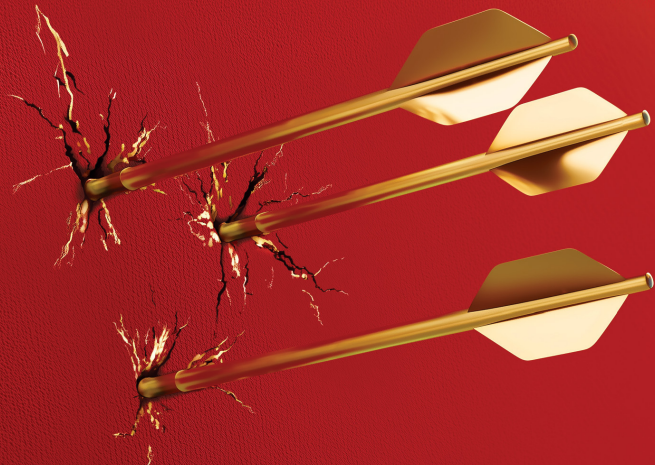
От автора бестселлеров по версии New York Times

МАСТЕР-КУРС БРАЙАНА ТРЕЙСИ ПО ДОСТИЖЕНИЮ УСПЕХА В БИЗНЕСЕ



Независимо от того, являетесь вы собственником компании или сотрудником по найму, вы работаете на себя!

Брайан Трейси

Мастер-курс Брайана Трейси по достижению успеха в бизнесе

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=74835036
Мастер-курс Брайана Трейси по достижению успеха в бизнесе: Попурри; Минск; 2026
ISBN 978-985-15-6696-5

Аннотация

Принципы, изложенные в этой книге, проверили на себе самые успешные люди в мире. Они совсем несложные, но их практическое применение требует кропотливой работы.

Вы узнаете о двух ключевых навыках, которые можно развить, – навыке общения и навыке ведения переговоров. Поймете, что любой бизнес всегда сводится к продаже – убеждению людей в том, что они нуждаются в вашем товаре или услуге и что благодаря им можно решить свою проблему. И наконец, выясните, как, не имея начального капитала, добиться финансового успеха.

Независимо от того, какая у вас ситуация и какие амбиции, знания, полученные благодаря этой книге, помогут вам добиться отличных результатов в любой сфере вашей жизни.

Содержание

Двенадцать основных рекомендаций для достижения успеха 5
Предисловие 6
1. Высокое искусство общения 8
Конец ознакомительного фрагмента. 36

Брайан Трейси
Мастер-курс Брайана Трейси по достижению успеха в бизнесе

Перевел с английского *Михаил Ваняшкин* по изданию: BRIAN TRACY'S MASTER COURSE FOR BUSINESS SUCCESS. – G&D Media.

Original English language edition published by G&D Media. License arranged by Waterside Productions, Inc and Synopsis Agency. All rights reserved.

© 2024 by Brian Tracy

© Перевод на русский язык, издание на русском языке. ООО «Попурри», 2025

Двенадцать основных рекомендаций для достижения успеха

1. Максимально используйте свой потенциал.
2. Узнайте ментальные законы Вселенной.
3. Начните мыслить стратегически.
4. Ставьте перед собой амбициозные цели.
5. Преобразуйте свою жизнь с помощью стратегии двенадцати шагов.
6. Используйте силу сверхсознания.
7. Научитесь управлять временем.
8. Упорядочьте свою жизнь.
9. Развивайте способность зарабатывать.
10. Занимайтесь тем, чем вы действительно хотите заниматься.
11. Используйте ресурсы других людей в качестве рычага.
12. Добивайтесь финансовой независимости.

Предисловие

Принципы, о которых вы прочитаете в этой книге, проверялись и испытывались на протяжении десятилетий, если не столетий, самыми успешными людьми в мире.

Вы убедитесь, что эти принципы не так уж сложно понять, но их практическое применение требует постоянной работы и внимания. Мало кто готов приложить необходимые усилия, именно поэтому успеха добиваются лишь немногие.

В первых двух главах рассказывается о двух ключевых навыках, которые можно развить, – навыке общения и навыке ведения переговоров. Ваша способность общаться с другими людьми – а это значит понимать их и самому быть понятым – крайне важна не только для вашего счастья, но и для вашего выживания. Способность вести переговоры – просить о том, чего вы хотите, и получать это – играет огромную роль во всех сферах жизни.

Следующие главы посвящены качествам, необходимым для успеха в бизнесе, – способности создавать его и получать прибыль. Вы убедитесь, что это под силу практически каждому.

Достаточно лишь овладеть определенными умениями, о которых подробно рассказывается в этой книге; получить стартовый капитал и использовать ресурсы других людей для получения прибыли, позволяя в том числе им получать при-

был.

Вы также поймете, что бизнес в конечном счете сводится к продаже – убеждению других людей в том, что ваш товар или услуга нужны, что благодаря им можно решить свою проблему или удовлетворить свое желание. Вы узнаете о тонкостях продажи, причем не только при личном контакте, но и с помощью рекламы.

Наконец, я шаг за шагом объясню, как, не имея начального капитала, добиться финансового успеха посредством недвижимости. Вы узнаете, как использовать деньги других людей и построить бизнес-империю, начав с малого.

Независимо от того, какая у вас ситуация и какие амбиции, знания, которые вы приобретете благодаря этой книге, помогут вам достичь успеха в работе и в любой другой сфере вашей жизни. Итак, вы начинаете увлекательное и к тому же доходное путешествие!

1. Высокое искусство общения

Умение общаться, пожалуй, самый важный навык, который вы можете развить. Примерно 85 процентов вашего успеха в работе и личной жизни будут зависеть от способности эффективно взаимодействовать с людьми.

Существует две формы общения: межличностное и внутриличностное. Межличностное общение включает взаимодействие с другими людьми. Внутриличностное общение – это общение с самим собой. Вы можете сделать множество вещей, чтобы повысить качество коммуникации. Начните с работы над собой. Любое взаимодействие осуществляется изнутри наружу. Вы своим поведением сообщаете окружающим, что собой представляете, а то, что вы собой представляете, во многом зависит от ваших убеждений, вашего самовосприятия.

Вы своим поведением сообщаете окружающим, что собой представляете.

Важность самооценки

То, что происходит в вашем сознании, – наиболее важный фактор, определяющий ваше межличностное общение. Закон самовыражения гласит: то, что *впечатано, проявит-*

ся. Ваше самовосприятие представляет собой совокупность ваших убеждений и представлений о себе, сформированных в результате каждого впечатления, полученного вами с младенчества, каждого решения, выбора и действия. Будучи взрослым, вы не верите в то, что видите, а скорее *видите* то, во что *верите*. Другими словами, то, что вы *видите*, – это то, чем вы *являетесь*. Каждое событие в окружающем мире и особенно взаимодействие с другими людьми подсвечивается и оттеняется вашей личностью. То, как вы говорите, ходите, ведете себя и воспринимаете других людей, в большей степени определяется вашими ментальными программами, чем какими-либо другими факторами.

Ваше представление о себе – то, как вы видите себя и что думаете о себе, – состоит из трех элементов: 1) того, как вы сами видите себя; 2) того, как вас видят другие; и 3) того, как, по вашему мнению, вас видят другие.

Ваша самооценка – показатель, насколько вы любите и уважаете себя, насколько считаете себя ценным и достойным человеком. Когда у вас высокая самооценка, формируется целостный образ себя: то, как вы видите себя; то, как, по вашему мнению, вас видят другие; и то, как на самом деле вас видят другие, будут совпадать. В ваших различных представлениях о себе практически не будет конфликта или расхождений, а значит, не будет конфликтов или расхождений между вами и другими людьми.

Еще один элемент внутриличностной коммуникации –

это то, насколько хорошо, по вашему мнению, вы разбираетесь в том, что делаете. Это называется *самоэффективностью* или *самооценкой, основанной на результатах.*

Когда любите и уважаете себя, а также знаете, что хорошо справляетесь со своими обязанностями, вы склонны к позитивному самовосприятию, которое сразу же замечают другие люди.

По мере вашего внутреннего развития и совершенствования качество ваших отношений с окружающими будет улучшаться автоматически и без особых усилий.

По этой причине ваш постоянный внутренний диалог будет оказывать большее влияние на качество вашего общения, чем любой другой фактор. Согласно закону ожидания то, чего вы ожидаете, как правило, становится вашим самоисполняющимся пророчеством. Доктор Роберт Розенталь из Гарварда неоднократно доказывал, что ожидания оказывают сильное влияние на результат. Когда учителя или родители ожидают от ребенка хороших результатов, он, как правило, добивается гораздо большего, чем при отсутствии таких ожиданий. Когда друзья, начальники или другие люди, которых мы уважаем, говорят, что верят в нашу способность успешно справляться с определенными задачами, эта уверенность часто перекрывает наш скептицизм и позволяет нам добиться большего, чем мы могли бы добиться в противном случае.

То, чего вы ожидаете, как правило, становится

вашим самоисполняющимся пророчеством.

Точно так же ваши ожидания относительно себя и своих способностей оказывают огромное влияние на то, как вы себя ведете и как на вас реагируют люди. Одно из самых заметных качеств любого победителя – постоянная уверенность в себе; ожидание, что все сложится хорошо. Это означает постоянный поиск хорошего в людях и ситуациях. Когда вы встречаете нового человека, ожидая, что понравитесь ему и он понравится вам, вероятность, что произойдет и то и другое, резко повышается. Если вы ожидаете, что будете успешны, любимы и популярны, что к вам будут прислушиваться и что вам будут нравиться ваши отношения с другими людьми, риск разочароваться минимален.

Позитивные аффирмации способны помочь вам запрограммировать свой разум на успех. Вы можете сказать себе что-то вроде: «Я с нетерпением жду этой встречи» или «Я знаю, что все сложится хорошо». Когда вы повторяете про себя эти аффирмации с энтузиазмом и убежденностью, подсознание начинает работать над тем, чтобы ваши действия и реакции соответствовали этим доминирующим мыслям. Вы можете использовать технику аффирмаций перед свиданием, переговорами о продажах, важным собеседованием или даже публичным выступлением. Она работает практически всегда.

Творческая визуализация

Еще одно упражнение для улучшения внутриличностной коммуникации, качества вашей личности и сообщений, которые вы себе посылаете, – творческая визуализация. Внутреннее зеркало или мысленная картинка, которую вы носите в себе, – ключевой фактор, определяющий вашу эффективность при общении с другими людьми.

Вы можете повысить свою самооценку, постоянно проецируя на экран собственного сознания картинку, на которой демонстрируете свои лучшие результаты. Когда вы визуализируете и эмоционально переживаете захватывающую картину успешного события – реального или воображаемого, ваш подсознательный разум воспринимает эту картину как команду, как инструкцию к действию. Затем он приступает к работе, чтобы изменить вашу уверенность в себе, энтузиазм, язык тела, тон голоса и выражение лица. Такая визуализация, повторяемая снова и снова, в конце концов закрепляется и становится естественной частью вашей личности. Вы вырабатываете привычку к позитивному ментальному настрою.

Каждый человек начинает свою жизнь с комплексом неполноценности. Первые несколько лет мы видим себя маленькими, беззащитными и уязвимыми.

Если в эти годы мы подвергаемся разрушительной крити-

ке со стороны родителей, то, как правило, вырастаем с ощущением, что мы не так хороши, как другие люди. Однако большинство успешных мужчин и женщин тоже росли с чувством собственной неполноценности, но смогли преодолеть его в результате долгой и упорной работы. Вашу самооценку и личность нелегко изменить, но их определенно можно улучшить, если поставить перед собой такую цель и начать двигаться в ее направлении.

В детстве и юности я был изгоем и бóльшую часть времени проводил в одиночестве. У меня были проблемы в школе, и никто – ни учителя, ни одноклассники – не хотел связываться со мной. Меня никогда не приглашали на вечеринки, и со мной не хотела встречаться ни одна девушка. Я старался понравиться, но делал и говорил совсем не то, что следовало. Я срывал уроки. Я перебивал других язвительными замечаниями и вел себя так, что почти никто не хотел со мной дружить. Потребовалось много лет работы над собой, чтобы понять, в чем причина этого, и начать меняться.

Возможно, самое важное, что со мной произошло, – это то, что я научился ставить перед собой цели и достигать их. Когда появилось чувство собственной значимости, основанное на достижениях, и я начал больше любить и уважать себя, я довольно скоро стал нравиться и другим людям. Вы можете развить в себе позитивную, сильную и приятную личность, благодаря чему сможете наслаждаться успехом, счастьем и удовольствием от гармоничных отношений, если по-

ставите перед собой такую цель и будете постоянно работать над собой.

Практически все, что мы получаем, – результат эффективного взаимодействия с другими людьми.

Межличностное общение

Практически все, что мы получаем, – результат эффективного взаимодействия с другими людьми. Умелые коммуникаторы достигают вершин в любой сфере и профессии. Ваша способность донести свою точку зрения до окружающих так, чтобы они захотели вам помочь, играет главную роль в достижении любых целей.

Возможно, лучший инструмент общения – позитивный настрой. Привычка всегда оставаться оптимистичным приведет к тому, что люди будут вас любить и будут рады иметь с вами дело. Жизнерадостность, проистекающая из позитивного самовосприятия и глубокого чувства собственной значимости, будет исходить от вас как теплый свет, вызывая положительную реакцию у каждого, с кем вы встретитесь. Во всех исследованиях самых эффективных и уважаемых людей характеризовали словом «приятный». Когда вас считают приятным человеком, перед вами откроются любые двери, а люди будут стремиться помогать вам и сотрудничать с вами.

Лучший инструмент общения – позитивный настрой.

В психологии способность оставаться позитивным и доброжелательным независимо от того, что говорит другой человек, называется безусловным позитивным отношением. Психотерапевты знают, что ключ к помощи клиентам в решении проблем – создание отношений, в которых клиент чувствует себя в безопасности. Только когда испытывающий тревогу человек осознает, что его полностью принимают, он может высказаться и разобраться со своей проблемой. Если клиент раздражен или расстроен, психотерапевт отвечает ему поддержкой и сочувствием. Если клиент критикует или осуждает другого человека или ситуацию, психотерапевт не поддается негативным эмоциям, а просто кивает и улыбается, позволяя клиенту полностью выплеснуть свои эмоции. Представьте себя в роли психотерапевта или хорошего друга самому себе.

Многие люди – плохие коммуникаторы, потому что настолько заняты своим эго, что не слышат, что говорит собеседник. Большинство людей настолько озабочены собой, что используют окружающих просто в качестве резонаторов; даже не пытаются слушать, что волнует человека, лишь ищут возможность выразить собственные чувства и мысли.

По мере развития самооценки и самопринятия вы становитесь менее озабоченными собой и

более внимательными к другим.

К счастью, по мере того, как вы развиваете более высокий уровень самооценки и самопринятия, вы естественным образом становитесь менее озабоченными собой и более внимательными к окружающим. Один из способов ускорить этот процесс – притвориться, что вы находите другого человека совершенно очаровательным. Если в течение какого-то времени вы будете притворяться, что вам интересен собеседник, он откроется и расскажет о себе такие факты, которые действительно захватят ваше внимание. Менее чем через пять минут притворного интереса к другому человеку вы будете действительно увлечены тем, чем он захочет с вами поделиться. Это ключ к прекрасным человеческим отношениям. Жизнь практически каждого человека, которого вы когда-либо встретите, окажется увлекательной, если вы дадите возможность рассказать о ней. Отодвинув свое эго в сторону и позволив эго другого человека выразить себя, вы быстро станете отличным коммуникатором.

Непонимание и шум

Президент одной крупной компании недавно рассказал, что 99 процентов проблем в его организации возникают из-за плохого или недостаточного общения.

Я консультировал сотни компаний и не знаю ни одной, в которой руководители и сотрудники не чувствовали бы,

что нужно повышать качество коммуникации. Вероятно, это справедливо и для большинства семей и отношений.

Рассматривая процесс общения, мы легко понимаем, почему возникают недоразумения. Если вы хотите пообщаться с другим человеком, то обдумываете идею, которую хотите донести, и кодируете ее в слова, которые отправляете в виде сообщения. Это сообщение можно передать при личной встрече, по телефону или в письменном виде. Другой человек должен расшифровать или перевести ваше сообщение, чтобы понять смысл, который вы в него вложили.

Точно так же получатель обдумывает ответ в виде мысли, кодирует ее в слова и отправляет сообщение вам, а вы, в свою очередь, получаете его и декодируете. Этот процесс происходит даже в самых простых разговорах.

Многие факторы могут стать причиной возможного искажения сообщения. Мы называем эти факторы шумом, который подобен помехам, возникающим на телефонной линии или при настройке на радиостанцию. Существует несколько видов шума. Физический шум – это факторы физического окружения, такие как сигаретный дым, радио или телевидение, дорожное движение, крики детей, пролетающий самолет, проезжающая машина или любой другой фактор, мешающий четкому восприятию сообщения. Если вокруг вас шумно, если вы устали или чувствуете себя некомфортно, если в комнате слишком жарко или слишком холодно, вам будет трудно сосредоточиться на том, что говорит собесед-

ник.

Кроме того, существует физиологический шум. Это внутреннее состояние человека во время общения. Он может чувствовать усталость или испытывать недомогание, у него может болеть зуб или его может беспокоить какая-то проблема. Сообщение может рассердить или обидеть. Вы можете нравиться собеседнику или не нравиться. Он может уважать или не уважать вас; находить то, что вы говорите, интересным или неинтересным.

Представьте, что вы пытаетесь поговорить с человеком, у которого разболелся зуб или который только что поругался со своим начальником. Насколько продуктивным будет ваш разговор?

Существуют также различия между вербальными и невербальными значениями. Американский психолог Альберт Меграбян определил, что в словах содержится только 7 процентов посланного нами сообщения, 38 процентов – в тоне голоса и 55 процентов – в языке тела и невербальных жестах, сопровождающих сообщение. Мы очень чувствительны к невербальным сигналам и склонны не верить словам, если им противоречит язык тела и тон голоса. В телефонном разговоре тон голоса составляет, пожалуй, 85 процентов сообщения. Когда единственный источник сообщения – то, что вы слышите, большое значение имеет даже пауза или заминка.

Помимо этих факторов, существует проблема значения

слов. Иногда правильный или неправильный выбор слова может иметь критические последствия. Согласно Словарю Merriam-Webster, в английском языке насчитывается в общей сложности 470 тысяч слов. Кроме того, у пятисот наиболее распространенных слов, которые мы используем в повседневной жизни, существует более 14 тысяч значений. Стоит ли удивляться, что возникает так много недоразумений?

Говорят, что Бог дал нам два уха и один рот, чтобы мы использовали их в соответствующей пропорции: слушали в два раза больше, чем говорили. Здесь кроется ключ к тому, как стать хорошим коммуникатором. Для того чтобы сообщение, которое вы посылаете, дошло до адресата, а сообщение, которое посылают вам, дошло без искажений, необходимо сделать две вещи. Во-первых, нужно научиться понимать других людей.

Стивен Кови рекомендует сначала стремиться понять и только потом – быть понятым. Большинство из нас настолько хочет, чтобы люди понимали нас, что упускает из виду важность понимания собеседника. Когда вы в первую очередь стремитесь понять того, с кем общаетесь, у вас гораздо больше шансов найти правильные слова и вызвать желание понять и вас.

Сначала стремитесь понять и только потом – быть понятым.

Во-вторых, чтобы быть хорошим коммуникатором, нужно научиться быть внимательным не только к словам, но и к

значениям, которые другой человек вкладывает в эти слова. Вы должны воспринимать как вербальные, так и невербальные сигналы. Слушайте всем своим существом, чтобы быть уверенным, что слова, которые вы слышите и которые вам говорят, одни и те же.

Виды нежелания слушать

Лучшие коммуникаторы умеют не только прекрасно говорить, но и отлично слушать. По разным оценкам, топ-менеджеры и руководители тратят до 50 процентов времени на выслушивание других людей. Однако большинство людей – плохие слушатели. Их можно назвать «неслушателями». Они заблуждаются, полагая, что слушают, а на самом деле делают все, чтобы не слушать.

Поскольку неслушание – основная причина непонимания и недопонимания, важно знать, какие бывают виды нежелания или неумения слушать, чтобы убедиться, что они вам не свойственны. Первый вид нежелания слушать – это псевдослушание, или притворное слушание.

Псевдослушание – это имитация внимания. Псевдослушатель создает видимость, что внимательно воспринимает информацию. Он смотрит вам в глаза, кивает и улыбается в нужный момент и даже может время от времени отвечать вам. Но за этой видимостью интереса скрывается нечто совершенно иное. Псевдослушатели используют вежливую

маску, чтобы скрыть мысли, которые не имеют ничего общего с тем, что говорит собеседник. Часто псевдослушатель игнорирует вас, потому что у него на уме что-то более важное, чем ваши слова. Псевдослушателям может быть скучно. Они могут думать, что уже услышали все, что вы хотели сказать, поэтому пропускают ваши замечания мимо ушей. Каковы бы ни были причины, псевдослушание на самом деле является притворством, которое быстро становится очевидным для собеседника.

Второй вид нежелания слушать – деструктивное слушание. Деструктивный слушатель заинтересован только в озвучивании собственных идей. Его не интересует, что могут сказать другие. Он позволяет вам время от времени говорить, но только для того, чтобы перевести дух и использовать ваши замечания как повод продолжить свою речь (или не дать вам убежать). Деструктивный слушатель не ведет диалог, а просто говорит и пытается доминировать в разговоре.

Третий вид нежелания слушать – избирательное слушание. Избирательный слушатель реагирует только на те замечания, которые ему интересны, а все остальные игнорирует. Если вы говорите о том, что такому человеку неинтересно, он просто будет думать о чем-то другом. Избирательное слушание – это форма эгоистичного слушания, при которой слушатель думает только о себе.

Еще один вид нежелания слушать – изолированное слушание. Изолированные слушатели избегают тем, которые не

хотят обсуждать, и просто не воспринимают то, что вы в это время говорите. Такие люди могут кивнуть, ответить вам и сразу же забыть то, что вы только что сказали.

Оборонительное слушание – это вид нежелания слушать, когда человек воспринимает ваши невинные высказывания как личные нападки на него. Люди с заниженной самооценкой часто видят в самых обычных замечаниях критику своего поведения и, защищаясь, наносят ответный удар. Это особенно присуще сверхчувствительным людям и тем, кто постоянно подвергался деструктивной критике в период взросления.

Еще один вид нежелания слушать – агрессивное слушание. Типичный агрессивный слушатель – человек, который слушает и в то же время ищет повод поспорить с вами. Агрессивный слушатель ищет различия между тем, что вы говорите, и его точкой зрения. Когда он улавливает малейшие противоречия в чужих словах, немедленно использует это для атаки.

Ну и последний вид нежелания слушать – равнодушное слушание. Равнодушные слушатели не прилагают никаких усилий, чтобы понять, что на самом деле пытается сказать собеседник. Такие люди принимают слова собеседника буквально и не стремятся понять стоящие за ними чувства. К сожалению, подобного рода нечувствительность часто встречается в отношениях между мужчиной и женщиной. Практически каждый человек время от времени проявляет неспо-

собность или нежелание слушать других. Если ваша цель – стать отличным коммуникатором, важно понимать причины нежелания слушать и быть внимательным к словам собеседника.

Почему мы не слушаем

Одна из причин, из-за которых мы слушаем не так хорошо, как могли бы, – это перегруженность информацией. Вероятно, половину времени бодрствования мы тратим на получение устных сообщений от начальства, друзей, коллег, семьи, продавцов и других людей.

Нас буквально засыпают рекламными сообщениями интернет, радио, телевидение, журналы и газеты. Мы часто отвлекаемся, пытаясь отдохнуть от потока информации.

Еще одна причина, по которой мы не всегда внимательно слушаем, – это поглощенность своими мыслями. Часто мы настолько глубоко погружаемся в свои личные дела, что не в состоянии уделить внимание кому-то еще. Мы делаем вид, что слушаем, киваем, улыбаемся и притворяемся, что добросовестно слушаем, хотя на самом деле наши мысли витают где-то далеко.

Еще одна причина невнимательного слушания – разница между количеством слов, которые может воспринять человек, и количеством слов, которые он может произнести за определенный промежуток времени. Наш мозг способен по-

нимать речь со скоростью 600 слов в минуту, в то время как средний человек говорит со скоростью 125–150 слов в минуту. Это означает, что вы можете думать о посторонних вещах примерно три четверти времени, когда говорит собеседник. Ваше внимание может переключаться на другие темы, в то время как вам кажется, что вы слушаете говорящего. Требуется огромная самодисциплина, чтобы контролировать свое внимание и концентрироваться на различных уровнях смысла, заложенного в словах собеседника, но отдача в виде более качественного общения стóит затраченных усилий.

Мы часто плохо слушаем, потому что считаем, будто говорить выгоднее, чем слушать.

Мы часто плохо слушаем, потому что считаем, будто говорить выгоднее, чем слушать. Нам кажется, что мы больше выиграем, если будем говорить, потому что это даст нам возможность контролировать мысли и действия другого человека.

Часто мы полагаем, что это позволяет добиться восхищения, уважения или симпатии окружающих. Мы думаем, что если будем рассказывать анекдоты, давать советы или рассказывать все, что знаем, о каком-то предмете, то понравимся и произведем впечатление. Если же мы будем стоять и молчать, люди могут подумать, будто нам нечего сказать. Кроме того, разговор дает нам возможность выплеснуть энергию, чего нельзя сделать при слушании. Мы получаем огромное удовольствие от самовыражения перед дру-

гими людьми и от разговора о вещах, которые интересуют или волнуют именно нас. К сожалению, может дойти до того, что мы влюбимся в звук собственного голоса и будем продолжать говорить, не давая другим возможности высказаться.

Наконец, мы часто не умеем слушать, потому что этому нас не научили. Распространенная ошибка – думать, что способность слушать так же естественна, как и способность дышать. На самом деле умение слушать – это навык, такой же, как умение говорить. Несмотря на то что все это делают, очень немногие делают это хорошо. Умение слушать поможет вам добиться большего в отношениях и в карьере, чем, возможно, любое другое качество, которое вы можете в себе развить.

Людям все равно, сколько вы знаете, пока они не узнают, насколько вам не все равно.

Дружба и эмпатия

Есть старое выражение: «Людям все равно, сколько вы знаете, пока они не узнают, насколько вам не все равно». Ключ к умению слушать – дружба. Люди хотят нравиться и нуждаются в этом и не поддадутся чьему-либо влиянию, пока не убедятся, что этот человек – их друг.

Фактор дружбы держится на трех элементах: *заботливо-*

сти, вежливости и *внимательности*. Хорошие коммуникаторы, как правило, чувствительны к другим людям и демонстрируют внимательное отношение к мыслям и заботам собеседника. Каждому человеку необходимо понимать, что его ценят, и, как только между двумя людьми возникает такая связь, общение становится естественным процессом. Вы, наверное, можете вспомнить множество случаев, когда знакомились с человеком и сразу же чувствовали взаимопонимание. Вы могли долго и непринужденно беседовать на самые разные темы, испытывая удовольствие от общения. Хорошие коммуникаторы умеют устанавливать такой контакт с самыми разными людьми и делают это быстро и легко.

Это возможно, если отбросить озабоченность собой и сосредоточиться на другом человеке. Вероятно, лучший метод построения и поддержания качественных отношений – эмпатическое слушание, или слушание с целью помочь. При таком слушании вы побуждаете человека рассказать о своих проблемах и заботах и помогаете разобраться с ними. Часто человеку нужен просто хороший собеседник, тот, кто выслушает, ответит на вопросы и поможет прийти к собственным выводам. Многие современные методы психотерапии основываются на предположении, что человек способен исцелиться сам, если его внимательно выслушать.

Эмпатическое слушание, пожалуй, лучший метод построения и поддержания качественных отношений.

Советы

Когда кто-то рассказывает о проблеме, первая и самая естественная реакция – дать совет. Не зря говорят, что склонность давать советы присуща всем. Однако склонность игнорировать советы тоже характерна для всех. Люди редко прислушиваются к советам, какими бы хорошими или благонамеренными они ни были. Часто вообще не возникает желания получить совет. Человек лишь хочет обсудить проблему с кем-то, кому доверяет, прежде чем начать решать ее по-своему.

Если вы собираетесь дать совет, прежде удостоверьтесь, что соблюдаются три условия:

1. Вы уверены в правильности своего совета. То, что тот или иной способ действий сработал в вашем случае, не означает, что он сработает и в случае кого-то еще.

2. Человек, обратившийся к вам за советом, действительно готов его принять. Иногда кажется, что человек просит у вас совета, хотя при этом собирается сделать все по-своему.

3. Вы уверены, что человек не будет винить вас, если совет не сработает. Вы должны ясно дать понять, что, хотя и предлагаете выход, ответственность за принятое решение лежит на собеседнике.

Практическое задание

Выберите самого близкого для вас человека и постарайтесь стать для него внимательным слушателем. Попытайтесь понять чувства, стоящие за его словами, и причины, вызвавшие эти чувства. Кроме того, понаблюдайте за взаимодействием других людей. Обратите внимание на качество их общения, проблемы, которые возникают, когда люди невнимательно слушают друг друга. Работайте над своей способностью общаться с супругом (супругой), детьми, начальником, коллегами и друзьями. Посмотрите, как это влияет на ваши взаимоотношения и качество всего, что вы делаете.

Четыре типа личности

Изучив, как люди думают и реагируют, вы сможете значительно повысить вероятность убедить их поступить так, как вы предлагаете. Проведено огромное количество исследований, посвященных личностным стилям и паттернам мышления и реагирования. Исследователи определили, что существуют две шкалы поведения, на основании которых можно выделить четыре основных типа личности.

ЧЕТЫРЕ ТИПА ЛИЧНОСТИ

	Ориентированный на людей	Ориентированный на задачу
Интроверсия	Дружелюбный	Аналитический
Экстраверсия	Экспрессивный	Ведущий

Первая шкала – это шкала интроверсии-экстраверсии, на одном конце которой находятся интроверты, а на другом – экстраверты. Интроверты характеризуются спокойствием и сосредоточенностью на своем внутреннем мире, в то время как экстраверты проявляют активность и открытость в выражении своих мыслей и чувств.

Вторая шкала – это шкала ориентации на людей и задачу. Личности, ориентированные на людей, на первое место ставят отношения, в то время как личности, ориентированные на задачу, сосредоточены на достижении цели и не придают большого значения влиянию своего поведения на окружающих.

Если мы объединим эти две шкалы, получим четыре основных типа личности: дружелюбный, аналитический, ведущий и экспрессивный.

Дружелюбные личности являются интровертами. Они сдержаны в выражении своих эмоций, но сильно ориентированы на людей и, как правило, очень заботятся о чувствах. Дружелюбные чувствительны, их основная мотивация – хорошо ладить с окружающими. Такие личности выбирают

профессии, связанные с оказанием помощи, например профессию учителя, медсестры, психолога, методиста и социального работника, и склонны общаться с людьми один на один.

Если вы пытаетесь продать идею дружелюбной личности, расскажите, как она может улучшить отношения между людьми и сделать их счастливее, как поможет лучше понимать окружающих. Дружелюбные личности высоко ценят командную работу и согласие.

Если вы будете пытаться продать дружелюбной личности дом, следует отметить, что дом как будто специально спроектирован для общения. К примеру, нужно будет сказать, что в этой комнате семья могла бы собираться вместе, что дети с удовольствием играли бы в этом доме, а друзья и родственники были бы восхищены его дизайном. Но все это следует говорить сдержанно и без давления. Дружелюбная личность принимает решения медленно и только после долгих размышлений.

Второй тип личности – мыслитель (аналитик). Такой человек не склонен к прямоте. Он очень внимателен к деталям и нацелен на результат. Мыслители не ориентированы на людей и не являются экстравертами; очень гордятся тем, что делают все хорошо; любят точность и аккуратность. Аналитические личности часто встречаются среди тех, кто работает в сферах, требующих внимания к деталям, например среди бухгалтеров, инженеров, администраторов и программи-

стов.

Когда вы будете иметь дело с аналитиком, он засыплет вас вопросами, и все они будут по делу. Лучший способ убедить такого человека – ответить на его вопросы исчерпывающе, с фактами и цифрами. Если вы будете продавать свой товар аналитику, он обязательно задаст множество вопросов о технических характеристиках, цене и всяких мелких деталях. В общении с такими людьми важно быть сдержанным и предельно точным в изложении фактов.

Третий тип личности – ведущий (лидер). Такие люди одновременно экстравертны и чрезвычайно ориентированы на задачу. Они больше всего заботятся о результатах, о том, чтобы работа была выполнена качественно, в срок и с наименьшими затратами. У лидера низкий, а иногда и нулевой уровень заботы о тех, кто его окружает. Людей этого типа много среди успешных предпринимателей, директоров, начальников пожарной части, продавцов, тренеров и спортсменов. Из-за их стремления добиваться результатов лидеры часто кажутся агрессивными и бесчувственными.

Если вы пытаетесь повлиять на человека с таким типом личности, сосредоточьте свои аргументы на результатах, которых он старается добиться. Лидер, как правило, нетерпелив к мелочам и хочет как можно быстрее перейти к сути. Вместо того чтобы приводить сложные обоснования с большим количеством фактов и цифр, нужно сразу изложить главное. Это нравится таким людям, и они способны быстро

принимать решения, если ваше предложение представляет для них интерес с точки зрения ориентированности на результат.

Четвертый тип личности – экспрессивный (социализатор). Социализатор экстравертен и ориентирован на людей. Он, как правило, излучает энергию и индивидуальность. Он эмоционален, быстро говорит и использует жесты в общении. Социализаторы стремятся к достижениям, сосредоточены на себе и своих успехах.

Чтобы убедить такого человека, отметьте его достижения и покажите, как он может достичь еще большего, добиться еще большего признания, если будет следовать вашим рекомендациям.

Самый убедительный человек – тот, кто умеет гибко подстраиваться под разные типы личности. Плохой коммуникатор относится ко всем одинаково и склонен считать, что все думают и действуют, как он сам. Отличный коммуникатор сначала выяснит мотивы и интересы другого человека и только потом попытается убедить его или оказать на него влияние. Эту гибкость довольно легко развить, если вы не будете торопиться в разговоре и начнете внимательно наблюдать за собеседником и слушать его. Хорошие коммуникаторы – хорошие слушатели. Они развивают в себе чуткость, которая позволяет гораздо эффективнее добиваться расположения других людей.

Первое впечатление остается надолго.

Сила внушения

Сила внушения – еще один важный фактор влияния на других. Основное правило заключается в том, что все имеет значение. Все, что вы делаете и чего не делаете, влияет на желание человека сотрудничать с вами.

Первое впечатление остается надолго. У вас никогда не будет второго шанса произвести хорошее первое впечатление. Люди выносят суждение о вас в течение первых четырех секунд первой встречи. В течение следующих тридцати секунд это суждение в значительной степени конкретизируется.

Люди моментально относят вас к определенной категории, и, если у них сложилось определенное мнение о вас, его будет очень трудно изменить. Как только люди приходят к какому-то выводу о человеке или ситуации, они склонны искать информацию, которая подтверждает этот вывод, игнорируя информацию, которая ему противоречит.

По этой причине необходимо тщательно проанализировать, какое первое впечатление вы производите. Важно все: одежда, аксессуары, поза, язык тела, тон голоса и манера поведения. Если собираетесь выступить с важной презентацией или пойти на важное собеседование, вы добьетесь большего эффекта, если будете использовать методы ментального программирования. Самый мощный из них – *мысленная*

репетиция: закройте глаза и представьте себя в той ситуации. Представьте себя спокойным, уверенным в себе, расслабленным и полностью контролирующим ситуацию. Представьте, что собеседник реагирует на вас позитивно и конструктивно. Постарайтесь ощутить эмоции, которые сопровождают успешное собеседование или презентацию и сопутствуют картине успеха.

Используйте мысленную репетицию: визуализируйте себя спокойным, уверенным в себе и расслабленным.

Как только у вас сложится такая мысленная картина и вы придадите ей эмоциональную окраску, сможете расслабиться и позволить этой картине перейти в ваше подсознание. С этого момента ваше подсознание будет корректировать ваше поведение, язык тела, слова, эмоции и действия, чтобы они соответствовали картине, которую вы запрограммировали.

Взаимность и обязательство

В последние годы проведено множество исследований факторов, определяющих поведение людей. Знание некоторых из этих факторов поможет вам более эффективно влиять на окружающих.

Доктор Роберт Чалдини из Университета штата Аризона выделил несколько факторов влияния, или, как он их назы-

вает, триггеров, которые быстро заставляют людей реагировать положительно, даже если изначально не было никакого интереса. Эти факторы постоянно используются в продажах, маркетинге, переговорах и межличностных отношениях. Если вы будете их знать, сможете использовать их сами и распознавать, когда их будут использовать против вас.

По мнению Чалдини, самый мощный из всех факторов влияния – это *взаимность* и *обязательство*. Психологически мы устроены так, что, когда что-то делают для нас, мы чувствуем себя обязанными ответить взаимностью. Когда кто-то оказывает нам услугу, мы считаем, что должны ответить тем же. Всякий раз, когда кто-то идет нам на уступки, мы чувствуем себя обязанными сделать то же. Позитивное правило «ты мне – я тебе» в отношениях базируется на этом негласном, но общепринятом принципе.

Самый мощный фактор влияния – взаимность и обязательство.

Основные факторы влияния

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.