

ДЕНИС РЕШЕТОВ

НАСТРОЙ НА ОБЩЕНИЕ

КАК ПОНИМАТЬ ЛЮДЕЙ
И РАСПОЛАГАТЬ ИХ К СЕБЕ



ИЗДАНО ПРИ ПОДДЕРЖКЕ
АКАДЕМИИ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ И РЕЧЕВОЙ ХАРИЗМЫ

Денис Решетов

**Настрой на общение.
Как понимать людей и
располагать их к себе**

«Livres»

2022

Решетов Д.

Настрой на общение. Как понимать людей и располагать их к себе /
Д. Решетов — «Livres», 2022

ISBN 978-5-6046921-0-3

Автор этой книги Денис Решетов, модератор и федеральный спикер крупных общественно-политических и корпоративных мероприятий, считает, что влиять на то, как воспринимают нас окружающие, в какой бы ситуации вы ни оказались: совершая продажи, презентуя себя, посещая кастинги, собеседования и в целом коммуницируя с людьми, — возможно, и предлагает взять ответственность за коммуникацию на себя. В этой книге в виде кратких топиков представлены материалы, собранные автором на протяжении многолетней исследовательской деятельности и преподавания современных деловых коммуникаций. Часть информации может показаться кому-то знакомой. В этой книге автор ставил перед собой задачу консолидации самых эффективных приемов и инструментов коммуникации с людьми, полученных благодаря своему жизненному опыту, работе с клиентами и учениками основанной им «Академии деловых коммуникаций и речевой харизмы» и, конечно, lifelong-learning-обучению в России и за рубежом.

ISBN 978-5-6046921-0-3

© Решетов Д., 2022

© Livres, 2022

Содержание

Предисловие	7
Сторителлинг по миссии	7
Смысл книги	9
М-м-м. С чего начать?	11
Часть I	13
1.1. Телефонный разговор	13
1.2. Чуть помедленнее пони	15
Конец ознакомительного фрагмента.	16

Денис Решетов

Настрой на общение. Как понимать людей и располагать их к себе

© Денис Решетов, 2022

© Издание. Проект Livres, 2022

Книга издана при поддержке «Академии деловых коммуникаций и речевой харизмы»



АКАДЕМИЯ ДЕЛОВЫХ
КОММУНИКАЦИЙ
И РЕЧЕВОЙ ХАРИЗМЫ

*Академия создана, чтобы помочь бизнесу
избегать потерь из-за ошибок в коммуникации,
а менеджерам – достигать успеха
с минимальными затратами.*



<https://academiacomm.ru/>

*На страницах этой книги
мы практикуем созидательное говорение.
Говорение о будущем без опоры на прошлое.*

Поэтому свое посвящение я посвящаю:

- 1. Тем, кто меня выслушает аутентично и услышит именно меня, а не себя в моих словах.*
- 2. Тем, кто, прочитав книгу, задаст мне еще больше продвигающих вопросов, чем было у него или нее до начала чтения.*

3. Тем, кто сможет отличить факты, изложенные в этой книге, от моего личного мнения.

И еще:

Хочу, чтобы читая именно эти строки улыбались моя семья и друзья, так как я думаю о них сейчас. И внутри мой «маленький ребенок» говорит им:

– Спасибо за любовь, заботу, внимание и поддержку.

Будьте счастливы все члены «Санты», будь счастлива любимая, будь счастлива мама.

Предисловие



Сторителлинг по миссии

В «Бригаде» – культовом сериале 2000-х – один из героев произносит такую фразу: «Не мы такие, жизнь такая». Я немного перефразировал ее. В моем варианте она стала звучать так: «Мы такие, поэтому и жизнь такая». Эта фраза включает в себя большое количество различных жизненных смыслов – она и про мысли, и про поведение, и про отношения, и, конечно же, про коммуникации, которые являются основой, базисом человеческих взаимоотношений, да и сама общественная жизнь невозможна без коммуникации.

Коммуникативные способности – это индивидуальные психологические особенности личности, которые обеспечивают эффективное взаимодействие между людьми в процессе общения. Их можно улучшать при помощи грамотных методик, настойчивости и практики еще на старте жизненного пути.

Ребенок растет, учится и развивается, и именно коммуникативные навыки позволяют ему адаптироваться и полноценно жить в окружающем мире.

К моему глубокому сожалению, в Федеральном государственном стандарте начального и среднего общего образования закреплены слишком формальные и уже устаревшие требования к развитию коммуникативных навыков ребенка.

А мне в идеале, конечно, хочется, чтобы молодому поколению с самого раннего возраста прививались правильные социальные коммуникационные привычки, чтобы наши дети со школы и садика обладали навыком задавания вопросов, слушания и критического мышления. Чтобы им начиная еще с младшего школьного возраста было интересно приобретать знания и познавать, как устроен этот мир, – а для этого мы должны помочь им, показав, что учиться задавать вопросы, интересоваться чем-либо, нестандартно мыслить вовсе не страшно, а, наоборот, интересно.

Чтобы, увидев светофор, ребенок не просто воспринимал его сигналы, но мог задуматься: «А почему он прямо стоит, а не висит в небе? А почему нужен именно светофор, почему не может светиться сам пешеходный переход?» В моем идеальном мире такой пыт-

ливый ребенок каждому предмету, к которому прикасается, должен задавать вопрос: «А как бы это могло выглядеть и работать по-другому?»

Такой образ мышления будет развивать не только мозг человека, но и глобальный бизнес, двигать человечество вперед. Можно сколько угодно убеждать меня в том, что ядовитая змея неопасна, но я ее боюсь на инстинктивном уровне. На таком же уровне я боюсь выйти из своей «уютной норки», даже если я уже давно взрослый и понимаю, что никакой норки давно нет. А мне бы очень хотелось, чтобы у нас – на инстинктивном уровне – закрепилось умение и желание задавать вопросы «почему?», «а как иначе?», «что еще?», «почему именно так?». Именно так в школе и университете мы получали бы гораздо больше благодаря этому инновационному подходу. Мы бы исследовали, приходили к новым выводам и решениям, ставили бы перед собой вопросы, которые вели бы нас дальше.

Сейчас мы смотрим на мир и принимаем его как финальную инстанцию, мы видим что-то и понимаем, что по-другому и быть не может, у нас не возникает вопроса о том, почему это так и как может быть иначе. Поэтому привычка с самого рождения интересоваться, ставить под сомнение (а это значит – задавать вопросы и сомневаться!) должна и может стать двигателем развития нашей страны. Этот подход будет играть решающую роль везде и во всем – и в мирной жизни, и в период войн и междоусобиц, в социальном росте, в развитии бизнеса, в государственном управлении, в семейных и бытовых делах. Список каждый может продолжить сам.

По сути, это и является ключевой задачей, целью и смыслом нашей Академии – популяризировать важность системного подхода к коммуникациям, важность изучения и адаптации современных теоретических практик к жизненным реалиям, чтобы в дальнейшем максимально повлиять на систему общего образования.

Пока что мы стараемся брать на работу студентов, с которыми занимаемся. Мы стараемся проводить с ними больше времени, общаться, учить их и учиться с ними. При этом понимая, что это лишь одна из ступенек на долгом пути миссии нашей Академии – коммуникативного воспитания членов окружающего нас общества с их самых первых профессиональных и общественных шагов. Чтобы, став профессионалами коммуникаций в социуме и бизнесе, они могли оглянуться вокруг и с радостью повторить: «Мы – такие! Поэтому и жизнь – такая!»



АКАДЕМИЯ ДЕЛОВЫХ
КОММУНИКАЦИЙ
И РЕЧЕВОЙ ХАРИЗМЫ

СМЫСЛ КНИГИ

Идея написать эту книгу возникла благодаря вопросу. Вопросу, который я задавал себе на протяжении всей своей осознанной жизни. Он довольно простой, и я уверен, что многие задавали его себе не раз. Звучит он так:

Почему у одних получается, а у меня нет?

Или еще варианты:

– Почему после собеседования кому-то говорят «да», а мне «нет»?

– Почему на одни проекты выделяют деньги из бюджета, а на мой проект – нет?

– Почему девушка с кем-то хочет продолжить общение после свидания, а с кем-то нет?

Мне хотелось разобраться, что такого делают те люди, у которых все получается. А точнее – что сделать мне, чтобы получалось у меня. Ответ на эти вопросы для многих очевиден и, как правило, одинаков. Проиллюстрирую на примере из реальной жизни.

Я преподаю в РАНХиГС курс «Деловые коммуникации и управление командами». Одна из студенток рассказала, что, когда ей было двадцать лет, ее приняли на работу в крупную международную компанию. Услышав это, я, с присущим мне исследовательским любопытством, спросил других участников занятия:

– Как вы думаете, почему вашу одногруппницу взяли на работу?

Ответ прозвучал так:

– Карина умная и талантливая. Она классная!

Цель этой книги – дать вам детальное понимание того, как быть классным. И в этом помогут четыре аспекта, в соответствии с которыми нас воспринимают люди.

Представьте, что вы находитесь в студии известного музыкального продюсера. У него перед глазами большой пульт с десятками различных рычажков: каждый отвечает за свой инструмент. И от того, какие рычажки будут подняты, а какие опущены, зависит, что вы услышите: симфонию или какофонию.

Также и наша коммуникация с людьми: мы воспринимаем друг друга, опираясь на незначительные нюансы, иногда делая это бессознательно.

К примеру, если сейчас в комнату, где вы находитесь, войдет человек, то вы сможете сказать несколько слов о нем еще до того, как он успеет открыть рот. Вы обратите внимание на мимику, улыбку, осанку и так далее. Когда он начнет говорить, вы будете прислушиваться к его голосу: какие у него тембр, интонация, громкость и скорость речи, произносит ли он слова с акцентом или нет. Затем вы начнете прислушиваться к его словам, стараясь понять их значение. Параллельно будете считывать его энергетику и харизму. Исходя из этих мелочей, вы составите свое впечатление об этом человеке. Назовем все эти мелочи точками восприятия.

В этой книге мне удалось собрать десятки точек восприятия. Я расскажу, как настроить их для того, чтобы после общения с вами люди говорили: «Этот человек классный!» Я считаю, что мы с вами, отправляясь на переговоры, совершая продажи, презентуя себя, посещая кастинги, собеседования и в целом коммуницируя с людьми, можем влиять на то, как нас будут воспринимать окружающие. В «Академии деловых коммуникаций и речевой харизмы» мы говорим об этом так: «Взять ответственность за коммуникацию на себя».

Все точки восприятия, приведенные в этой книге, разделены на четыре группы: аудиальные, визуальные, энергетические и смысловые. Советую вам, прочитав каждый топик этой книги, сразу попробовать на практике описанный в нем инструмент. Тогда вы убедитесь, что предлагаемые мной подходы и методы работают. Надеюсь, что эта книга станет для вас настольной.

Я часто говорю:

– Давайте спорить о вкусе устриц с теми, кто их ел!

Некоторые люди любят давать оценку всему сразу. Я же предлагаю вам сначала попробовать инструменты из этой книги в своей жизни, а потом написать мне и поделиться вашим мнением.

Приятного прочтения! И пусть все узнают, что вы – классный человек!

Приведу пример другого разговора с той самой студенткой, которая в двадцать лет получила должность с окладом 200 000 рублей в крупной международной компании.

– Скажи, пожалуйста, как ты оделась на собеседование?

– Я посмотрела, какие у них корпоративные бренды, и добавила маленький элемент цветовой гаммы данного бренда.

– Как ты выбирала юбку, обувь и прочее?

– Я зашла в соцсети и посмотрела, как одеваются на работе сотрудники данной компании.

– Прекрасно! Как ты зашла в офис, на что обратила внимание?

– Я старалась держать осанку, идти ровно и улыбаться, потому что понимала: на меня смотрят.

– Как ты сидела на стуле, когда собеседование уже началось?

– Я села на край стула, нога на ногу, потому что моя юбка была ниже колена, а я хотела выглядеть аккуратно. Так как там не было стола, я приняла решение сесть именно так.

– Хорошо! Теперь поговорим об аудиальном уровне. С какой скоростью, громкостью ты разговаривала?

– Я волновалась и поначалу восстанавливала дыхание. Я дышала спокойно, как вы нас учили. А еще держала зрительный контакт, такую легкую улыбку, но не ухмылку. Моя мимика была доброжелательной. Я ждала, пока человек, который проводил собеседование, что-нибудь скажет, чтобы подстроиться под его громкость и ритм.

– Здорово! А когда тебя попросили рассказать о себе, как ты это сделала?

– Я сделала так: обозначила ключевые моменты, сказала, чему хочу научиться в этой компании, что для меня важно, а что не очень, где я работала. Рассказала по схеме кейсов, как вы меня учили.

– А какой ты была на энергетическом уровне?

– Я была заинтересованной, слушала, что мне говорили, и задавала свои вопросы. Я заранее подготовила те вопросы, которые меня интересовали.

Я надеюсь, что эта книга поможет вам настроить ваш эквалайзер таким образом, чтобы вы всегда были в верхних строчках чарта. Поэтому мы будем говорить о визуальном, аудиальном, смысловом и энергетическом аспектах.

Давайте начнем!

М-м-м. С чего начать?

В «Академии деловых коммуникаций и речевой харизмы» мы уверены: любая коммуникация подобна модели ДНК. И любое собеседование, свидание, переговоры, презентации, светское общение и нетворкинг можно разложить на мелкие нуклеотиды. То есть мы можем описать всю совокупность элементов, по которым нас воспринимают окружающие. Так начнем же разбираться.

КТО КОГО ПРИВЕТСТВУЕТ ПЕРВЫЙ?

Младший приветствует старшего. Мужчина – женщину. Дама более молодая приветствует более взрослую. Вошедший – тех, кто в помещении. Подчиненный приветствует первым руководителя.

КАК ПРЕДСТАВИТЬ СЕБЯ ИЛИ ДРУГОГО ЧЕЛОВЕКА?

Называйте свое имя и фамилию. Фамилия – это «корона», указание на корни вашего рода. Других людей представляйте так же.

Несколько слов скажите о человеке, которого вы представляете. К примеру, где вы познакомились или как долго дружите.

Презентовать других людей – мастерство, которое принесет вам большие дивиденды в жизни.

КАК ЗАПОМНИТЬ ЧЬЕ-ТО ИМЯ?

Повторите за короткое время знакомства три раза имя своего нового друга.

К примеру, у японцев принято повторить имя собеседника до 10 раз! И дело не в деменции: дело в уважении.

- *Константин, очень приятно познакомиться.*
- *Константин, а чем вы занимаетесь?*
- *Рад знакомству, Константин. До встречи!*
- *Константин, у вас есть визитка?*

КАК БЫТЬ ВЕЖЛИВЫМ?

Ничто так не украшает человека, как вежливость. И ничто так не ранит других, как ее отсутствие.

- *Приятно было познакомиться.*
- *Благодарю вас за беседу.*
- *Буду ждать новой встречи.*

СОЦИАЛЬНАЯ СМЕРТЬ – ЭТО МОЛЧАНИЕ. А О ЧЕМ ЖЕ ГОВОРИТЬ?

1. Искусство.
2. Коллекционирование.

3. Впечатления.
4. Интересы.
5. О вашем собеседнике.

НИКОГДА НЕ ГОВОРИТЕ О БОЛЕЗНЯХ, РЕЛИГИИ, ПОЛИТИКЕ, НИКАКИХ СПЛЕТЕН, И НАЦИОНАЛЬНОСТЬ ТОЖЕ УГАДЫВАТЬ НЕ НАДО.

На странные вопросы: «Откуда вы?», «Где вы работаете?» отвечайте, чем вы занимаетесь, в какой сфере. Должности не для светских бесед.

P.S: А вопрос «Откуда вы?» – не задавайте, спросите лучше: «Откуда вы родом?»



**АКАДЕМИЯ ДЕЛОВЫХ
КОММУНИКАЦИЙ
И РЕЧЕВОЙ ХАРИЗМЫ**

Часть I Аудиальная



1.1. Телефонный разговор

Первый топик этого раздела посвящен тому, как людям свойственно вступать в конфликтно-речевые передрыги со своими близкими и друзьями, сотрудниками и подчиненными. А все потому, что полученные, например, в мессенджере SMS-ки, каждый интерпретирует по-своему.

Расставленные смайлики, улыбки – одна или несколько – придают эмоциональный оттенок сообщению, той информации, которую вы хотите донести до собеседника.

А если смайликов нет?

Без визуального аспекта, когда мы говорим по телефону, остается лишь аудиальный и оказывается, что людей зачастую обижает не то, ЧТО им говорят, а КАК им это наговаривают.

Я мог за собой не замечать, пока сам не обратил на это внимание: к примеру, усталость на работе, или взволнованность в какой-то фактически произошедшей ситуации может оказать на меня прямое воздействие, а значит, найти свое отражение в голосе, в том, каким тоном я начинаю разговор. Представьте, что вы возмущены, что вас оторвали от решения важной задачи, вырвали из негативного состояния! А если вы управляете автомобилем, и кто-то вас подрезал? И в этот момент звонит телефон...

Поэтому я отношу тон голоса к ключевым аспектам коммуникации и уделяю ему внимание на страницах этой книги.

По результатам ряда исследований я сделал для себя вывод:

Не меньше 80 % воспринимаемой информации в телефонном разговоре зависит от тона и темпа речи.

3,5 слова в секунду – это скорость, которую респонденты характеризуют как речь более убедительная, чем если говорить быстрее или медленнее.

Когда вы говорите быстро, появляется ощущение, будто вы в себе не уверены или пытаетесь пустить пыль в глаза, то есть это воспринимается как некое запутывание: человек не может отфильтровать вашу речь и осознать, что вы ему говорите.

Когда вы говорите слишком медленно, это воспринимается как некомпетентность либо педантичность: вы вычленяете каждое слово, что непривычно для нормальной, уверенной речи, такой, когда вы рассказываете, например, сколько ложек сахара добавляете в чай.

Обращу ваше внимание на временной аспект, так как часто бывают ситуации, когда вам звонят, а у вас совершенно нет времени на разговор. Чтобы не говорить собеседнику: «Да-да, потом... мне пора», чтобы не перебивать его и оставаться корректным, скажите, сколько времени вы готовы выделить на разговор. Приведу пример диалога:

– Денис, у меня к тебе вопрос!

– Да, давай обсудим, только у меня есть всего две минуты. Потом на встречу бегу.

Тем самым я задаю ограничение по времени – и человек сам берет на себя ответственность за две минуты уложиться, понимая, что если разговор прервется, то правила уже были определены. Таким образом, все остается в выигрышной ситуации.

Небольшое наблюдение. Почему-то раньше я воспринимал любой телефонный звонок, поступивший с незнакомого мне номера, как разговор, который нельзя будет повторить. Так, понимая, что общаться не готов, а второго шанса произвести впечатление на клиента (а клиенты часто звонят с незнакомых номеров) у меня может не быть, приучил себя сбрасывать звонок и писать сообщение, поясняющее: «не могу говорить», «я на мероприятии», «веду тренинг», и уточняю, могу ли перезвонить через какое-то время...

Отправленная мной SMS служит подтверждением факта, что я зафиксировал звонок, что клиент мне небезразличен и что я ему перезвоню. В то же время я беру тайм-аут, чтобы переключиться, решить вопросы по текущей ситуации, даже на то, чтобы выпить кофе и взбодриться, если, к примеру, у меня утренний звонок. А после – обязательно позвоню и проведу свой лучший в жизни разговор с энтузиазмом и улыбкой.

Надеюсь, данные инсайты и наблюдения окажутся для вас полезны.

Покорно благодарю.

1.2. Чуть помедленнее пони

Сейчас я хочу рассказать вам о том, как когда-то я был не просто говорливым, а быстро-говорящим молодым человеком.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.