛАВА ПЕРВАЯ

МЕТАЯЗЫК, ИЛИ КАК ЧИТАТЬ МЕЖДУ СТРОК

В книге «Язык телодвижений: как читать мысли окружающих по их жестам» Аллан Пиз составил настоящее руководство по практически не исследованной области распознавания сигналов тела и понимания их связи с ментальной сферой человека. Он утверждает, и с ним соглашаются большинство исследователей, что от 60 до 80 процентов личного общения осуществляется через невербальные каналы, однако словесное общение тоже чрезвычайно важно. В первой главе мы попытаемся изучить почти полностью закрытую область метаязыка — то есть слов и фраз, выражающих подлинные мысли собеседника. Как и язык тела, метаязык основывается на «интуиции», «предчувствии», «шестом чувстве» и понимании, что слова и мысли собеседника — совсем не одно и то же. Хотя эта область является наименее формализуемой из всех областей человеческого общения, мы попытаемся облегчить вам понимание множества основных

слов, фраз и выражений, которые наиболее часто используются в разговоре, но в то же время постараемся избежать излишнего упрощения этой довольно сложной области. Большинство рассматриваемых в этой главе выражений легко распознаются и используются людьми, но сознательно интерпретируются только несколько метаслов для того, чтобы раскрыть истинный смысл сказанного.

В «Словаре» Маккери понятие «метаязык» расшифровывается, как «язык, который скрывает истинный смысл выражаемого обычным языком». Другими словами, это язык, скрытый под обычным разговорным. Представьте



себе, что мы стоим в магазине и ожидаем служащего. И вот он появляется со словами: «Добрый день! Чем могу помочь?» На метаязыке его слова можно передать следующим образом: «Вам так уж необходимо было тревожить меня именно сейчас?» И именно подобное ощущение мы с вами и испытываем.

Часто используют метаязык и агенты по продаже недвижимости. Их цель – сделать продаваемый объект наиболее желанным для покупателя. Приведем ряд примеров из их лексикона и раскроем подлинный смысл этих выражений.

Метаязык	Перевод
Уникальное предложение!	У нас серьезные трудности с продажей
Очень интересный	Страшный
Компактный	Очень тесный
Уютный коттедж	Выглядит по-деревенски
Дом с большим потенциалом	Натуральная развалюха
Исключительно спокойный тихий район	Далеко от магазинов и школы
Уникальный по красоте дом	Самый заурядный
В доме просторный холл, большая гостиная, 3 спальни и современная кухня	Крохотный холл, тесная гостиная, 3 спальни без шкафов и свежепокрашенная кухня
Близость городского транспорта	Стоянка автобуса прямо у дверей
Окна на солнечную сторону	Все окна на запад