

Глава 1

Секреты гармонии

Один из вопросов-советов, которые руководители студии постоянно дают сценаристам, звучит так: «Как сделать героя *симпатичнее?*» Дело в том, что успех проекта в значительной мере зависит от того, захочет ли публика наблюдать за приключениями героя в течение двух часов. Если он нам нравится, нам интересно смотреть, как он превзойдет все и вся. Если нет — нам это не нужно.

Симпатичность настолько необходима, что во многие фильмы вводятся сцены из прошлого героя — исключительно с целью помочь зрителям узнать его получше и проникнуться к нему симпатией. Блейк Снайдер, мой друг и процветающий голливудский сценарист, называет такие сцены «спасение котика».

Сцена «спасения котика» в фильме традиционно демонстрирует поступок героя, проникнутый теплотой и сердечностью. Иногда он действительно спасает животное, а иногда даже человека. Возможно, вы помните, как в фильме «Смертельное оружие» Риггс спасает раненую собаку. В «Суперсемейке» Мистер Исключительный спасает кошку. В фильме «Назад в будущее» Марти вытаскивает отца из-под колес автомобиля. В «Море любви» детектив Фрэнк Келлер видит преступника с маленьким сыном и, вместо того чтобы арестовать негодяя на глазах у ребенка, позволяет тому бежать. С такими героями нам хочется проводить время.

Симпатичность в кино очень важна. Не менее важна она и в обычной жизни, так как это существенный элемент гармонии. Гармонию

я определяю как *близкие, органичные отношения, характеризующиеся теплотой, взаимопониманием и приятным общением*. Если вы установили гармоничные отношения с собеседником, он будет уделять внимание тому, что вы хотите сказать. В отсутствие гармонии этого не происходит. Таким образом, способность быстро создавать гармонию — первый и важнейший шаг к тому, чтобы быть *good in a room*.

Симпатичность

Конечно, вряд ли вам представится возможность вырвать из-под колес поезда любимого пса потенциального клиента. Поэтому вам придется развивать свою способность к установлению гармонии.

Помимо прочих приятных качеств, которыми вы можете обладать, вам необходимо привить себе главные компоненты симпатичности — *эмпатию и заинтересованность*. Эмпатия означает, что вам есть дело до человека. Наступив ему на ногу, вы в состоянии понять его чувства и посмотреть на ситуацию его глазами. Заинтересованность означает, что человек вам интересен и вы хотите узнать его лучше. Если собеседник чувствует интерес к себе с вашей стороны, он, естественно, желает провести с вами больше времени и готов довериться вам.

Многие стараются выглядеть симпатичными, развлекая окружающих.

Для таких людей важно владеть вниманием других и создавать непринужденную атмосферу.

Если вы отличный рассказчик и у вас есть чувство юмора, это великолепный козырь. Однако это не внушает доверия — а для гармонии доверие необходимо.

Секрет первый: позвольте себе по-настоящему интересоваться другим человеком. Искренний интерес порождает доверие.

Точки соприкосновения

Они могут быть разными. Вас может объединять с собеседником все что угодно: симпатии, интересы, опыт или ценности. Главное условие достижения гармонии — *единомыслие*.

Например, в разговоре с потенциальным покупателем вашей идеи может выясниться, что вы оба увлекаетесь альпинизмом. Однако если вы любите альпинизм потому, что он позволяет вам насладиться красотой природы, а покупатель более всего ценит в нем дух соперничества, то здесь точек соприкосновения у вас нет. Напротив, ваше общее увлечение может стать камнем преткновения.

Камнями преткновения изобилуют такие сферы, как религия и политика, — именно поэтому разговоров на такие темы, как правило, избегают. А если избежать не удастся, то притворяются, что разделяют точку зрения покупателя. Казалось бы, безобидное дело — немного намутить со своими убеждениями, чтобы продолжить диалог, правда?

Нет, неправда. Если вы хотите выглядеть заинтересованным, в действительности не испытывая интереса, если вы хотите казаться не тем, кто вы есть на самом деле, — вам не удастся создать гармонию, необходимую для успешного исхода встречи. В лучшем случае — поморочите кому-то голову недолгое время. Это неэтично и к тому же стратегически бессмысленно.

В разговоре между людьми естественным образом выявляется круг вопросов, по которым собеседники не вполне согласны друг с другом, а то и откровенно расходятся во мнениях. Избегая этих тем, вы не сможете в достаточной степени узнать собеседника. Фальшивое согласие с ним не позволит ему лучше узнать вас. В нашем случае с альпинизмом такой вопрос, как «Чем вас особенно привлекает это занятие?», возможно, приведет к ответу о взаимопомощи партнеров по команде. И хотя вы взбираетесь на вершину только ради захватывающих видов и единения с природой, вы могли заниматься спортом в университете или колледже и способны порассуждать о важности взаимодействия в команде. Теперь разговор входит в иное русло и располагает куда большим потенциалом в том, что касается общности основ.

Секрет второй: общность основ невозможно изобразить или искусственно создать. Гармония требует честности.

Связь

Вам известно, что гармония зарождается на основе чувства единения. Оно возникает, когда вы и ваш собеседник (или аудитория) перестаете защищаться. Это может произойти мгновенно, а может занять какое-то время; многие из нас не так легко открываются другим. Потому-то так важны эмпатия, заинтересованность и наличие точек соприкосновения. Они создают условия, необходимые для налаживания связи.

Некоторые люди стараются искусственно ускорить процесс установления связи. Этим особенно славятся те, кто считает себя «симпатягами». На двери в помещение, где планируется ежегодное собрание или конференция, стоило бы повесить табличку «Осторожно, симпатяги!». Как правило, они считают, что умеют легко сходиться с людьми, но на деле обожают слушать лишь самих себя.

«Симпатяги» обычно атакуют вас бьющей через край харизмой. Улыбаются вам так, словно вы — смысл их бытия. Обеими руками пожимают вам руку или, того хуже, хватают за локоть, а то и самое ужасное — похлопывают по плечу. Разговор так и пышет фальшивой искренностью. И когда под шквалом их ударов вы начинаете терять равновесие, они проводят свой излюбленный хук: «Ну, расскажите, а чем вы увлечены? Ну то есть что вас по-настоящему увлекает?»

Если вы действительно хотите наладить контакт с интересующим вас человеком — не уподобляйтесь «симпатягам». Такой поход демонстрирует лишь неуважение к себе и собеседнику и слабо маскирует скрытый подтекст: «Я знать вас не знаю, но пытаюсь сделать вид, что вы мой друг, которого я сто лет не видел. За это вы должны мне открыться, и поскорее, чтобы я не упустил очередную возможность наладить ценные связи».

Теплота в общении возникает, когда люди учатся доверять друг другу, находить что-то общее и общаться на одной волне.

Секрет третий: теплоту, сопровождающую подлинную гармонию, невозможно создать искусственно.

Синхронность

Если рассматривать разговор как танец, то продавец должен позволять покупателю «вести», синхронизируясь с ним в следующих отношениях.

1. **Темп.** Сообразуйте темп своей речи с темпом речи собеседника. Если он выдает сто слов в минуту, вы вправе соответствовать — убедитесь только, что выдерживаете паузу после его монолога. Слишком поспешный ответ часто (и точно) показывает, что вы не столько внимали собеседнику, сколько формулировали ответ.
2. **Тема.** Если покупатель настроен говорить о погоде или на другие традиционные светские темы — отлично. Начните с этого. Не торопите события, расспросите собеседника о его семье или увлечениях. Возможно, в этой сфере и лежит идеальная точка соприкосновения, но не факт, что покупатель уже готов свободно с вами общаться. Позвольте разговору развиваться; если собеседник скажет что-то более личное, вы сможете ответить в том же духе.
3. **Тон.** Если клиент начинает общаться в сдержанной манере, вам следует поступить так же. Не напирайте и не старайтесь изменить настроение собеседника. Не получится. Лучше соответствовать энергетическому уровню покупателя и вместе с ним продвигаться на следующий уровень.

Держите покупателя в центре внимания

Когда клиент говорит, внимание направлено на него; он дает вам сигналы и подсказки относительно того, что ему нужно. Когда говорите вы, прожектор наведен на вас, и покупатель при этом часто теряет интерес к происходящему.

Как сохранить луч прожектора направленным на покупателя? Уделите ему все свое внимание. Вам следует не просто слушать слова, которые он произносит, — обращайтесь внимание на подбор слов,

интонацию, жесты. Сосредоточьте 100% своего интереса вовне, окутайте им собеседника. Он запомнит вас; именно с вами ему захочется встретиться снова.

Секрет четвертый: прожектор должен быть направлен только на покупателя.

Неинтересных людей не бывает

Когда вы знаете, что способны создать атмосферу тепла в деловом общении, ваша уверенность заметна с того самого момента, как вы входите в комнату. Каким бы надоедливym или скучным ни казался ваш собеседник, вы сможете найти с ним точки соприкосновения и создать гармонию. Однако один из ключевых моментов при поиске точек соприкосновения — осведомленность о личной территории покупателя. Об этом речь пойдет в следующей главе — «Как вам известно...».