

УДК 159.923.2
ББК 88.53
Ш25

Shelle Rose Charvet
Words That Change Minds
Copyright © _Shelle Rose Charvet

Шарве, Шелл Роуз.

Ш25 Слова, которые меняют сознание. 14 способов оказывать влияние без уловок и манипуляций / Шелл Роуз Шарве ; [перевод с английского В. С. Наумовой]. — Москва : Эксмо, 2021. — 464 с. — (Психология влияния).

ISBN 978-5-04-115385-4

Лучшая книга по коммуникациям за 2020 год по версии AMAZON. Книга продана тиражом свыше 40 000 000 экземпляров. Переведена на 16 языков.

Шелл Роуз Шарве, сертифицированный НЛП-тренер и бизнес-консультант, считает что базовым навыком современной коммуникации является принцип влияния и убеждения. В основе него лежит Lab profile — лингвистический и поведенческий профиль человека. Именно он отвечает за жизненные стратегии и убеждения. Используя приведенные в книге рабочие таблицы для составления психологического портрета, вы сможете предсказывать поступки человека и подбирать слова-ключи, которые смогут повлиять на его поведение так, как вам необходимо.

**УДК 159.923.2
ББК 88.53**

ISBN 978-5-04-115385-4

© Наумова В. С., перевод на русский язык, 2021
© Оформление. ООО «Издательство «Эксмо», 2021

Все права защищены. Книга или любая ее часть не может быть скопирована, воспроизведена в электронной или механической форме, в виде фотокопии, записи в память ЭВМ, репродукции или каким-либо иным способом, а также использована в любой информационной системе без получения разрешения от издателя. Копирование, воспроизведение и иное использование книги или ее части без согласия издателя является незаконным и влечет уголовную, административную и гражданскую ответственность.

Издание для досуга
ПСИХОЛОГИЯ ВЛИЯНИЯ

Шелл Роуз Шарве

СЛОВА, КОТОРЫЕ МЕНЯЮТ СОЗНАНИЕ

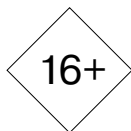
14 СПОСОБОВ ОКАЗЫВАТЬ ВЛИЯНИЕ БЕЗ УЛОВК И МАНИПУЛЯЦИЙ

Главный редактор *Р. Фасхутдинов*
Руководитель направления *Л. Романова*
Ответственный редактор *Ю. Петькова*
Литературный редактор *Т. Березюк*
Младший редактор *П. Сгибнева*
Художественный редактор *П. Петров*

Страна происхождения: Российская Федерация
Шығарылған елі: Ресей Федерациясы

В оформлении обложки использована иллюстрация:
Login / Shutterstock.com
Используется по лицензии от Shutterstock.com

ЧИТАЙ
ГОРОД



ООО «Издательство «Эксмо»
123308, Россия, город Москва, улица Зорге, дом 1, строение 1, этаж 20, каб. 2013.
Тел.: 8 (495) 411-68-86.
Home page: www.eksmo.ru E-mail: info@eksmo.ru
Внутри: «ЭКМО»-АКБ Баспасы,
123308, Ресей, қала Мәскеу, Зорге көшесі, 1 үй, 1 кемеңгер, 20 қабат, офис: 2013 к.
Тел.: 8 (495) 411-68-86.
Home page: www.eksmo.ru E-mail: info@eksmo.ru
Тәуар белгісі: «Эксмо»
Интернет-магазин: www.book24.kz

Интернет-магазин: www.book24.kz
Интернет-дүкен: www.book24.kz
Импортер в Республику Казахстан ТОО «РДЦ-Алматы»
Казахстан Республикасындағы иеліксіз тауарлар «РДЦ-Алматы» ЖШС.
Дистрибутор и представитель по прямому протекции на продажу,
в Республике Казахстан: ТОО «РДЦ-Алматы»
Казахстан Республикасындағы дистрибутор және өнім бабынаша зерттеу-талаштарды
кабылдаушы өкіл: «РДЦ-Алматы» ЖШС.
Алматы қ., Домбровский көш., 3-а, литер В, офис 1.
Тел.: 8 (727) 251-658-90/91/92. E-mail: RDC-Almaty@eksmo.kz
Өнімнің жарамдылық мерзімі шетелге елмен.
Сертификация туралы ақпарат: www.eksmo.ru/certification
Сөздеріне оқуға қолдау бергендегі сәйкестігіне келісіміне қолданылатын Заңдармен РД
оқуға қолдау бергендегі сәйкестігіне келісіміне қолданылатын Заңдармен РД
www.eksmo.ru/certification
Өндірілген өнімдері: Ресей, Сертификация қарастырылған

Дата изготовления / Подписано в печать 23.09.2021.
Формат 60x84¹/₁₆ Печать офсетная. Усл. печ. л. 27,07.
Тираж экз. Заказ

ПРИСОЕДИНЯЙТЕСЬ К НАМ!

БОМБОРА
ИЗДАТЕЛЬСТВО

БОМБОРА – лидер на рынке полезных и вдохновляющих книг. Мы любим книги и создаем их, чтобы вы могли творить, открывать мир, пробовать новое, расти. Быть счастливыми. Быть на волне.

МЫ В СОЦСЕТЯХ:

[bomborabooks](https://www.facebook.com/bomborabooks) [bombora](https://www.instagram.com/bombora)
bombora.ru

ISBN 978-5-04-115385-4



В электронном виде книга издается только по запросу
ЛитРес:
www.litres.ru
© ООО «ЛитРес», 2011

Официальный
партнерский
издательский
группы
«ЭКМО-АСТ»

book 24.ru

*Моим сыновьям Джейсону и Сэму,
которые доставляют мне много радости
и продолжают меня учить,
моим маме и папе, Бетти и Фрэнку Роуз.
И моему Мише за все его содействие,
любовь и поддержку.*

«Книга «Слова, которые меняют сознание» полна интересных инструментов для тех, кто действительно ценит хорошее общение. Эта книга научит вас понимать людей и говорить с ними правильно. Я очень ее рекомендую».

Питер Урс Бендер, автор книги «Секреты успешных презентаций»

«“Слова, которые меняют сознание” — это отличная книга о самопомощи, которая поможет вам понять себя и людей, с которыми вы работаете».

Джо Газтан, начальник отдела подбора и совершенствования кадров,

Monsanto Canada Inc., Миссиссога, Онтарио

«Я вдоволь посмеялся в книжном магазине в понедельник. Каждый, кто просил меня подсказать какую-нибудь хорошую книгу, получал восторженную рецензию на вашу. Я рассказывал, сколько боли я смог бы избежать во время работы в отделе кадров, если бы ваша книга появилась у меня на девять месяцев раньше».

Гэри Э. Мигал Колорадо Спрингс, Колорадо

«Можете ли вы себе представить, что прибыль вашего бизнеса увеличится на 10–30%? Именно этого смогла добиться моя компания, поскольку я использовал LAB Profile® госпожи Роуз Шарве для принятия более удачных решений касательно подбора персонала».

Эдвард Лунд, менеджер по телекоммуникациям, Калифорния

«Наконец-то у меня есть ваша книга. С помощью полученной из нее информации я получил первое приличное коммерческое задание — помочь местному работодателю подобрать персонал, поскольку он был сыт по горло стандартами местных центров занятости».

Роджер Филипп, тренер по работе с персоналом Девон, Великобритания

«Книга «Слова, которые меняют сознание» дает полное представление о фундаментальных различиях индивидуальных поведенческих паттернов, о вопросах, которые они поднимают, и языке, который с наибольшей вероятностью поможет оказать влияние на людей в соответствии с их доминирующими паттернами».

Джоэл П. Боуман, профессор Колледжа бизнеса Хэурт, Университет Западного Мичигана, Каламазу, Мичиган

«LAV Profile® стал восхитительным открытием, которое повлияло на то, как я общаюсь с другими людьми и провожу консультации».

*Леон Тангуэй, консультант
по развитию кадровых ресурсов,
Монреаль, Квебек*

«LAV Profile® и книга «Слова, которые меняют сознание», написанные Шелл Роуз Шарве, оказались бесценными инструментами в моей работе по оценке и найму персонала. С использованием этих методов мы подбирали и отсеивали гораздо больше подходящих кандидатов. Я настоятельно рекомендую эти дополнения к вашему набору инструментов для проведения поведенческих собеседований».

*Гордон И. Браун, вице-президент компании
Executive Search Corporate Consultants,
Торонто, Онтарио*

««Слова, которые меняют сознание» — это книга инсайтов и исследований. Шелл Роуз Шарве предлагает новый способ восприятия отношений с самим собой и с другими людьми. Она предлагает стратегический язык влияния для долгосрочных эффективных улучшений при построении отношений. Она описывает основные ментальные структуры, которые мы используем при восприятии, организации и воздействии на наш социальный мир. «Слова, которые меняют сознание» — это уникальная справочная база для индивидуального и семейного саморазвития. Это знаковое событие для лидеров, руководителей и сотрудников, которые стремятся улучшить качество жизни и эффективность своего предприятия».

*Доктор Франсуа Зауэр, директор по стратегическому росту,
Transquest, Атланта, Джорджия*

«Книга «Слова, которые меняют сознание» позволила мне достичь невозможного ранее уровня осознанности и точности в общении. Я часто расстраивался при работе с людьми, чьи паттерны общения отличались от моих. Теперь мне становится любопытно. Вот это прорыв!»

*Клей Коннер, аналитик отдела
стратегического планирования,
Idaho Power, Бойсе, Айдахо*

«Я беру в руки книгу «Слова, которые меняют сознание» всякий раз, когда у меня не получается установить связь с человеком. Используя техники Шелл, я научился лучше понимать людей, а затем устанавливать более высокий уровень взаимопонимания. Как профессионал в сфере продаж, иногда мне приходится выступать перед ключевыми лицами, которые принимают решения. Книга Шелл помогла мне понять, как общаться с людьми на их условиях, и это увеличило продажи».

*Карл Мима, региональный менеджер в Прейри,
Microsoft Canada Inc., Калгари, Альберта*

«Книгу «Слова, которые меняют сознание» должны прочитать все, кто общается с людьми. Это бесценный источник, который помогает понять деловых партнеров, родственников и друзей, и эффективно с ними общаться. Из всех книг что я читал, эта — первая, где определяются различные стили общения и описывается, как проще всего наладить точный обмен информацией».

*Том Дирт, президент компании Spotlight Presentations,
Денвер, Колорадо*

«Книга Шелл «Слова, которые меняют сознание» — это полезный справочно-практический инструмент и руководство при подготовке к управлению, переговорам, посредничеству или разрешению конфликтов. Понимание и уважение лежат в основе хорошего общения. Я обнаружила, что LAB Profile® является полезным и содержательным инструментом. Это помогает идти к результату, уважая потребности и темп ваших коллег».

*Женевьева О'Салливан, генеральный директор по стратегическим
и корпоративным отношениям, Министерство сельского
хозяйства и продовольствия Канады, Оттава, Онтарио*

«Я прочитал эту книгу во время лыжной поездки в Новую Зеландию. Это легкая, занимательная и очень практичная книга. Используя вопросы к мотивационным чертам, я помог другу из Малайзии выяснить, каковы его карьерные цели. Другу среднего возраста я помог выстроить структуру резюме, и, что самое интересное, даме из Китая я помог решить, стоит ли покупать ожерелье из жемчуга Южного моря! И все это время они не подозревали, что я использую стандартные вопросы, потому что они были похожи на естественный разговор».

*Кензи Л. Квонг, директор, Kenn & K Consulting Ltd.,
Гонконг и Азиатско-Тихоокеанский регион*

«Эта книга снабжает интригующим инсайтами о том, что мотивирует людей, как они принимают решения и вообще, что ими движет. Эта информация показалась мне очень ценной».

*Джуэл Хогг, менеджер маркетинговых программ,
Hewlett-Packard, (Canada) Ltd., Торонто, Онтарио*

«Книга «Слова, которые меняют сознание» очень помогла нашим сотрудникам в оттачивании навыков ведения переговоров. Я настоятельно рекомендую эту книгу всем, кто имеет дело с коммуникацией на высоком уровне».

*Гарри Хайнд, директор, 6 участок,
United Steelworkers of America, Торонто, Онтарио*

«Недостаточно знать определения слов, которые произносят вслух или пишут на бумаге, для понимания истинного смысла. LAB Profile® решает эту задачу в случае с конкретными взаимоотношениями и предлагает наиболее эффективные слова, которые помогают оказать влияние».

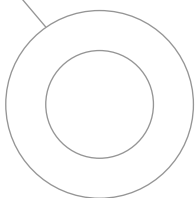
*Чак Уотсон, вице-президент по корпоративным счетам,
Coulter Corporation, Майами, Флорида*

«Отличная книга, рекомендую ее всем, кто хочет использовать НЛП в сфере бизнеса. Написано в приземленном, необычайно легком в прочтении, интересном стиле с полезными примерами из реальной жизни... и с великолепным чувством юмора!»

*Дэвид Кинтлер, президент компании SalesWinners, Inc.,
Корал-Спрингс, Флорида*

«Как только я прочитал книгу, которую написала Шелл, то попросил ее провести обучение для аппарата управления, представителей службы поддержки клиентов, консультантов и продавцов моей компании. Она не только помогает в достижении конечных результатов в бизнесе, она научила нас с женой общаться на новом уровне. Шелл — мастер влиятельного общения. Я настоятельно призываю всех бизнес-лидеров прочитать эту книгу... она может изменить вашу жизнь!»

*Ричард А. Грехалва, вице-президент компании
CSC Health Care Systems, Бирмингем, Алабама*



Знаете ли вы о Принципе влияния и убеждения?

«Чтобы заставить людей пойти за вами, вы должны встретить их там, где они находятся сейчас... а не просто притвориться, что они уже там, где вы хотите их видеть. Лучше отправьтесь на их автобусную остановку и там пригласите прокатиться на своем автобусе».

Большинство людей, особенно успешных, используют стратегию, которая сработала на них самих, **для того, чтобы в чем-то убедить других людей** или заставить их что-либо сделать, **но... эти люди очень сильно друг от друга отличаются!**

Основываясь на многолетних исследованиях и работе с людьми и организациями, я наполнила эту книгу **практическими способами для профессионалов, которым необходимо предсказывать и влиять на поведение, чтобы добиваться успеха**. Это первый шаг к свершению квантового скачка в общении.

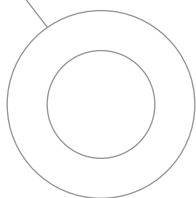
Если вы научитесь **определять, что мотивирует людей, как они думают и как принимают решения**, то сможете:

- *установить глубокий уровень взаимопонимания и эффективно общаться с любым человеком*
- *уменьшить количество конфликтов и недоразумений*

- *избавить себя от боли при внедрении организационных изменений*
- *сократить цикл продаж и удовлетворить всех клиентов*
- *разработать мощные маркетинговые и рекламные кампании*
- *нанять правильных людей, которые подходят для должности и хорошо выполняют свои обязанности*
- *значительно улучшить результаты на переговорах и презентациях*
- *создавать свои учебные программы для удовлетворения разнообразных потребностей, повысить уровень самопознания и компетентности*
- *изучить новый способ развития ваших коучинговых навыков и бизнеса*
- *руководить высокоэффективной командой и управлять сильными сторонами своих сотрудников, а не страдать от их слабостей*

НОВОЕ 3-е издание книги «Слова, которые меняют сознание» содержит более **50% нового материала**: примеры, исследования, усовершенствованные способы применения с **7 абсолютно новыми главами**, включая следующие:

- 1. Как заполнить LAB Profile®**
- 2. Разговорный коучинг с LAB Profile®**
- 3. Понимание и работа с комбинационными паттернами**
- 4. Решение проблем с коммуникацией**
- 5. Стратегии и методы воздействия**
- 6. LAB Profile® конфликта**
- 7. Изобретения и инструменты LAB Profile® и многое другое.**



оглавление

Знаете ли вы о Принципе влияния и убеждения?	10
I. ВВЕДЕНИЕ	
1. Введение	25
Введение к третьему изданию	25
Волнительные и пугающие времена	26
Введение ко второму изданию	28
Лингвистический и поведенческий профиль (LAB Profile®)	32
История LAB Profile®	34
Создание нашей модели мира	35
Метапрограммы	38
Языковые и поведенческие паттерны	39
Реальность	42
Как метапрограммный профиль работает в коммуникации	42
Контекст	44
2. Применение LAB Profile®	46
II. ПАТТЕРНЫ МОТИВАЦИИ	
3. Паттерны мотивации	51
Уровень: сделать сейчас или подумать об этом позже?	52
Проактивный	52
Реактивный	53
Идентификация	54



Набор персонала	56
Наступая на любимую мозоль: управление людьми	57
Судьба и предназначение	59
Продажи и маркетинг	60
Взаимоотношения и общение	62
4. Критерии: острые темы	64
Принятие решений, иерархия критериев	66
Не можете решиться?	69
Трудно угодить?	71
Использование критериев	72
Мозг и прочно удерживаемые критерии, ценности и убеждения	74
Влияние с помощью критериев	75
Продажи и маркетинг	78
5. Направление движения: кнут или пряник?	81
Достижение	81
Избегание	82
Идентификация	83
Изменения в контексте	86
Что заставило бы вас ставить и достигать цели?	88
Страх успеха или направление мотивации?	89
Самотивация	91
Позитивное или негативное мышление?	92
Языковые конфликты в трудовых отношениях	93
Иновации и финансирование стартапов:	
кто сорвет куш?	94
Политические разногласия — вопрос Достижения или Избегания?	96
У профессий есть свои паттерны	97
Набор персонала	98
Управление персоналом и назначение задач:	
кнут или пряник	99
Лекарство от творческого кризиса	102
Продажи и маркетинг	103
Интернет-продажи и маркетинг	106

6. Источник: вы правда можете заставить людей делать то, что хотите?	108
Внутренний	108
Внешний	109
Идентификация	111
Откуда вы это знаете?	114
Зная самого себя: последние исследования мозга	114
Язык управления и Язык внушения	116
Неотразимый язык: как управлять боссом?	117
Самосознание: внутреннее и внешнее	118
Гипервнутренние: Паттерн Мачо	119
Тест Мачо©	120
Как реагировать на отзывы и критику	121
Что не относится к самооценке	123
Разработка образовательных программ	124
Набор персонала	125
Управление людьми	127
Покупки в интернете: последовательность внутренних и внешних покупательских паттернов	132
Близкие отношения	133
Врачи и пациенты	134
Продажи в других контекстах	136
Внешний шкаф и Внутренний шкаф	137
Кое-что заразное	139
7. Причина: правильный способ или один из способов?	142
Вариативный	142
Процедурный	143
Идентификация	144
Продажи и маркетинг	147
Набор персонала	150
Стычки на работе	156
Межкомандная эффективность	158
Поставщики и пользователи технологий	158
Кто управляет пультом от телевизора?	160

Управление людьми	161
Реорганизация и вовлечение сотрудников	162
Изучение новых навыков (или... Почему некоторые из нас не могут понять компьютерных гиков)	163
Делегирование и работа с группами	164
Коучинг	165
8. Факторы принятия решений: менять или не менять	168
Одинаковость	168
Одинаковость с исключениями	169
Различия	169
Одинаковость с исключениями и Различия (двойной паттерн)	169
Идентификация	170
Как заставить ваш паттерн изменений работать на вас .	173
Революции и эволюции: набор персонала	176
Управление людьми	178
Избавление от боли организационных изменений	179
Как снять напряжение с работников, перегруженных избытком изменений	181
Почему New Coke не добилась успеха	182
Продажи и маркетинг	184
Покупатели и пользователи программного обеспечения	185
9. Рабочая таблица для составления психологического портрета: паттерны мотивации . . .	189
Обмен обратной связью	190
Рабочая таблица LAB Profile®: Паттерны мотивации	191
III. ПАТТЕРНЫ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ	
10. Паттерны производительности	195
Паттерны производительности	197
11. Масштаб: лес и деревья	198
Конкретный	198
Общий	199

Идентификация	199
Комбинации	201
Когда у хороших людей возникают проблемы с общением	203
Патентные и другие юристы	206
Почему все песни, которые я знаю, заканчиваются на «ла-ла-ла»?	206
Набор персонала	207
Сложные боссы	208
Проблема лидерства	208
Продажи, маркетинг и подача заявок	210
Жизнь, Вселенная и все такое	211
Слишком Общей?	211
12. Направление внимания: когда намеки не работают	215
На себя	215
На других	216
Один из четырнадцати	216
Идентификация	217
Общение	219
Набор персонала	220
Однажды На себя — всегда На себя?	220
Если вы — обладатель паттерна На себя	221
Паттерн На себя и расстройства аутистического спектра (РАС)	222
13. Реакция на стресс: на грани срыва или спокойный как удав?	224
С помощью Чувств	224
С помощью Выбора	225
С помощью Размышлений	225
Идентификация	226
Набор персонала	228
Атаки некомпетентности	229
Карьерный коучинг	230
Страсть	230