

МАРИНА КОНОВАЛЕНКО



# СЕКРЕТЫ УСПЕШНЫХ КОММУНИКАЦИЙ

Эффективные приемы,  
которые помогают легко  
достигать ваших целей

**Книга-тренинг**

Марина Коноваленко

**Секреты успешных  
коммуникаций. Эффективные  
приемы, которые помогают  
легко достигать ваших  
целей. Книга-тренинг**

«Автор»

2023

**Коноваленко М. Ю.**

Секреты успешных коммуникаций. Эффективные приемы,  
которые помогают легко достигать ваших целей. Книга-тренинг /  
М. Ю. Коноваленко — «Автор», 2023

Основа основ всей нашей жизни – это коммуникации. Успех невозможен без участия нужных вам людей. Мы живем в социуме. А грамотные коммуникации открывают любые двери. Как показывает жизнь, умение ладить с людьми помогает и в работе, и в личной жизни. Человек подсознательно тянется к тем людям, с кем ему комфортнее было общаться, туда, где его понимают. Я расскажу вам о тех приемах, которые распахивают и двери, и сердца других людей. Ваша задача – начать применять их в своей повседневной жизни. Трансформация жизни в положительную сторону будет очень и очень заметна: вам будут помогать, вас будут рекомендовать, как хорошего человека. Это полезные знания и полезные навыки. А манипуляция это или просто формат доброжелательного общения – решать вам.

© Коноваленко М. Ю., 2023

© Автор, 2023

## Содержание

Глава 1. Контакт – как расположить к себе собеседника	7
Глава 2. Ключи, которые откроют любые двери	12
Глава 3. Путь к успеху через коммуникации: приемы общения, которые помогают добиваться своего	13
Конец ознакомительного фрагмента.	15

**Марина Коноваленко**  
**Секреты успешных**  
**коммуникаций. Эффективные**  
**приемы, которые помогают легко**  
**достигать ваших целей. Книга-тренинг**

**Познакомимся? Я Марина Коноваленко**

Кандидат

психологических

наук,

доцент



Основа основ всей нашей жизни – это коммуникации. Мы живем в социуме. А грамотные коммуникации открывают любые двери. Уж поверьте).

Успешное общение выстраивается из многих составляющих: умения слушать собеседника, искреннего внимания к людям, использования позитивных слов. Сегодня мы немного поговорим с вами о том, как же сделать ваше общение эффективным.

Я расскажу вам о тех приемах, которые распахивают и двери, и сердца других людей. Ваша задача – научиться применять их и использовать в своей повседневной жизни.

Трансформация жизни в положительную сторону будет очень и очень заметна: вам будут помогать, вас будут рекомендовать, как хорошего человека. Это полезные знания и полезные навыки.

А манипуляция это или просто формат доброжелательного общения – решать вам.

**Успех невозможен без участия нужных вам людей. Расположить к себе собеседника – это уже половина успеха.**

Как показывает жизнь, умение ладить с людьми помогает и в работе, и в личной жизни. Человек подсознательно тянется к тем людям, с кем ему комфортнее было общаться, туда, где его понимают.

Даже сам Джон Д. Рокфеллер говорил, что умение обращаться с людьми – такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе: «И я готов платить за такое умение больше, чем за любой товар в этом мире».

**Бизнес – это психология. Умение договариваться с людьми поможет вашему бизнесу вырасти.**

В бизнесе каждому предпринимателю приходится выстраивать коммуникации со всеми: с клиентами, с коллегами, с партнерами, с конкурентами, с госструктурами. И нужно, ох как нужно, уметь договариваться, наращивать свои связи, делиться своим опытом и брать на вооружение опыт других, более успешных в бизнесе людей. Особенно это важно в самом начале деятельности.

Чем очень успешные люди отличаются от просто успешных? Знаете? Умением хорошо разбираться в людях. Умением договариваться с разными людьми. И умением не связываться с теми, кто нечестен по своей натуре.

Так что умение разбираться в людях и знание психологии поведения людей – мощный инструмент победителя. И он нужен каждому человеку

После темы я, как правило, даю упражнение на ее отработку и усвоение. Как с ними работать? Один день – отработываем одно упражнение, один навык. Не нужно все сразу. Очень важно, чтобы правильное поведение у вас закрепилось на уровне автоматизма, на уровне привычки. Поэтому один день – одно упражнение. Если не получается – попробуйте повторять те или иные приемы по несколько дней.

Посмотрите ссылки на мои ресурсы, вы найдете на них много полезных материалов и о построении личного бренда, и о психологии управления. Хотя все эти технологии можно использовать как в работе, так и в личной жизни. Об этом мы и поговорим...

**Канал ЯНДЕКС ДЗЕН** - <https://zen.yandex.ru/id/6058a91f02b4644107b3bd63>

**Сообщество ВКОНТАКТЕ** – [https://vk.com/m\\_konovalenko](https://vk.com/m_konovalenko)

**Канал в ТЕЛЕГРАМ** – <https://t.me/marinakonovalenkomoscow>

## Глава 1. Контакт – как расположить к себе собеседника

Первое (и очень! важное) – это контакт. Как расположить к себе собеседника, как настроить ваше общение? Про это много написано в художественной литературе мастерами слова, про это пишут психологи. Умение общаться – это очень важный навык. Есть ряд приемов, которые помогут вам в этом. И я вам о них сейчас расскажу.

Чтобы расположить к себе собеседника нужны:



### ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНЫЙ НАСТРОЙ

Начнем, как всегда, с себя: а каков ваш привычный внутренний настрой в процессе общения с другими людьми? Зафиксировали мысленно ваш ответ и запомнили его.

Почему это так важно? Люди всегда очень тонко чувствуют, как вы настроены по отношению к ним. Это происходит на уровне подсознания. Позитивно настроенный человек бессознательно притягивает к себе других людей, потому что он обладает своего рода личным магнетизмом. С ним легко и комфортно общаться, и ему сложно в чем-либо отказать.

Поэтому настраиваемся внутренне на позитив и начинаем транслировать вовне именно позитив. И пусть это станет вашей привычкой.

Почему-то люди стесняются говорить друг другу хорошие и теплые слова. А ведь человек подсознательно тянется именно к тем людям, с кем ему комфортнее общаться, к тем, кто его понимает. Поэтому, если вам хочется сказать человеку что-то хорошее – скажите, не стесняйтесь. Доброе слово и кошке приятно.



## **Что написано на вашем лице?**

Когда мы общаемся с людьми, то мы в первую очередь обращаем внимание именно на лицо. Именно оно для многих людей является зоной повышенного контроля и, тем не менее, лицо достаточно точно передает наши переживания. Вы, наверное, не один раз замечали равнодушные выражения лиц некоторых продавцов – к ним и подходить то не хочется.

Наше лицо является проводником наших взглядов, отношений, наших эмоций. Помните, обычно говорят: «У него это на лице написано»? Любая эмоция сразу же включает в работу те или иные мышцы. Чем чаще на нашем лице появляется та или иная эмоция, тем лучше определенные группы мышц ее «запоминают».

Внутренний настрой человека очень четко отражается на его лице и зачастую без труда, не всегда осознанно, чаще подсознательно, считывается окружающими. Если человек побаивается собеседника, то даже улыбка будет робкой, нерешительной. Если же считает его ниже себя – высокомерной. Отсюда вывод – необходимо изменить внутренний настрой, и начать позитивно относиться к другим людям. И люди к вам потянутся.

А какая эмоция чаще всего отражается на вашем лице? Может быть, стоит перенастроиться на позитив?

*Задание.* Обратите внимание на лица людей в метро, в транспорте, понаблюдайте за ними. Что они выражают?

## **УЛЫБКА – КЛЮЧ К ДУШЕ ЧЕЛОВЕКА**

Для того, чтобы люди хотели общаться с нами, мы сами должны хотеть общаться с ними, и собеседники должны это видеть. Для этого улыбка – универсальное средство.

Улыбайтесь! Как часто мы не придаем особого значения такой мелочи, как улыбка. А зря. Доброжелательная улыбка показывает другому человеку, что он вам симпатичен, что вы ему рады. Это на неосознаваемом уровне повышает его самооценку и вызывает чувство взаимной симпатии. Улыбка – это очень мощный инструмент позитивного воздействия на окружающих.

Таким поведением вы транслируете человеку: ты классный, ты мне нравишься. И при этом неважно кто перед вами – мужчина, женщина, знакомый или незнакомый. Ваше поведение – это прежде всего про вас, про ваше отношение к другим людям. К улыбчивым и легким людям тянутся все. К ним не страшно подойти, с ними не страшно заговорить, с ними не страшно чем-то поделиться.

Особенно важна улыбка при знакомстве. Эффект первого впечатления формируется буквально в первые мгновения общения и затем накладывает отпечаток на все дальнейшее взаимодействие людей. Поэтому очень важно, чтобы первое впечатление было позитивным. И улыбка очень этому способствует.

Улыбаться вообще очень полезно. Мышцы лица посылают вашему мозгу позитивный сигнал, меняя тем самым ваше внутренне состояние и восприятие, как самого себя, так и ситуации в целом.

*Задание.* Сегодня, когда вы выйдете из дома, попробуйте улыбаться всем людям, с кем будете тем или иным образом общаться. Пришли в магазин – улыбнулись кассиру. Пусть это будут незнакомые люди, чтобы вам было проще.



## ГЛАЗА – ЗЕРКАЛО ДУШИ ЧЕЛОВЕКА

Выработайте у себя привычку в процессе общения смотреть в глаза собеседнику. Контакт глаз является одной из наиболее важных форм человеческого общения. В процессе такого общения чувство симпатии или, наоборот, антипатии передаются на глубоком внутреннем уровне. Осознанное использование зрительного контакта значительно повышает силу вашего воздействия на человека.

Используйте этот прием осознанно. Сначала отслеживая, и, постепенно, общение «глаза в глаза» станет вашей привычкой.

### ***Задание***

Посмотрите какого цвета глаза вашего собеседника.

Научитесь удерживать контакт глазами в процессе общения.

Вышли «в поля» и выполняем последовательность действий при общении с людьми: посмотрели в глаза, улыбнулись и только потом начинаем разговор.

## ИМЯ СОБЕСЕДНИКА

Чаще называйте собеседника по имени. Но не доводите это до абсурда. Запоминайте имя человека и все, что можно о нем узнать – семейное положение, увлечения, слабости. Это поможет найти общие темы для разговора. Ничто так не располагает человека к взаимодействию, как общие интересы, общие хобби.

*Задание.* Где вы можете выполнить это упражнение? Не обязательно все упражнения выполнять разом. Просто помните о том, что вам нужно потренироваться. Выберите место и людей, которые для вас наиболее комфортны. И вперед!

## ГОВОРИТЕ КОМПЛИМЕНТЫ! НЕ СТЕСНЯЙТЕСЬ!

В нашей культуре не принято говорить комплименты просто так. И это неправильно!

Хваля собеседника, мы помогаем ему чувствовать себя значимым, создаем доброжелательную атмосферу. Чем больше вы делаете людям комплиментов, тем больше приятных слов возвращается к вам.

Важно похвалить собеседника за его положительные качества, а не за то, что он такой хороший: похвалил нас, заметил хорошее в нас.

**Косвенный комплимент.** Мы хвалим не самого человека, а то, что ему дорого: любимую собак – его питомца и т.п.

**Комплимент «минус – ПЛЮС».** Мы даем сначала маленький минус, а потом – огромный плюс. Например, «Пожалуй, я не могу сказать, что вы хороший работник... Вы незаменимый для нас специалист». После минуса человек теряется, и готов уже возмутиться, а потом на контрасте говорится что-то весьма для него лестное.

Человек сравнивается с чем-нибудь самым дорогим для делающего комплимент. «Я хотел бы иметь такого же ответственного сына, как вы».

Комплимент может помочь и тогда, когда нам надо кого-то покритиковать. Ведь цель критики – изменить поведение другого человека, а не просто испортить ему настроение, унижить, раздавить. «Сравняв с землей человека (что мы так любим делать), можно заставить его выполнить что-то так, как нам хочется, но потом никогда он не будет хотеть сделать это сам, что единственно и является продуктивным результатом критики».

**Самое трудное в комплименте** – это достойно на него ответить.

1. Примите комплимент внутренне, поверьте в него.
2. Улыбнитесь и посмотрите собеседнику в глаза.
3. Поблагодарите.

Спасибо

Я рад(а), что ты это заметил(а)

Мне было приятно это слышать

**Задание.** А давайте проведем эксперимент! Скажите по одному комплименту каждому человеку, с которым сегодня будете общаться. И посмотрите что получится. Поверьте, результаты очень сильно удивят и порадуют вас.

## **ВНУШАЙТЕ СОБЕСЕДНИКУ СОЗНАНИЕ ЕГО ЗНАЧИМОСТИ**

### **И ДЕЛАЙТЕ ЭТО ИСКРЕННО**

**Все люди хотят так или иначе чувствовать свою значимость**, уважение окружающих, хотят, чтобы к их мнению прислушивались. Всем приятно сознавать, что они нужны другим людям.

Как это можно сделать?

**Признайте значимость собеседника.** Дайте человеку почувствовать его значимость, подчеркните его компетентность, поощряйте, говорите комплименты, применяйте похвалу. Спросите у человека совет или попросите о помощи.

Главное – сделать это искренне! Фальшь легко распознается.

**«Я хотел бы с вами посоветоваться!»** – это формула успеха.

Любой человек хочет, чтобы другие ценили его труд, признавали его занятость, полезность и незаменимость.

«Как вы считаете?»

«Каково ваше мнение?»

«Подскажите (посоветуйте) пожалуйста...»

Это поистине волшебные слова. Они позволяют вашему собеседнику не только высказаться по тому или иному вопросу, но и, незаметно для себя, открыться поступающей извне информации.

Уважение и внимание, проявленное в мелочах, может, как правило, положительно повлиять на ситуацию. Попробуйте, и вы в этом убедитесь сами.

## **ПЯТЬ РАЗ ПОХВАЛИ, ОДИН РАЗ ПОРУГАЙ**

Если ваш подчиненный, или член семьи хорошо выполнил поручение, не стесняйтесь лишний раз похвалить его. Тогда, в следующий раз, он сделает еще больше и лучше. Вообще, правило «кнута и пряника» наиболее эффективно работает при соотношении один к пяти. Людям всегда очень импонирует, когда их вклад в общее дело оценивается по достоинству, то есть – высоко. Для начала отметьте заслуженной похвалой, пусть даже небольшой, успех ваших сотрудников или коллег в процессе решения поставленной задачи, сделайте им приятное. И вы удивитесь, как возрастет их старание и желание помочь вам.

И помним правило 1:5. Пять раз похвали, один раз поругай. Почему такое соотношение? Потому что, если радуга будет сиять на небе каждый день, на нее перестанут смотреть. Это уже мой опыт. Понятно, что цифры могут меняться. Главное принцип – похвалы должно быть больше, чем негативных замечаний.

К сожалению, для отечественной культуры гораздо привычнее раздавать «пинки и зуботычины». Конечно, это помогает. Но далеко не всегда. И значительно в меньшей степени, чем может помочь доброе слово, внимание и участие. Как аналогию, для примера, вспомните, когда-то на уроках физики мы учили, что действие равно противодействию? Это же правило применимо и в общении.

### **РЕЗЮМИРУЕМ: приемы, позволяющие расположить к себе собеседника**

1. Проявляйте искренний интерес и внимание к людям и их проблемам.
2. Будьте приветливы, доброжелательны.
3. Запоминайте имя человека и все, что можно о нем узнать – семейное положение, увлечения, слабости. Это поможет найти общие темы для разговора. Ничто так не располагает человека к взаимодействию, как общие интересы, общие хобби.
4. Умейте терпеливо слушать других. Проявляйте внимание и сочувствие.
5. Никогда не унижайте человека, даже если он не прав.
6. Дайте человеку почувствовать его значимость, подчеркните его компетентность, поощряйте, говорите комплименты, применяйте похвалу. И делайте это искренне. Фальшь легко распознается.
7. Искренне признавайте достоинства собеседника. Задавайте ему вопросы «на понимание» тех вопросов, в которых он является экспертом.
8. Обращая внимание на ошибки, делайте это в косвенной форме.
9. Прежде чем критиковать другого, скажите о своих собственных ошибках.
10. Задавайте вопросы вместо того, чтобы отдавать приказание.
11. Дайте возможность человеку спасти свое лицо.
12. Хвалите человека за каждый его даже скромный успех и будьте при этом искренни.
13. Отдайте должное его действительным успехам и достижениям.
14. Делайте так, чтобы людям было приятно исполнить то, что вы хотите.

## Глава 2. Ключи, которые откроют любые двери

Определение **мотивов** – вот что самое важное, если вы хотите понять поведение другого человека и управлять его поведением. Для этого нужно учитывать его тайные и явные желания. Не всегда люди осознают – что же они хотят на самом деле.

Возможно, иерархия человеческих потребностей, предложенная психологом А. Маслоу, поможет вам это лучше понять:

**1. Физиологические потребности:** сюда можно отнести все те потребности, которые обслуживают непосредственно жизнедеятельность человека. Это голод, жажда, половое влечение и др.

**2. Потребность в безопасности:** человеку необходимо чувствовать себя защищенным, избавиться от страха и неудач, от агрессивности других людей.

**3. Потребность в принадлежности и любви.** Люди стремятся принадлежать к той или иной группе, находиться рядом с людьми, быть признанным и принятым ими. Недаром же во все времена бойкот считался достаточно суровым наказанием – он делал человека изгоем среди значимых для него людей.

**4. Потребность в уважении или почитании.** Любому важно чувствовать себя компетентным специалистом в той или иной области, важно достижение успехов, одобрение близкими и чужими людьми, признание, авторитет.

**5. Познавательные потребности.** Можно выразить такими словами, как: знать, уметь, понимать, исследовать.

**6. Эстетические потребности:** включают в себя гармонию, симметрию, порядок, красоту.

**7. Потребность в самоактуализации:** люди стремятся реализовать свои цели, способности, развивать собственную личность.

Вот вам те ключи, которые откроют любые двери. Если удастся правильно определить, чего больше всего хочется человеку и преподнести ему ваше предложение как исполнение ЕГО желаний – он обязательно "купится".

А можно такую сильную потребность в чем-то создать искусственно и уже таким обходным путем добиться желаемой цели.

## Глава 3. Путь к успеху через коммуникации: приемы общения, которые помогают добиваться своего

Хотите добиваться своего? Это можно сделать в процессе общения.

**Проявите к собеседнику неподдельный интерес.** Всем людям не хватает внимания со стороны окружающих. Проявляйте искренний интерес и внимание к людям и их проблемам.

**Всегда старайтесь найти с человеком что-то общее:** увлечение, профессия, взгляды.

В разговоре запоминайте не только имя человека, но и все, что можно о нем узнать – семейное положение, увлечения, слабости. Это поможет найти общие темы для разговора. Ничто так не располагает человека к взаимодействию, как общие интересы, общие хобби.

Перебирая одну за другой темы разговора, вы можете быстро определить, что же действительно волнует или интересует вашего нового знакомого. А затем развивайте эту тему.

А теперь посмотрим, что пишет В. Суворов в своей книге «Аквариум» – как вербуют людей наши разведчики: *«Я начинаю говорить о погоде, о деньгах, о женищинах, об успехе, о власти. Должна быть какая-то тема, которую он поддержит и начнет говорить. Главное, чтобы он говорил больше меня. Для этого нужен ключик. Для этого нужна тема, которая его интересует».*

**Переходите на разговор об "общечеловеческих ценностях"** – дети, проблема отцов и детей, "хобби" (автомобили, сад и огород). Как только у собеседника заблестят глаза, это значит, что вы попали в интересную для него тему. А дальше слушайте, задавайте вопросы. Ничто так не раскрывает и не сближает людей, как общие увлечения и хобби.

**Будьте приветливы, доброжелательны.** Доброжелательность – залог успеха. Людям приятно общаться с теми, кто настроен позитивно и доброжелательно. К таким людям обычно подсознательно тянутся.

**Продемонстрируйте позитивный настрой.** Желательно никогда ни о ком не говорить плохо. Зачем наживать себе лишних врагов. Лучше отзывайтесь о людях хорошо. Если им это перескажут, им будет приятно и это будет дополнительный кирпичик в фундамент ваших с ним отношений.

**Сначала слушайте, а потом уже говорите сами.** Умейте терпеливо слушать других. Проявляйте внимание и сочувствие.

**Слово – серебро, а молчание золото.** Нас часто учат говорить, но редко учат молчать. Между тем молчание – это очень эффективный прием, помогающий в межличностном общении. Оно поможет в различных сложных ситуациях. Это очень хорошая реакция на зависть, противоречия, гнев, пошлость, вульгарность.

**Будьте проще и люди к вам потянутся.** Улыбка, готовность выслушать человека – и он сам захочет с вами общаться. Используйте понятия, лексику и манеры собеседника.

**Не «грузите» людей своими проблемами,** у них хватает своих. О проблемах стоит говорить только с близкими людьми. Для остальных – у вас все О”кей.

**Сопереживание.** Очень хороший прием – присоединиться к эмоциям собеседника.

**Делайте что-то вместе** – это сближает. Когда вы делаете вместе даже какую-то, на первый взгляд, ерунду, вы все равно «сидите в одной лодке и гребете в одном направлении».

**Включение легкой сексуальной окраски.** Великолепно работающий прием. Но здесь нужно быть очень осторожными, чтобы не переборщить. Флер сексуальности – не больше! Это как дорогие духи – вроде бы они есть, притягивают к себе, но они настолько легки, что практически незаметны. Можно потренироваться. Можно просто включить «внутренний магнетизм». Следите за реакцией собеседника и корректируйте свое поведение.

**Никогда не унижайте человека, даже если он не прав.** Обращая внимание на ошибки, делайте это в косвенной форме. Прежде чем критиковать другого, скажите, например, о своих собственных ошибках. Дайте возможность человеку спасти свое лицо.

**Искренне признавайте достоинства собеседника.** Задавайте ему вопросы «на понимание» тех проблем, в которых он является экспертом. Отдайте должное его действительным успехам и достижениям. Хвалите человека за каждый его даже скромный успех и будьте при этом искренни.

Делайте так, чтобы людям было приятно исполнить то, что вы хотите. Задавайте вопросы вместо того, чтобы отдавать приказание.

**В каждом человеке есть что-то хорошее**

Вы общаетесь с человеком. Что у вас в нем вызывает симпатию? Что вам больше всего нравится? Улыбнитесь мысленно этому человеку. Когда вы начинаете общаться с человеком, обращайтесь именно к той его части, которая вам понравилась.

## **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.