

КНИГИ, О КОТОРЫХ ГОВОРЯТ > ДЕЙСТВЕННО

ЛЭС ГИБЛИН

ПРИНЦИПЫ УВЕРЕННОГО ОБЩЕНИЯ

говори так,
чтобы слушали,
действуй так,
чтобы уважали

 **БОМБОРА**
ИЗДАТЕЛЬСТВО

Москва 2023

УДК 159.923.2

ББК 88.53

Г46

How to Have Confidence and Power in Dealing
with People by Les Giblin

© 1956 by Les Giblin

Гиблин, Лэс.

Г46

Принципы уверенного общения. Говори так, чтобы слушали, действуй так, чтобы уважали / Лэс Гиблин ; [перевод с английского В. В. Черепанова]. — Москва : Эксмо, 2023. — 288 с. — (Книги, о которых говорят).

ISBN 978-5-04-171923-4

Станьте гуру коммуникации и добивайтесь всего с помощью простых правил общения. Их автор, Лэс Гиблин, — признанный эксперт в области межличностного взаимодействия. Он провел более тысячи семинаров по коммуникационным навыкам и основал собственный Центр человеческих отношений. По всему миру было продано более миллиона экземпляров его книг.

Прочитав эту книгу, вы узнаете, как заводить друзей и поддерживать с ними теплые отношения; побуждать окружающих относиться к вам дружелюбно; управлять поведением и настроением тех, кто рядом; убеждать других видеть мир под вашим углом зрения; давать конструктивную критику людям.

Книга также выходит под названием «Как обрести уверенность и силу в общении с людьми».

УДК 159.923.2

ББК 88.53

© Черепанов В.В., перевод на русский язык, 2019

© Оформление. ООО «Издательство «Эксмо», 2022

ISBN 978-5-04-171923-4

*Моей жене Гретхен
и моей матери Элизабет –
они вдохновляли и направляли меня.
Благодаря их помощи эта книга
появилась на свет*

СОДЕРЖАНИЕ

Вступление. ЧТО ЭТА КНИГА МОЖЕТ СДЕЛАТЬ ДЛЯ ВАС	9
--	---

Часть 1. КАК ЗАСТАВИТЬ ЧЕЛОВЕЧЕСКУЮ ПРИРОДУ РАБОТАТЬ НА СЕБЯ

Глава 1. Ваш ключ к успеху и счастью.....	19
Глава 2. Как пользоваться основными секретами влияния на людей	32
Глава 3. Как инвестировать в скрытые ресурсы	48

Часть 2. КАК КОНТРОЛИРОВАТЬ ПОВЕДЕНИЕ И НАСТРОЕНИЕ ДРУГИХ ЛЮДЕЙ

Глава 4. Как выработать у себя нужный настрой и поведение, которые вы хотите видеть у других.....	69
Глава 5. Как производить благоприятное первое впечатление на людей	88

Часть 3. КАК ЗАВОДИТЬ ДРУЗЕЙ И ПОДДЕРЖИВАТЬ С НИМИ ОТНОШЕНИЯ

Глава 6. Формула трех «П» для привлечения людей ...	109
Глава 7. Как сделать так, чтобы другие относились к вам дружелюбно	127

СОДЕРЖАНИЕ

ЧАСТЬ 4. КАК СДЕЛАТЬ РЕЧЬ ЭФФЕКТИВНОЙ

- Глава 8. Как развить умение использовать
правильные слова 147
- Глава 9. Как пользоваться «белой магией» 167
- Глава 10. Как заставить людей видеть мир под
вашим углом зрения 183

ЧАСТЬ 5. КАК УСПЕШНО УПРАВЛЯТЬ ЛЮДЬМИ

- Глава 11. Как добиться от людей сотрудничества
и самоотдачи 205
- Глава 12. Как использовать чудесную силу
при межличностном общении 226
- Глава 13. Как критиковать людей, не обижая их. 243

ЧАСТЬ 6. ВАША РАБОЧАЯ КНИГА МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЙ

- Глава 14. Простой и эффективный план действий,
который принесет вам успех 257
- Глава 15. Программа самосовершенствования 272

Вступление

ЧТО ЭТА КНИГА МОЖЕТ СДЕЛАТЬ ДЛЯ ВАС

Давайте будем откровенны: нам всегда что-то нужно от других людей. Мы хотим дружбы и хорошего отношения. Мы хотим, чтобы нас принимали и признавали наши достижения.

Муж и жена ждут друг от друга любви и привязанности. Родители хотят, чтобы их дети были послушными. Ребенок стремится к безопасности и любви. Начальник добивается от своих подчиненных верности, хорошей производительности и сотрудничества. Работнику, в свою очередь, требуются признание его заслуг и вознаграждение за труд. Каждый хочет быть успешным и счастливым.

Независимо от того, какое определение счастья вы вывели для самого себя, после недолгих размышлений вы убедитесь в том, что ваше собственное счастье во многом определяется тем, какие у вас отношения с другими людьми.

Давайте не будем извиняться за то, что хотим получить от окружающих какие-то блага или ресурсы, которые они готовы нам предложить. Не будем извиняться и за то, что стремимся быть успешными, взаимодействуя с другими. Вместо этого давайте подробно разберем в этой книге, как вы можете получить желаемое.

Поговорим по душам. У меня нет новых теорий, основанных на принципе Поллианны¹, касательно того, как люди должны действовать, добываясь желаемого. Вы также не дождетесь от меня никаких уловок или хитростей, помогающих научиться ладить с другими *в ущерб* своим желаниям.

Вместо этого я хочу рассказать о том, как вы можете использовать полученные знания для исполнения своих желаний — будь то повышение от вашего босса, получение заказа от потенциального покупателя или дружелюбное расположение нового соседа.

Методы, представленные в книге, сформулированы и проверены в моей клинике, где мы с коллегами исследуем человеческие отношения.

¹ Принцип Поллианны (англ. Pollyanna mechanism) — механизм психологической защиты, благодаря которому индивид ни о чем не тревожится и полагает, что все идет хорошо (нормально), несмотря на свидетельства об обратном. Название происходит от имени героини романа Э. Портер, которая была неисправимой оптимисткой.

Они оправдали себя на практике и помогли улучшить жизни тысяч людей. Возможно, эти техники могут поставить под сомнение сложившиеся в обществе представления.

Однако у всех них есть одно преимущество: они работают.

Все чемпионы, проигравших нет

Тысячи людей осознают то, что они хотят чего-либо от других людей, но при этом стесняются преследовать свои цели в страхе, что это может принести им репутацию эгоистов и корыстолюбцев. Они подспудно чувствуют, что достижение успеха и счастья обязательно подразумевает лишение других людей возможности добиться того же самого.

Давайте определимся с правилом: успешные человеческие отношения подразумевают взаимовыгодный обмен — вы даете кому-либо то, что он хочет, и получаете то, что нужно вам.

Любой другой метод взаимодействия с людьми просто не работает. Если у читателя не возникает угрызений совести, когда он берет что-то у других, ничего не давая взамен, то ему не нужна

книга по межличностным отношениям. Эта книга написана для тех, кто хочет постичь тонкое искусство получения желаемого от окружающих, делая их при этом счастливыми.

Три основных метода взаимодействия с людьми

Есть три основных способа строить отношения с другими людьми.

- 1. Вы можете взять нужную вещь у других при помощи силы, угроз, запугивания или выманить желаемое хитростью.** Хотя в эту категорию чаще всего попадают представители уголовного мира, многие уважаемые люди также не гнушаются подобными методами, только используют их в более утонченном виде.
- 2. Вы можете стать попрошайкой в межличностных отношениях и умолять других людей дать вам то, что вы хотите.** Человек, практикующий такой самоуничижительный тип поведения, идет на сделку с другими людьми: «Я не буду самоутверждаться и не причиню тебе никаких неприятностей, а взамен ты будешь со мной мил».
- 3. Вы можете строить отношения на основе честного обмена или по типу «бери — давай».** По сути дела, вы создаете своеобразный бизнес, от-

давая другим людям то, что они хотят и в чем нуждаются, а они неизменно дают вам то, что хотите получить вы.

В этой книге вы не найдете описания первых двух способов.

У вас есть неисчерпаемые запасы того, что хотелось бы иметь другим людям. Предложите это им, и они с радостью отдадут вам успех и счастье взамен. Может быть, вы никогда полностью не осознавали, что вы обладаете ценными активами, которые не прочь заполучить ваши коллеги и друзья. Об этих активах я и хочу рассказать.

Вы можете получать то, что хотите, и одновременно помогать другим

На протяжении многих лет мы предполагали, что если будем пытаться достичь успеха и счастья, то тем самым обязательно лишим кого-то возможности удовлетворить их нужды и потребности. Однако все указывает на то, что дело как раз в обратном. Счастливый человек, вероятнее всего, будет распространять вокруг себя счастье. Процветающий индивид, скорее всего, благодетельствует тех, с кем общается. Человек, который в разумных пределах удовлетворил свои желания, гораздо более щедр и проявляет больше участия к другим, чем тот, чьи желания остаются неудовлетворенными.

Психологи, криминалисты, министры и даже врачи говорят нам, что большинство бед в нашем мире происходят из-за несчастных людей. По их мнению, делая себя несчастным и неудачливым, вы оказываете другим медвежью услугу.

Ключ к успешным межличностным отношениям

Настоящий ключ к успешным межличностным отношениям представляют собой знания. Человек, который хочет научиться общаться с другими, должен узнать как можно больше об истинной человеческой природе. Только когда он поймет, с кем имеет дело, у него появляется возможность взаимодействовать с этим человеком успешно.

Самая большая проблема в мире состоит не в том, что люди созданы такими, какие они есть, а в том, что мы слишком часто игнорируем их желания.

Вы можете быть приятно удивлены, узнав, что человеческая природа действительно не нуждается в приукрашивании, идеализации и что добрый Господь действительно знал, что Он делает, когда сотворял нас по своему образу и подобию. Всякий раз, когда я слышу, как кто-то ругает человека и утверждает, что род человеческий проклят, я вспоминаю о Гарри Мательски, директоре

по персоналу компании Wolf & Dessauer (Форт-Уэйн, штат Индиана), который однажды сказал: «Вы когда-нибудь замечали, что посредственная машинистка чаще всего выражает недовольство по поводу пишущей машинки? И плохой игрок в гольф всегда обвиняет в неудачном ударе клюшку? Также можно сказать, что люди, обладающие незначительными навыками в человеческом общении, чаще всего ругают человеческую природу и обвиняют в своих проблемах других, утверждая, что окружающие слишком вспыльчивы и раздражительны».

Как обрести уверенность и силу при общении с другими людьми

Реальная цель этой книги — научить вас быть уверенным, общаясь с людьми. Одна из главных причин, по которой многие люди испытывают неуверенность при взаимодействии с другими, заключается в том, что они не понимают, *с кем* они имеют дело. Мы постоянно мучаемся от неуверенности в себе и теряем бодрость духа, боевой запал, когда имеем дело с чем-то неизвестным. Понаблюдайте за механиком, который пытается отремонтировать двигатель автомобиля неизвестной марки. Он колеблется. Каждое его движение показывает отсутствие уверенности. Затем наблюдайте за мастером, который пони-