

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие	11
ПРАВИЛО 1	17
Пусть неидеально, но прямо сейчас <i>Перестаньте откладывать на завтра</i>	
ПРАВИЛО 2	27
Скажите всего лишь раз, что вы хотите <i>И в 50% случаев вы это получите</i>	
ПРАВИЛО 3	35
Начинайте любую критику с комплимента, а спор — с выражения согласия <i>Как критиковать и спорить, чтобы не испортить отношения с собеседником</i>	
ПРАВИЛО 4	47
Стойте прямо, смотрите прямо <i>Как ваша поза и взгляд помогают создать благоприятное впечатление еще до того, как вы произнесете хоть слово</i>	
ПРАВИЛО 5	57
Сначала слушайте, потом говорите <i>Как очаровать любого собеседника</i>	
ПРАВИЛО 6	65
Откажитесь, делегируйте или сократите! <i>Три секрета тайм-менеджмента: как сделать то, на что у вас нет времени</i>	

ПРАВИЛО 7	77
-----------------	----

Не обесценивайте свое присутствие...

чрезмерным присутствием

*Первая ложка меда вызывает восторг,
десятая — отвращение!*

ПРАВИЛО 8	85
-----------------	----

Формулируйте проблемы на бумаге

Как решить любую проблему менее чем за пять минут

ПРАВИЛО 9	99
-----------------	----

Каков наихудший сценарий?

И каков наиболее вероятный?

ПРАВИЛО 10	107
------------------	-----

Главная цель в вашей жизни — это счастье

*Как применять на практике
четыре секрета счастливой жизни*

ПРАВИЛО 11	137
------------------	-----

Если вы не знаете, что делать... не делайте ничего!

Иногда для решения нужно просто время

ПРАВИЛО 12	145
------------------	-----

Когда не знаете, что сказать... молчите!

Часто молчание — лучший ответ

ПРАВИЛО 13	151
------------------	-----

Не делайте ставки, если не готовы проиграть

Фортуна переменчива

ПРАВИЛО 14	159
------------------	-----

**Когда у вас возникает нехорошее предчувствие,
остановитесь**

У каждого из нас есть сигнализация, которой уже 4 млн лет

ПРАВИЛО 15167

**Вырабатывайте полезные привычки,
которые облегчают жизнь**

Магия жизни на автопилоте

ПРАВИЛО 16181

Не увлекайтесь многозадачностью

*Как быть сосредоточенным и высокопродуктивным
и при этом не испытывать стресса*

ПРАВИЛО 17191

**Присмотритесь к тому,
что предлагают бесплатно...
и поищите спрятанный ценник!**

Бесплатный сыр бывает только в мышеловке

ПРАВИЛО 18201

Люди не меняются

И даже если меняются, то потом нередко дают задний ход!

ПРАВИЛО 19207

Из семени А вырастает растение А... всегда

Если вам нужно другое растение, посадите другое семя!

ПРАВИЛО 20217

**Думайте о том, что у вас есть,
а не о том, чего нет**

*А также о том, чего нет у других, а не о том,
что у них есть*

ПРАВИЛО 21225

**Учиться на своих ошибках хорошо,
на чужих — еще лучше!**

*Лучше использовать протестированное лекарство,
чем экспериментальное*

ПРАВИЛО 22.....	233
-----------------	-----

**Когда вам доверяют, будьте порядочны,
а когда вы доверяете, будьте бдительны!**

Доверие — хитрая штука

ПРАВИЛО 23.....	249
-----------------	-----

Не мстите, будьте разумны!

*Думайте о том, что лучше для вас, а не о том,
как выплеснуть гнев*

ПРАВИЛО 24.....	257
-----------------	-----

Всегда имейте подстраховку — на всякий случай!

Мудрость плана Б

ПРАВИЛО 25.....	263
-----------------	-----

Внешний вид имеет значение

Для вас, для всех и для всего вокруг

ПРАВИЛО 26.....	281
-----------------	-----

**Если вам кажется, что вы непобедимы,
так оно и есть**

Только вы можете склонить свою голову

ПРАВИЛО 27.....	291
-----------------	-----

Сегодня — это все, что у вас есть!

*Это единственный «живой» фильм, в котором
вы можете участвовать, изменять его и наслаждаться;
вчерашний фильм нельзя перемотать,
а завтрашний еще не существует!*

Благодарности.....	307
--------------------	-----

Примечание	308
------------------	-----

Простые правила хорошей жизни	309
-------------------------------------	-----

Краткое изложение на пять минут

ПРЕДИСЛОВИЕ

Работа над этой книгой длилась целую вечность. Как хирург, преподаватель, сын, муж и отец, я всю свою сознательную жизнь изучаю человеческую психологию, пытаюсь разобраться, как устроен мир и как нам правильно вести себя в нем. С самого детства мне было интересно наблюдать за людьми и всегда хотелось понять, что они делают и почему.

Я рос в Гелиополисе, зеленом пригороде Каира, и ходил в Le Collège de la Sainte Famille, уважаемое иезуитское учебное заведение, в котором заправляли французские монахи. Святые отцы, или *Pères*, как мы их называли, были невероятно эрудированными. Они обладали превосходными познаниями в естественных, гуманитарных науках и литературе и заставляли нас прилежно учиться с 8:00 до 18:00. При всей своей строгости они очень заботились о нас и нашем умственном и духовном развитии. Это были не просто учителя, а наставники. Они проводили с нами время после занятий, мы обсуждали с ними книги, слушали музыкальные произведения европейских композиторов, анализировали немецкие и итальянские оперы. В итоге я получил полноценное образование и проникся любовью к искусству, которую храню до сегодняшнего дня.

Мне повезло и в том, что эта прекрасная образовательная среда дополнялась теплой и дружеской обстановкой дома. Ценности, о которых я говорю в этой книге, формировались под влиянием этих двух сторон моей жизни.

Мой отец, врач, всегда был для меня образцом для подражания. Он был легким в общении, всегда улыбающимся человеком, производящим впечатление самого счастливого на свете. Его отличала невероятная доброта и умение разглядеть хорошее во всех и во всем. Даже в не самые простые для нас времена отец, благочестивый христианин, находил деньги на благотворительность и никогда не переживал из-за них. Он всегда излучал веру и оптимизм. Именно благодаря его стараниям я так люблю жизнь и почитаю Господа.

Моя мать, напротив, была женщиной серьезной и расчетливой. Господь наделил ее острым умом, фотографической памятью и здоровым скептицизмом. Но практичность и твердость сочеталась у нее с любовью и преданностью, а главное — с огромной житейской мудростью. Она внушила мне важность усердного труда и внимания к деталям и постоянно поддерживала мое развитие, учила искусству критического мышления, приемам эффективной коммуникации и умеренности во всем.

Я был отличником и не жалел сил на учебу, занимаясь даже по выходным. Однако мне хотелось наслаждаться жизнью так же, как отец: читать романы, заучивать стихи, слушать музыку, любоваться природой. Были у меня и свои увлечения — рисование и игра в сквош. Конечно, времени на все не хватало, и стало ясно, что нужно более эффективно распоряжаться им. Пожалуй, именно тогда начался мой путь к созданию этой книги.

Я стал читать труды по истории, философии, самосовершенствованию, а также биографии известных людей. По существу, все это — взгляды и убеждения, основанные на опыте людей, включая их ошибки и извлеченные уроки. Все, что я вынес из этих книг тогда, не теряет для меня ценности и по сей день. Книги позволили мне учиться на чужих ошибках. Постепенно я начал понимать, что существуют разные типы поведения, реагирования и самоорганизации,

которые упрощают жизнь, делают ее спокойнее и радостнее. Так родились первые два правила.

Помимо чтения я с удовольствием общался с людьми, которых уважал, в том числе со школьными наставниками и родителями, спрашивал совета и записывал его (один из моих маленьких секретов в жизни!), а главное — регулярно просматривал записи. Так я сформулировал еще несколько правил.

Всю свою жизнь я как губка впитывал советы окружающих. У меня не было сомнений в том, что каждый человек несет в себе крупицу мудрости и может ею поделиться. Очень много я почерпнул из повседневных разговоров с друзьями, знакомыми, пациентами, студентами и коллегами. У меня появилась привычка получать ценную информацию даже от случайных людей, например официантов, таксистов, владельцев и продавцов магазинов, обслуживающего персонала в отелях. Даже услышав что-то на первый взгляд возмутительное, я старался вникнуть в сказанное и оценить его объективно, не пожалев на это хотя бы несколько секунд (еще один мой маленький секрет). Удивительно, но даже самые странные идеи могут на деле оказаться жемчужинами. Мой список правил становился все длиннее.

Получив должность доцента в Университете Макгилла, я стал учить студентов пластической и реконструктивной хирургии лица и тогда же осознал, насколько благодарна такая работа — помогать пациентам восстановить самооценку и порой даже изменить жизнь.

Позже я создал на основе своих правил дополнительный курс для аспирантов. Он им понравился, их поразила простота и эффективность моих принципов. Это подвигло меня на расширение списка. Потом меня пригласили прочесть ежегодную лекцию в честь Джеймса Бакстера. На этом мероприятии присутствовали другие профессора моего факультета, и 12 правил, которые я включил в свою речь, встретили

весьма теплый отклик с их стороны. Окрыленный этим, я стал выступать с подобными презентациями на разных медицинских конференциях. Время шло, и правил становилось все больше и больше.

И вот наступил день сегодняшний.

Много лет я делился своими правилами с учениками и коллегами и в конце концов решил представить их в книге. Правил набралось 27 — целый комплекс методов и стратегий, которые помогают стать более счастливым, успешным в работе и отношениях человеком. Эти правила позволяют добиться поразительных успехов.

- Вы научитесь бороться с бесконечным откладыванием дел на потом и достигать чего-то прямо сейчас.
- Вы узнаете, как исключить, делегировать или упростить ряд повседневных задач, чтобы упорядочить свою жизнь.
- Вы овладеете искусством «однозадачности» и жизни на автопилоте.
- Вы поймете, как заложить основы правильного общения и получить достойные плоды.
- Вы откроете преобразующую силу позы и взгляда и влияние правильного преподнесения себя.
- Вы раскроете некоторые секреты здоровья и долголетия.
- Вы поймете, как важно доверять инстинктам в любой ситуации.
- Вы узнаете, как просить о том, что вам нужно, и получать это в 50% случаев.
- Вы поймете, как важно сначала слушать, а потом говорить.

- Вы увидите, почему молчание иногда лучший ответ.
- Вы узнаете, как благодарность может изменить вашу жизнь.
- Вы осознаете, что жить настоящим моментом — один из самых верных путей к самореализации.

И многое другое.

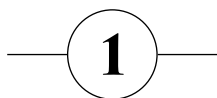
В каждой из 27 глав книги я показываю на примерах из реальной жизни, что нужно и чего не нужно делать, и даю практические советы о том, как управлять своей жизнью, работой и стрессом, а также окружением — семьей, друзьями и коллегами. Моя цель — помочь вам прожить полноценную и радостную жизнь.

Все это — в моей книге.

Наконец, хочу сказать, что и по сей день я храню привычку постоянно учиться на своих и чужих ошибках, пользоваться мудростью книг и прислушиваться к мнению других.

*Я пользовался этим подходом на протяжении всей жизни,
чтобы найти свой путь
и сформулировать собственные **жизненные** принципы.
И постепенно, одно за другим,
появились на свет простые правила хорошей жизни!*

ПРАВИЛО



ПУСТЬ
НЕИДЕАЛЬНО,
НО ПРЯМО
СЕЙЧАС

*Перестаньте откладывать
на завтра*

Феномен будущего времени

Каждый новый год миллионы людей принимают судьбоносные решения. Это радостное время, полное больших надежд. Спросите их, чего они хотели бы достичь в следующем году, и вы получите примерно такой ответ: хочу похудеть, начать больше зарабатывать, найти новую работу, больше заниматься спортом, вдохнуть новую жизнь в отношения, справиться со стрессом, бросить курить, уделять больше времени себе...

Однако, по данным *U.S. News & World Report*, решимость у большинства пропадает где-то к середине февраля, и примерно 80% данных обещаний так и не выполняются. Почему? Да потому что, когда доходит до дела, мы начинаем колебаться, уклоняться и искать оправдания. Мы ждем подходящего момента, настроения, времени года или рыночных условий. Или говорим себе, что обязательно все сделаем после того, как поправим здоровье, решим проблемы с родственниками или накопим побольше денег. Вместо того чтобы начать что-то делать прямо сейчас, мы откладываем все на завтра и уповаем на будущее: «Я откажусь от конфет (со следующей недели); я сделаю так, чтобы мы всегда обедали вместе (совсем скоро); я куплю абонемент в спортзал и начну заниматься (как только получу зарплату); я составлю резюме (сразу после праздников); я буду спать не менее семи часов (со следующего месяца); я справлюсь с привычкой все время смотреть в телефон (после того, как отвечу на все электронные письма)» и т. д.

У такого подхода есть два серьезных недостатка.

Во-первых, намерения и решения сами по себе не ведут никуда, как бы вы ни были в них уверены в момент принятия. *Намерение — это еще не действие*. Мы остаемся в зоне комфорта, продолжаем избегать риска и упускаем возможности для развития.

Во-вторых, как только возникает вроде бы идеальный момент, которого вы ждали, откуда ни возьмись появляется

новое препятствие, и действия снова откладываются на потом. Мы легко ставим крест на своих начинаниях и хватаемся за любой отвлекающий фактор как за оправдание и повод ничего не менять в жизни.

**У нас не получается,
потому что мы так и не удосуживаемся начать!**

Откладывание на потом

Откладывание на потом — типичнейший порок, мешающий нам придерживаться принятых решений. Он не дает происходить ничему. Он парализует. Это сила, не позволяющая миллионам людей получить то, что они хотят, и воплотить в жизнь мечты. Откладывание на потом снижает продуктивность и лишает нас удовольствия от деятельности и возможностей для самореализации. Мы находим массу поводов для откладывания дел на потом и таким образом избавляемся от чувства вины, но так и не приближаемся к поставленным целям.

Но почему же мы откладываем дела на потом? Может быть, из-за лени? Гораздо проще ждать удобного момента, чем взять себя в руки и действовать. Или все дело в привычке? Привычки трудно поддаются изменению. Мы привыкаем к рутине, и силы воли не хватает, чтобы сойти с наезженной колеи. А может, мы боимся неудачи? Пойти на риск всегда непросто, и большинство людей опасается неожиданностей. Возможная неудача или страх получить отказ вгоняет нас в ступор.

На мой взгляд, склонность откладывать на потом обусловлена совокупностью всех этих факторов. Но как их преодолеть? Существует ли какой-нибудь простой и доступный каждому прием? На самом деле да.

Когда Ньютоново яблоко начинает падать... и продолжает падать

Был теплый летний вечер в 1726 г. Доктор Уильям Стьюкли, известный врач, обедал со своим другом Исааком Ньютоном, знаменитым английским математиком и физиком. Завершив трапезу, они вышли в сад, чтобы выпить по чашечке чая.

В своих «Воспоминаниях о жизни сэра Исаака Ньютона», изданных в 1752 году, Стьюкли пишет, когда они пили чай под сенью старых яблонь, Ньютон заметил, что «в точно такой же ситуации ему пришла в голову мысль о всемирном тяготении. Причиной стало падение яблока, увидев которое сэр Исаак задумался о том, почему оно всегда падает перпендикулярно земле».

Благодаря этому событию Ньютон, до сих пор считающийся одним из величайших ученых всех времен, сформулировал три закона движения и изложил их в своем труде *Philosophiae Naturalis Principia Mathematica* («Математические начала натуральной философии»), вышедшем в 1687 г.

Первый закон Ньютона в упрощенном виде выглядит так:

Объект, находящийся в покое, остается в покое до тех пор, пока на него не начнет действовать какая-либо сила; и

Объект, находящийся в движении, продолжает двигаться до тех пор, пока на него не начнет действовать какая-либо сила.

Этот закон физики вполне можно применить к человеческому поведению.

Согласно ему:

**Если мы ничего не делаем, то ничего
не получаем — и остаемся в нулевой точке.
Но, начав движение, мы продолжаем
двигаться — и чего-то добиваемся.**

Ньютон, по сути, раскрывает нам главный секрет достижений:

Просто начните делать... и все получится!

Сэр Исаак Ньютон скончался в Англии в 1727 г., но в саду в Вулсторп-Мэнор, где он когда-то жил, до сих пор растут яблони. И время от времени какое-нибудь из яблок начинает падать... и продолжает падать, напоминая нам о первом законе движения Ньютона!

Как стать автором бестселлеров благодаря одной фразе

А вот еще одна история. Она — о Гленне Пласкине, известном американском писателе, которому пришлось бороться с привычкой откладывать на потом, когда он писал свою первую книгу. В свои 25 лет он приехал в Нью-Йорк с замечательной идеей, которая, на его взгляд, могла превратиться в бестселлер. Он встречался с многочисленными издателями и в конце концов получил контракт.

Однако первые два года Пласкин никак не мог заставить себя работать над книгой (которая должна была стать боо-страничным биографическим романом). Поставленная задача подавляла его, и он легко отвлекался на вещи, которые не имели к литературе ни малейшего отношения.

Пласкин не знал, что делать, и в конце концов пошел к психотерапевту. Сев напротив, он стал жаловаться, что у него нет вдохновения. Но врач прервала его. «А почему вы думаете, что мне интересны ваши чувства?» — спросила она. Пласкин оторопел и даже обиделся. «Разве я не за это плачу? — подумал он. — Ее должны интересовать мои

чувства!» «Мне неважно, что вы *чувствуете*, — пожав плечами, объяснила психотерапевт. — Мне важно, что вы *делаете*».

И тут до Гленна дошло. Эта простая, но блестящая фраза изменила его жизнь. Он открыл для себя первый закон движения Ньютона: *стоит начать, и движение уже не прекратить*. Ему больше не требовалось вдохновение. Он просто начал писать. Он не пытался писать по целой главе за один прием, а разбивал материал на небольшие кусочки и обрабатывал их по очереди, не стараясь довести каждый абзац до идеала. Он просто продолжал движение и действовал, как будто собирал головоломку, — не замахивался на картину в целом, а работал над отдельными фрагментами. В конечном итоге его книга стала бестселлером.

Главным прорывом, главным усвоенным уроком для него стало то, что он начал действовать. Да, на работу над книгой ушло три с половиной года, но он сделал это.

И вы так можете.

Начните прямо сейчас

Как вы уже, наверное, поняли, магический прием, который позволяет мобилизовать силы, очень прост: исключите из своего словаря будущее время.

Просто делайте что-нибудь, что угодно, главное — прямо сейчас.

Это проще, чем кажется.

Допустим, вы все время говорите себе, что напишете письмо другу, но так и не можете выбрать подходящий момент для этого. Поэтому, вместо того чтобы написать идеальное письмо, вы не пишете вообще ничего. Что делать? Сесть *прямо сейчас* и написать несколько строк: «Я просто хотел послать тебе привет» — или спросить: «Как твои дела?» Напишите что-нибудь короткое и простое и *сразу же* пошлите адресату. Просто удивительно, как легко на самом деле побороть

желание отложить на потом, если заставить себя сделать самый маленький первый шаг.

Или же, например, у вас лежит книга, которую вы хотите прочесть, но никак не можете найти для этого время. Возьмите книгу и просто прочтите маленький кусочек, потратьте на это 5 или 10 минут *прямо сейчас*. Оставшаяся часть книги может подождать следующего момента «прямо сейчас».

А может быть, вам все время кажется, что вы слишком устали или уже слишком поздно, чтобы идти в спортзал. Попробуйте позаниматься хотя бы 10–15 минут, но *прямо сейчас*. Даже если заниматься всего 15 минут в неделю, то в месяц выйдет уже целый час. Может, это и не предел мечтаний, но определенно лучше, чем вообще ничего, и вашему здоровью это все равно пойдет на пользу.

Короче говоря:

Начало дает толчок.

Не забывайте первый закон Ньютона: *движущийся объект продолжает двигаться*. Если вы начали что-то делать, то, скорее всего, сможете это закончить. Как якобы сказал Марк Твен, «чтобы продвинуться вперед, нужно начать двигаться».

Итак, не нужно пытаться сделать все и сразу. Разбейте пугающую вас задачу на небольшие удобоваримые части. Я писал эту книгу, руководствуясь тем же самым принципом. Вместо того чтобы сделать это в один присест, я писал по одной-две странички за раз, как только представлялась возможность.

Черпайте вдохновение во фразе писателя Натаниеля Готорна: «Не делать ничего — путь к тому, чтобы стать никем!»

Опасность совершенства

Незамедлительное действие обладает еще одним преимуществом: оно подавляет стремление к перфекционизму. Быть идеальным и делать все идеально — тяжелое бремя. Одержимость перфекционизмом очень вредна, потому что ни к чему не приводит.

Откажитесь от идеала.

Даже не слишком удачное начало лучше, чем ничего. Делайте что-нибудь прямо сейчас, даже если получается не так, как хочется. Потом у вас будет время, чтобы сделать лучше.

ПРАВИЛО 1



Пусть неидеально, но прямо сейчас

Перестаньте откладывать на завтра

- У нас не получается, потому что мы так и не удосуживаемся начать.
- Будьте как Ньютоново яблоко:
начните движение... и остальное приложится.
- Откажитесь от идеала.
- Просто делайте что-нибудь, что угодно, главное — прямо сейчас.
Потом у вас будет время, чтобы сделать лучше.

ПРАВИЛО



СКАЖИТЕ
ВСЕГО ЛИШЬ РАЗ,
ЧТО ВЫ ХОТИТЕ

И в 50% случаев вы это получите

Феномен чрезмерной вежливости

Представьте, что вы с супругой приходите поужинать в ресторан. Администратор подтверждает сделанный заказ и ведет вас к столику. Проходя по залу, вы замечаете чудесный пустой столик на двоих у окна и еще один напротив камина. Но администратор провожает вас в глубину зала, к худшему из возможных мест между дверями кухни и проходом к туалету.

Увидев уготованный вам столик, вы понимаете, что совершенно не хотите там сидеть, но не просто смиряетесь с выбором администратора, но еще и благодарите ее! И следующие два часа вам приходится выносить совершенно неприятную обстановку: слева постоянно открываются и закрываются кухонные двери, а справа снуют туда-сюда посетители туалета. Просто кошмар.

Но почему вы согласились на этот столик? Почему не попросили администратора посадить вас за другой? И почему вы поблагодарили ее за следование неписаным правилам многих ресторанов — оставлять лучшие столики для требовательных клиентов, а самые плохие предлагать покладистым? Почему вы промолчали? Почему не отстаивали свои права? Потому что не хотели устраивать сцену? Или посчитали, что у вас нет права что-то требовать? Или хотели доставить удовольствие другим?

Скорее всего, сработали все эти причины.

Антидот для чрезмерной вежливости

Повторю свой вопрос еще раз: почему вы промолчали и даже выразили благодарность, когда вас отвели к ужасному столику в ресторане? Я понимаю, что вы не хотите казаться одним из тех несносных, грубых и вечно недовольных посетителей, на которых приличные люди вроде вас всегда смотрят с осуждением. Однако не стоит впадать и в другую крайность. Не нужно быть человеком, который слишком нерешителен,

чтобы возразить, или слишком вежлив, чтобы попросить о чем-то, — таким, о которого можно вытирать ноги!

Я предлагаю простой компромисс.

Скажите всего лишь раз, что вы хотите.

Если вы что-то хотите — скидку, услугу, комнату получше, сделку повыгоднее, рейс поудобнее, свидание с понравившимся вам человеком, — начните с того, что просто попросите об этом, всего один раз, даже если вам кажется, что шансов практически нет. Просто задайте вопрос. Один раз. Несколько невинных слов вполне могут привести вас к желаемому результату.

Например, в ресторане вы могли бы спросить у администратора, можно ли сесть за один из столиков, которые вам понравились. Это не покажется выпрашиванием или нахальством. А вы потом не будете корить себя за чрезмерную вежливость.

Итак, даже если вы застенчивы или всегда стремитесь угодить другим, просто попросите о том, чего вам хочется, и, весьма вероятно, получите это или что-нибудь похожее.

Стиви Уандер неспроста сказал: «Если не просить, ничего не получишь».

И писатель Питер Макуильямс рассуждал похоже: «Научитесь просить то, что вы хотите. *Самое худшее, что может случиться, — вы этого не получите, то есть останетесь ровно в том же положении, в котором были до того, как попросили!*»

В любом случае вы ничего не теряете!

Возможно, вы не получите все, что хотели, но вполне можете получить какую-то часть. И это уже неплохо.

А если вы наберетесь смелости, то можете даже попросить дважды!

Однако от этого шансы получить желаемое увеличатся совсем ненамного.

Шесть правил изложения просьбы

Когда вы просите о чем-то, старайтесь следовать нескольким простым рекомендациям.

- *Начинайте со слов «Я бы хотел...» или «Могу ли я...».*
Такая формулировка просьбы, включающая местоимение первого лица, демонстрирует вашу уверенность и делает акцент на том, чего вы хотите, а не на том, что вам кажется неправильным. На втором месте — вариант с «Не могли бы вы...».
- *Будьте кратки.*
Чем длиннее фраза, тем менее она убедительна, поскольку может создать впечатление, что вы колеблетесь.
- *Будьте реалистичны в запросах.*
Вы получите то, что хотите, только если ваша просьба выполнима. Как сказал Гете, «если хотите получить мудрый ответ, задайте разумный вопрос».
- *Будьте дружелюбны.*
Если вы заявляете о своих желаниях вежливо, вероятность получить от мира желаемое повышается.
- *Поддерживайте зрительный контакт с собеседником.*
Мы еще поговорим об этом подробнее в правиле 4.
- *После того как вы выразили просьбу, помолчите.*
Не говорите больше ни слова. Пауза между просьбой и получением ответа очень важна. Если вы продолжите говорить, то дадите собеседнику больше времени на то, чтобы сформулировать отказ.

Искусство просить

Правильное формулирование просьбы — это искусство. Чтобы овладеть им, как и в любом другом случае, требуется практика. Вот несколько советов для начинающих.

- *Если вы хотите получить скидку:*
«Можете ли вы предложить мне более приемлемую цену?»
«Могу ли я получить скидку, если возьму две вещи?»
- *Если вы просите об услуге:*
«Я хотел бы поменять дату вылета» (даже если вы покупали невозвратный билет).
«Мы бы предпочли вон тот столик в уголке». «Могу ли я выписаться не в 11:00, а в 16:00?» (даже если вам разрешат остаться в отеле только до полудня, это все равно хоть какая-то выгода).
- *Если вы хотите с кем-нибудь познакомиться:*
«Привет!» — по-прежнему самое лучшее, простое, короткое и разумное начало разговора где угодно — на вечеринке, на профессиональном мероприятии или при встрече в лифте. Практически всегда вы получите дружелюбный ответ, который может привести к продолжению разговора.
Следующий по успешности вариант: «Как ваши дела?» Есть и другие неплохие фразы, например «Какой прекрасный сегодня день!». Не стоит начинать с типичных, но преждевременных вопросов: «Откуда ты?» или «Кем ты работаешь?».

Феномен чрезмерной важности

Как я уже объяснил, однократная просьба является практичным и оправданным подходом в большинстве ситуаций и примерно в половине случаев приносит то, о чем просят.

Это достаточно хорошая вероятность для повседневных нужд и желаний.

Но если то, о чем вы просите, крайне важно для вас и от этого зависит качество вашей жизни, то однократной просьбы недостаточно.

Например:

- вам нужен кредит, чтобы спасти свою компанию от банкротства;
- вы хотите завязать отношения с человеком, который может быть любовью всей вашей жизни;
- вы хотите купить дом, который вам очень нравится;
- вы хотите, чтобы вам сделал операцию самый лучший хирург в своей области, даже если он не берет новых пациентов;
- вы хотите получить работу мечты в известной компании;
- вы хотите, чтобы ваши братья или сестры помогли вам ухаживать за больным родителем.

Если вам действительно что-то очень нужно и если отсутствие этого будет для вас просто невыносимым, то 50%-ные шансы на успех явно недостаточны.

Когда ставки высоки, вы готовы отбросить скромность или гордость. «Чрезмерная вежливость» испаряется, уступая место «чрезмерной важности».

В таких обстоятельствах не остается ничего другого, как продолжать просить. И все же, сколько раз можно повторить свою просьбу?

Пусть вам ответит Полковник.

Не будь цыпленком — когда речь идет о цыплятах

Во время Великой депрессии в США 40-летний Харланд Сандерс, владелец бензозаправки, придумал рецепт жареной курятины и начал предлагать ее своим клиентам. Со временем он довел рецепт до совершенства и превратил заправку в ресторанчик. Его репутация и число клиентов неуклонно росли, но тут судьба повернулась к нему спиной: недалеко проложили новое шоссе, и поток машин на его дороге резко упал.

Бедный Полковник, как его стали называть, потерял практически все. Он понимал, что не сможет выжить на жалкую пенсию. Ему был отчаянно нужен партнер для создания сети ресторанов. Неделями Полковник колесил по разным городам, заезжая в различные заведения в поисках подходящего бизнес-партнера и ночуя в машине. Раз за разом он получал отказы, но продолжал просить, потому что не мог позволить себе не получить то, что было ему нужно. В конечном итоге нашелся идеальный партнер, который принял его предложение.

Как вы думаете, сколько отказов получил Полковник Сандерс, прежде чем добиться желаемого? Сколько раз ему пришлось просить? 10? 20? 30? 100?

Нет! 1000 раз!

Потому что для него это был вопрос жизни и смерти. Он не мог перестать просить, пока не получил желаемое. С тех пор сеть Полковника Kentucky Fried Chicken превратилась в глобальное предприятие, приносящее многомиллиардную прибыль.

А вы? Если будете отчаянно в чем-то нуждаться, сколько раз сможете попросить об этом? Не пытайтесь подсчитать сейчас. Ситуация чрезмерной важности сама подскажет вам ответ. Все очень просто. Чем больше вам что-то требуется, тем больше вы будете просить об этом!

ПРАВИЛО 2



**Скажите всего лишь раз,
что вы хотите**

И в 50% случаев вы это получите

- *Не позволяйте вытирать об себя ноги!*
- *Один раз скажите, что вам нужно.*
- *Если хватает смелости, то иногда можно попросить дважды, а если вам что-то жизненно необходимо — то и 1000 раз.*
- *Вам совершенно нечего терять!*

ПРАВИЛО



НАЧИНАЙТЕ
ЛЮБУЮ КРИТИКУ
С КОМПЛИМЕНТА,
А СПОР —
С ВЫРАЖЕНИЯ
СОГЛАСИЯ

*Как критиковать и спорить,
чтобы не испортить отношения
с собеседником*

ИСКУССТВО КРИТИКИ

Шрам навсегда

Никто не любит критику, даже если она конструктивна.

Все мы испытываем злость и стыд, когда нас отчитывают или в чем-то упрекают родители, учителя, супруг, босс, коллега или даже собственный ребенок. Когда кто-то наскокивает на нас и начинает перечислять недостатки нашего характера или поведения, это уязвляет. Мы склонны видеть в критических замечаниях злой умысел и ненависть. В лучшем случае они вызывают у нас защитную реакцию. Резкое слово ранит. И его влияние может остаться с нами надолго, а то и навсегда. Мы постоянно вспоминаем подобные замечания.

**Критические замечания
остаются с нами навсегда.**

Вот поэтому искусство конструктивной критики — жизненно необходимый навык, который способен принести много пользы как вам, так и окружающим.

Необъективный мозг

Мы склонны недооценивать других. Очень часто не желаем видеть их вклад, и нас заботит только то, что они сделали не так. Мы не обращаем внимания на их положительные качества, сосредоточиваясь на отрицательных, и обвиняем в чем-то гораздо чаще, чем благодарим. Мы скоры на критику и не спешим с похвалой.

Почему так происходит? Потому что человеческий мозг реагирует на то, что нам не нравится, эмоционально, а не логи-

чески. Согласно исследованию, проведенному профессором Университета Дьюка Скоттом Хьютеллем, обвинения и похвалы обрабатываются разными областями мозга. Обвинения рождаются в зоне, которая ответственна за эмоции, а похвалы — в зоне, связанной с логическими рассуждениями. В результате люди по умолчанию подразумевают, что хорошее поведение — это чистая случайность, а плохое — результат умысла. Поэтому нас так часто раздражают сущие пустяки и мы находим зло где угодно.

Подумайте только, сколько браков распадается из-за критики. Прожив с партнером много лет, вы вдруг обнаруживаете, что он недостаточно аккуратен, плохо водит машину или просто мало вам отдает. Даже если критика конкретна и конструктивна, она лишь настраивает людей против нас, и мы очень редко получаем желаемый результат.

Как достичь баланса

Давайте не будем уподобляться остальным и начнем признавать положительные качества других людей и сообщать им об этом, прежде чем указывать на недостатки и критиковать. Если вы хотите высказать критическое замечание коллеге, подчиненному, члену семьи или впечатлительному ребенку, лучше всего смягчить его комплиментом.

Любую критику начинайте с похвалы.

В то же время не стоит расточать бессмысленную лесть направо и налево. Да, действительно, люди естественным образом начинают относиться к вам хорошо, если удастся польстить им. Но со временем они перестают обращать внимание на комплименты. Ваша похвала теряет для них

ценность, и вы лишаетесь их уважения. И более того — вы лишаетесь уважения к себе. Можно обмануть человека и обрести его расположение, но добиться уважения таким образом нельзя. *Понравиться кому-то легко, добиться уважения — гораздо труднее.* Поэтому старайтесь уравнивать критические замечания честной похвалой. Вот и все.

Чтобы быть и оставаться уважаемым супругом, родителем, другом, коллегой или боссом:

**Не скупитесь на честную похвалу,
а критикуйте коротко и по делу.**

А самое главное — высказывайте критические замечания спокойно и уважительно. Проглотить критику гораздо легче, если она выражена в дружеском тоне.

Наказание Пенелопы

Вот типичный сценарий.

Допустим, вы владелец мелкого бизнеса. Ваша помощница Пенелопа уже много лет прекрасно справляется со своей работой — организует встречи и исполняет поручения. Но в последнее время она почему-то начала допускать ошибки. Самое печальное — она забыла вовремя отправить в инспекцию налоговый отчет, и в результате вам начислили кругленькую пеню.

Вы сильно разозлились. Первое, что в таких случаях возникает, — это желание устроить взбучку. Но это будет большой ошибкой. Поступив так, вы нанесете непоправимый урон взаимному доверию и уважению, которые выстраивались годами. Лучше всего поступить так. Скажите спокойно, но твердо: «Пенелопа, у тебя есть минутка? Хочу, чтобы ты знала: я очень ценю твою работу, ведь на тебе ответствен-

ность за все организационные моменты в нашем бизнесе. Для меня это действительно очень важно». Затем добавьте: «Но я заметил, что в последнее время ты стала какой-то рассеянной. Ты не послала вовремя данные о моих доходах, и теперь мне придется заплатить штраф».

Начав с положительной оценки, вы затем излагаете проблему ясно и четко, но в таком виде это не воспринимается как личные нападки. Это сбалансированный, дипломатичный подход.

Неограниченный алмаз

Видели ли вы диснеевский фильм «Аладдин»?

Там злобный визирь Джафар в сопровождении своего хитрого попугая Яго хочет найти волшебную лампу, спрятанную в пещере чудес. Но всемогущий Джафар никак не может ее получить. У него нет того, что для этого необходимо.

Всего один человек обладает этим. И это самый скромный и ничем не примечательный бродяжка Аладдин. Несмотря на внешность оборванца и беспечное отношение к жизни, только он обладает талантом, необходимым для того, чтобы найти лампу.

Аладдин — неограниченный алмаз, талант, скрывающийся под непрезентабельной внешностью.

На самом деле у каждого из нас есть такой алмаз. Просто удивительно, как часто мы грызем себя за свои недостатки и слабости, совершенно не обращая внимания на сильные стороны. То же самое происходит и с нашим восприятием других людей. Мы с легкостью замечаем то, чего им не хватает, и нам очень сложно по достоинству оценить то положительное, что у них есть. Поэтому первое, чему нужно научиться, — не отвлекаться на явные недостатки, упуская из виду скрывающуюся внутри драгоценность.

Один из моих жизненных принципов:

**Каждый человек — неограненный алмаз,
который может стать бриллиантом!**

Это относится и к вам, и ко всем, кто вас окружает, независимо от того, какое впечатление они производят.

Итак:

Ищите в каждом его бриллиант.

Не надо пытаться скрести его поверхность. Копайте глубже и доставайте скрытое сокровище. Старательно ищите положительные черты в людях и говорите им о них, прежде чем обратить внимание на недостатки и перейти к критике.

А когда вы это сделали:

**Не скупитесь на комплименты
и поумерьте критику.**

Разрежьте, а потом зашейте

Самое важное дело в моей жизни — обучение хирургов-стажеров. Это молодые врачи, уже получившие образование и почти готовые отправиться в свободный полет. На то, чтобы приобрести и отточить все необходимые хирургу навыки, у них уходит от 12 до 15 лет. Это очень образованные и мотивированные люди.

В некоторых медицинских учреждениях основной метод обучения таков: стажеров учат, как правильно оказывать медицинскую помощь и оперировать, внимательно следят

за ними и указывают на то, что они делают не так и что нужно делать вместо этого. Иными словами, это метод, основанный на *исправлении ошибок*.

Но в начале своей преподавательской деятельности я решил, что в общении со стажерами *отрицательная обратная связь должна сочетаться с положительной*. В процессе работы со стажерами я многое узнаю о них. Я наблюдаю, выявляю их сильные и слабые стороны, а затем указываю на то положительное, что у них есть, и лишь потом — на недостатки.

В Университете Макгилла мне предложили учить лицевой пластической хирургии стажеров отделения хирургии головы и шеи. Я не только читал лекции по их основной специальности, но и вел целый ряд дополнительных курсов, в том числе «Универсальные правила хирургии».

Этот курс я читал в Центре медицинского моделирования при университете — прекрасно оснащенном корпусе, где стажеры практикуются на манекенах и трупах животных. На занятиях я демонстрировал приемы хирургии, например технику выполнения разреза и его зашивания, на видео, где камера была сфокусирована на моих руках, потом просил присутствовавших повторить процедуру самостоятельно, а сам следил за тем, как они работают.

Напоминаю, что моей целью было не просто указать на ошибки, а достичь кое-чего более важного: *раскрыть и взрастить в каждом из стажеров уникальный талант, то есть сделать бриллиант из неограненного алмаза*. Я искал то, что им удастся действительно хорошо, чем они одарены, что у них получается легко и естественно.

Например, я мог сказать так:

«Неплохо, доктор А. У вас твердая рука. Это прекрасно. Но я бы предложил при выполнении надреза держать скальпель тремя пальцами, а не двумя».

«У вас прекрасная поза, доктор Б. Так у вас не будет болеть спина. И координация движений тоже замечательная, браво!

А еще я предложил бы вам опираться основанием ладони на кожу рядом с разрезом, чтобы лучше стабилизировать пальцы».

«Мне понравилось, как вы наложили шов, доктор В. У вас отличные синхронизированные движения, и шов получается аккуратным. Кстати, попробуйте держать пинцет ближе к кончику. Так у вас будет меньше уставать рука».

Итак, как вы видите, моя система состоит в том, чтобы искать и подкреплять сильные стороны учеников, а лишь потом указывать на недочеты и исправлять их.

Работает ли эта система? Еще как! Стажеры очень ценят такой подход. Не один раз меня выбирали преподавателем года по итогам студенческого голосования.

Но самое большое удовлетворение я получаю, когда вижу, что эти молодые мужчины и женщины гордятся своей работой, выстраивают успешную карьеру и счастливую личную жизнь и раскрывают свои таланты.

ИСКУССТВО СПОРА

Мосты: строить или сжигать?

Спор в его типичной форме (агрессивный обмен мнениями с недовольным партнером, разочарованным клиентом или сердитым боссом) — это потеря времени. И верный способ ничего не получить. Когда мы спорим, в мозге срабатывают эмоциональные реле и мы выходим из себя. И чем эмоциональнее мы становимся, тем быстрее убегает рациональное мышление. Из-за этого между спорящими возникает атмосфера враждебности, и в конечном итоге мы сжигаем мосты вместо того, чтобы их строить. Мы зажигаем искру и смотрим, как разгорается пламя.

Поэтому:

Не стоит начинать спор с... возражений!

Есть способ, который действительно работает, хотя и кажется нелогичным.

**Начинайте любой спор с согласия.
Если вам нужно переубедить человека, начните
с согласия... по какому-нибудь пункту.**

Благодаря этому возникнет более благожелательная атмосфера, и оппонент будет более склонен прислушаться к вашей точке зрения.

Вначале дайте оппоненту набрать очки... и тогда он с большей готовностью позволит набрать очки вам.

Однако может случиться так, что согласиться совершенно не с чем. Тогда просто скажите:

«Я понимаю, что вы имеете в виду».

Этим вы сообщаете человеку, что услышали его точку зрения, не указывая, согласны вы с ней или нет.

Утреннее шоу с двумя девушками

Несколько лет назад ко мне обратилась Дениз, ведущая известного ток-шоу из Монреаля, по поводу подтяжки лица. Это была привлекательная женщина за 40, очень сильная и харизматичная. Во время консультации она призналась,

что уже обращалась к трем пластическим хирургам и хочет принять окончательное решение после разговора со мной. Кроме того, она рассказала, что собирается снять документальный фильм об операции и показать его в своей очень популярной программе канадского телевидения *Deux filles le matin* («Утреннее шоу с двумя девушками»). По ее словам, тот, кто будет выбран для съемок, выиграет от такой рекламы, а результаты его работы увидит очень широкая аудитория.

Осмотрев Дениз, я предложил ей две процедуры с минимальным вмешательством: мини-подтяжку лица и мини-подтяжку лба, для которых требовались крошечные разрезы и незаметные швы. Дениз отреагировала быстро и очень сухо:

— Три других хирурга предложили мне полную подтяжку лица и век. И никто ничего не говорил о лбе!

Я понимал, что начинать доказывать ей преимущества моих методов бесполезно. Поэтому я начал с искреннего согласия:

— Дениз, я совершенно согласен с тем, что подтяжка век проще и благодаря ей вы будете выглядеть моложе. Я уважаю мнение моих коллег, — и после этих слов замолчал.

— Так почему же вы не станете этого делать? — недоуменно спросила она.

— Потому что для выполнения любой операции всегда есть несколько приемлемых методов. У хирургов могут быть разные подходы, и все они правильны, — ответил я. — Действительно, благодаря подтяжке век вы будете выглядеть моложе, но в вашем случае у этого метода есть один недостаток.

— Какой же? — спросила она, явно заинтересовавшись.

— Подтяжка век в целом очень хороший метод, но мне кажется, что для вас он не идеален. Если убрать лишнюю кожу с верхних век, ваше лицо станет моложе, но при этом более грустным.

— Что?! Грустным? — воскликнула она.

— Да, — подтвердил я. — Потому что у вас довольно низко расположены брови, а после этой процедуры они окажутся еще ниже. Проблема таких бровей в том, что они придают усталое и печальное выражение лицу. Однако, если сделать мини-подтяжку лба, как я предложил, брови немного приподнимутся, всего на два-три миллиметра, и я сделаю это с помощью трех крошечных швов, которых не будет видно под волосами. Я могу сделать это, даже не выбривая волосы и не делая разрезов на веках. У вас будет более молодое лицо с более открытым, свежим и внимательным взглядом.

Затем я протянул ей зеркало и чуть-чуть приподнял руками ее брови, чтобы дать представление о возможном результате. Она внимательно рассмотрела себя, а потом пробормотала, что поняла мою точку зрения и должна об этом подумать.

Через два дня она позвонила в клинику и записалась на операцию. Все прошло успешно, и Дениз осталась очень довольна своим обновленным, но сохранившим естественный вид лицом.

Через два месяца в эфир вышла передача, где Дениз в течение часа подробно рассказывала о своем удачном опыте, показывала результат и несколько раз упомянула мое имя! Этот выпуск стал одним из самых популярных за всю историю шоу. Следующие несколько месяцев телефон в нашей клинике просто разрывался от звонков желающих записаться.

И все это потому, что прежде чем возражать... я согласился!

ПРАВИЛО 3



Начинайте любую критику с комплимента, а спор — с выражения согласия

*Как критиковать и спорить, чтобы
не испортить отношения с собеседником*

Критика

- *Критические замечания остаются с нами навсегда.*
- *Все мы скоры на критику, но не спешим с похвалой.*
- *Любую критику начинайте с похвалы.*
- *Не скупитесь на похвалу, а критикуйте коротко и по делу.*
- *Каждый человек — неограниченный алмаз, который может стать бриллиантом.*
- *Ищите в каждом его бриллиант!*

Спор

- *Не начинайте спор с... возражений!*
- *Начинайте любой спор с согласия.*
- *Вначале дайте оппоненту набрать очки, чтобы потом он позволил набрать очки вам.*
- *Если вы ни с чем не можете согласиться, просто скажите: «Я понимаю, что вы имеете в виду».*