

•ДУГЛАС МОСС • АЛЕКС НАРБУТ•

Дейл Карнеги:

КАК СТАТЬ
МАСТЕРОМ ОБЩЕНИЯ
С ЛЮБЫМ ЧЕЛОВЕКОМ,
В ЛЮБОЙ СИТУАЦИИ



Все секреты, подсказки, формулы

Psyho
ЛОГИЯ
ДЛЯ
ВСЕХ

психология для всех

**Алекс Нарбут
Дуглас Мосс**

**Дейл Карнеги. Как стать мастером общения
с любым человеком, в любой ситуации.
Все секреты, подсказки, формулы**

Текст предоставлен правообладателем.

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=8202598

*Дуглас Мосс, Алекс Нарбут Дейл Карнеги. Как стать мастером общения с любым человеком, в любой ситуации. Все секреты, подсказки, формулы: АСТ; Москва; 2014
ISBN 978-5-17-085771-5*

Аннотация

Перед вами уникальная книга! Она поможет вам освоить приемы общения Дейла Карнеги.

Быстро. Надежно. Максимально эффективно!

Все приемы Карнеги изложены четко, сжато – всего в 10 уроках. Практические упражнения к каждому уроку помогут быстро освоить все советы мастера общения и научиться применять их в реальной жизни.

Разобраны типичные трудности, которые могут возникнуть при освоении приемов, и указаны пути их преодоления.

Эта книга-тренинг будет полезна всем, кто хочет научиться убеждать и достигать всех своих целей!

Часть текстов, использованных в этой книге, издавалась в книгах «Весь Карнеги: шпаргалки, формулы, подсказки и упражнения» и «Карнеги. Все секреты общения в одной книге». Данное издание – расширенная и дополненная версия этих книг.

Содержание

Вступление	5
Урок 1	8
Критиковать – верный способ нажать врагов	8
Никогда ничего не говорите и не делайте сгоряча	10
Упражнение 1	10
Как указать на ошибку, не обидев человека	13
Упражнение 2	13
Правила конструктивной критики	16
Урок 2	17
Вы мгновенно завоеуете расположение того, кем искренне восхищаетесь	17
Начните с себя!	19
Упражнение 1	19
Научитесь искусству маленьких любезностей	22
В ваших силах – сменить неприязнь на дружелюбие и антипатию на симпатию	23
Упражнение 2	23
Восхищаясь людьми бескорыстно, можно получить неожиданную выгоду	25
Урок 3	27
Перестаньте думать о производимом впечатлении – и вы увидите, что люди достойны вашего внимания	27
Упражнение 1	28
Будьте доброжелательны всегда и ко всем	30
Станьте хорошим слушателем	31
Упражнение 2	31
Говорите о том, что интересно собеседнику	33
Конец ознакомительного фрагмента.	34

**Дуглас Мосс, Алекс Нарбут
Дейл Карнеги. Как стать
мастером общения с любым
человеком, в любой ситуации.
Все секреты, подсказки, формулы**

© Мосс Д., 2014

© Нарбут А., 2014

© ООО «Издательство АСТ», 2014

Вступление

Качество нашей жизни зависит от качества общения

Умение общаться, производить хорошее впечатление, нравиться людям – сегодня это необходимо всем и каждому, где бы вы ни работали и чем бы ни занимались. Уже доказано, что без навыков успешного общения невозможно ни сделать карьеру, ни хотя бы мало-мальски преуспеть ни на одном поприще. Мы живем среди людей, а значит, хотим того или нет, зависим от них. От того, как складываются наши взаимоотношения и какое впечатление мы производим на других, зависит ни больше ни меньше – наше собственное счастье, наше удовлетворение от жизни, наше благополучие, в том числе и материальное. Тот, кто располагает к себе людей, всегда и везде оказывается в выигрыше!

Да вот только искусству общения не учат ни в школе, ни в университете. Не учат самому главному – тому, без чего в жизни обойтись невозможно! Есть, конечно, люди, которые от природы наделены даром успешной коммуникации, – но их единицы. Большинство же вынуждены действовать методом проб и ошибок, полагаясь на собственное чутье и те навыки общения, что были усвоены с детства в родительской семье и в кругу сверстников. Но вот беда – эти навыки подчас не только ничем нам не помогают, но и вредят. Сами того не желая, мы совершаем в общении ошибку за ошибкой и вместо того, чтобы располагать к себе людей, оставляем их равнодушными, или, того хуже, отталкиваем.

А почему? А потому, что общение – это именно искусство, и в нем действуют свои законы. Чтобы правильно общаться, эти законы надо знать и использовать. Не зная этих законов, множество людей сплошь и рядом нарушают их. Вот самый простой пример: желая заинтересовать собеседника, мы начинаем рассказывать ему о себе, о своих достоинствах, достижениях, планах и проектах. Мы ждем, что у собеседника загорятся глаза, и он начнет ловить каждое наше слово – а как иначе, мы ведь говорим о том, что нам больше всего интересно!

Но собеседник почему-то поглядывает на часы, спешит свернуть разговор и вовсе не стремится встретиться с нами еще раз. Мы в итоге обвиняем либо себя (недостаточно интересно говорили), либо собеседника (он невнимательный, не понимающий нас человек). И – навсегда теряем человека, который мог бы стать для нас другом или, по крайней мере, сторонником, единомышленником, добрым знакомым.

А ведь чтобы сразу, с первой минуты разговора расположить его к себе – надо было лишь начать разговор не с себя, а с того, что интересно ему, собеседнику. У него мгновенно сложилось бы о нас самое лучшее мнение, он был бы уверен, что более интересного собеседника и более приятного человека просто нет на свете.

Это закон, подтвержденный практикой: проявляя искренний интерес к людям, любой человек за месяц приобретет больше друзей, чем приобрел бы за два года, пытаясь заинтересовать людей собой.

Такое простое правило! Но почему же мы не следуем ему? Просто потому, что нас никто этому не учил.

Первым, кто начал активно восполнять этот серьезнейший пробел в образовании человечества, почти не задумывавшегося прежде об искусстве общения, стал Дейл Карнеги – человек, чье имя известно сегодня во всем мире.

Дейл Карнеги родился в 1888 году в американском штате Миссури, в семье бедного фермера. С самого раннего возраста Дейл был буквально

одержим страстью к учебе. Его не останавливали ни бедность, ни трудности, и, поступив в колледж, который находился за три мили от его дома, он днем упорно учился, а вечерами работал на ферме – доил коров, кормил свиней, колол дрова, после чего до полуночи сидел над книгами и тетрадями. И так изо дня в день, много лет. Очень рано он начал упражняться в ораторском искусстве и даже вступил в дискуссионный клуб, где в короткий срок добился таких успехов, что стал побеждать во всех дискуссиях. Среди его соучеников появились те, кто просил и их научить так же блестяще выступать. В результате, еще будучи студентом, он уже получил вполне успешный опыт преподавания ораторского искусства.

Однако после окончания колледжа мечты Дейла о преподавании потерпели крах: владельцы фермерских хозяйств, составлявшие большую часть населения в тех краях, не желали ничему учиться у вчерашнего студента, несмотря на все его попытки завлечь их на организованные им заочные курсы.

Тогда он начал искать другую работу и чем только ни занимался: был агентом по продажам, рассыльным в Небраске, а затем даже актером в Нью-Йорке. Но все это время Дейла не оставляла главная мечта его жизни – стать писателем и преподавателем. И однажды он вновь предпринял попытку организовать школу ораторского искусства – на сей раз в Нью-Йорке. Но в те времена (шел 1912 год) подобные школы и курсы были в новинку, и в Ассоциации школ христианской молодежи, куда Дейл обратился со своим предложением, лишь пожали плечами. Считалось, что подобные курсы никого не интересуют. Но Карнеги настаивал на своем: он согласился работать даже без жалования, а лишь за проценты с прибыли от курсов, если таковая будет.

И вот курсы открылись – и начали пользоваться невиданным успехом. Этого никто не ожидал! Слухи о Дейле Карнеги докатились до других городов, где тоже начали открываться подобные курсы. И чем дальше Дейл Карнеги занимался преподавательской деятельностью – тем больше он понимал, что еще больше, чем в ораторском искусстве, люди нуждаются в искусстве ладить с другими, в навыках успешного общения, завоевания симпатии и обретения друзей. В соответствии с этим он и перестроил свою учебную программу.

Очень скоро выяснилось, что для обучения на курсах требуются учебники – но в те времена в США не было ни одного пособия ни по публичным выступлениям, ни по искусству общения. И тогда Дейл Карнеги начал писать эти учебники сам. Именно так и появились на свет его книги, которые изначально даже не были предназначены для продажи. Однако они стали бестселлерами, которые до сих пор востребованы и популярны во всем мире. Самые популярные из книг Карнеги: «Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей», «Как выработать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично», «Как перестать беспокоиться и начать жить». К 30-м годам XX века книги Дейла Карнеги и его преподавательская деятельность сделали его едва ли не самым популярным человеком в США. Он основал институт Дейла Карнеги, филиалы которого открылись во многих странах мира.

В 1955 году его не стало, но память о великом ораторе, преподавателе и писателе не только не иссякает, а лишь крепнет с годами. Наследие Дейла

Карнеги продолжает помогать огромному количеству людей добиваться грандиозных успехов в жизни.

Дейл Карнеги доказал: качеством нашего общения в огромной степени определяется качество нашей жизни в целом. Его система позволяет каждому научиться располагать к себе людей, приобретать друзей, нравиться людям и влиять на них безо всякого давления и жестких методов подчинения, строить общение к взаимной выгоде, избегая конфликтов и споров, понимать и уважать друг друга в любой ситуации.

Сегодня уроки Дейла Карнеги стали уже классикой науки и искусства общения. Они не стареют, не теряют актуальность с годами – а лишь вновь и вновь подтверждают свои истинность и универсальность уже в течение многих поколений людей во всем мире. Эти уроки универсальны, потому что позволяют стать настоящим гением общения любому человеку, независимо от качеств характера, врожденных способностей к общению, возраста, образования, социального положения. И до сих пор многочисленные школы, системы, семинары, курсы, посвященные общению, в той или мере опираются на тот фундамент, что был создан основоположником науки общения – Дейлом Карнеги.

Даже если вы просто прочитаете советы Дейла Карнеги, познакомитесь с выведенными им законами и правилами общения – вы уже будете неплохо подкованы, чтобы начать преуспевать в искусстве нравиться людям. Но гораздо быстрее и легче вы добьетесь успеха, если пройдете тренинг по отработке конкретных навыков общения. Ведь очень часто именно отсутствие практики является для нас камнем преткновения! Мы получаем теоретические знания и считаем, что теперь у нас нет препятствий к успеху... Но почему-то так и не решаемся применить эти знания в реальной жизни, либо пытаемся применять их, но отступаемся при первой же неудаче, опасаясь экспериментировать дальше.

Данное пособие как раз и призвано помочь вам сделать шаг от теории к практике. Вам трудно сразу начать применять знания в своем каждодневном общении? Вам хотелось бы сначала отработать эти навыки в спокойной обстановке? В таком случае эта книга – для вас. Вам не нужно ходить на курсы и семинары – любое удобное для вас место может стать вашим учебным классом. Тренируйтесь дома, в удобном кресле, на любимом диване, или в любой другой комфортной для вас обстановке! Это будет своего рода репетиция перед вашим решающим выходом в мир, куда вы придете уже уверенным в себе, всесторонне подкованным и готовым к успеху, который не заставит себя ждать.

Десять уроков тренинга по системе Дейла Карнеги построены так, чтобы ни на йоту не отступить от правил, законов и постулатов, завещанных нам этим великим человеком, – и вместе с тем обогатить их практической частью, закономерно вытекающей из теоретических положений. Уроки удобны для восприятия, изложены понятным, доступным языком и позволяют без лишних сложностей отрабатывать приемы и навыки, которые вы сможете с легкостью внедрять в практику вашего каждодневного общения.

В приложении к этой книге вы найдете описание типичных трудностей, которое возникает у людей при освоении правил Дейла Карнеги, и советы, как с этими трудностями справиться.

Краткие шпаргалки к каждому правилу помогут вам помнить о советах мастера общения в течение всего дня.

Урок 1

Откажитесь от критики

Критика – это опасная игра, которая может стать причиной взрыва в пороховом погребе гордости.

Дейл Карнеги. «Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей»

Критиковать – верный способ нажать врагов

Скажите честно: вам нравится, когда вас критикуют? Когда кто-то указывает на ваши недостатки и убеждает вас, что вы неправы?

Если только вы не лукавите перед собой, то не ответите «да» на этот вопрос.

Конечно, бывает критика полезная, конструктивная – но она обычно выражается в мягкой, неоскорбительной форме и скорее является добрым советом, чем критикой. К такой критике действительно бывает полезно прислушаться, чтобы что-то изменить к лучшему в себе, в своей жизни или работе. Но мы сейчас говорим о другой критике – обидной, оскорбительной, когда нам демонстрируют, что мы недостаточно хороши. Такая критика неприятна, и признайтесь себе честно – вряд ли вам захочется и дальше иметь дело с человеком, который обрушивается с ней на вас. Вы не захотите с ним общаться и, конечно, никогда не назовете его своим другом.

Человек, критикующий вас, отталкивает вас от себя – это закон.

Естественно, этот закон действует и тогда, когда в роли критикующего выступаете вы. Вы отталкиваете от себя тех людей, которых критикуете. Даже если вы уверены, что правы. Но ведь у них есть веские доводы в пользу своей правоты. Доводы, с которыми вы не хотите ознакомиться. Поэтому люди, которых вы критикуете, не согласятся с вашей правотой, а возможно, в дальнейшем постараются вообще не иметь с вами никаких дел.

Попробуйте проанализировать свои мотивы: чего вы хотите добиться, когда критикуете другого? Вы хотите, чтобы он признал, что неправ? Чтобы согласился с вашей правотой? Чтобы почувствовал свою вину и поблагодарил вас за то, что вы его разоблачили?

Поймите, что ваши ожидания абсолютно нереалистичны. Другой человек не скажет вам спасибо за критику. Он просто начнет вас сторониться.

Дейл Карнеги в своей книге «Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей» рассказывает, что даже преступники, гангстеры и убийцы очень часто совершенно искренне считают себя прекрасными людьми, которые ни в чем ни перед кем не провинились. Так, один из них, про которого говорили, что он может убить человека ни за понюшку табака, написал о себе такие слова: «Под моим пиджаком усталое, но доброе сердце, которое никому не причинит зла». Но если даже преступники не осуждают себя – то что же говорить об обычных добропорядочных людях? В природе человека – оправдывать себя всегда и во всем, избегать осуждения себя, не соглашаться с критикой и обвинениями. А каждый, кто критикует и обвиняет, автоматически начинает восприниматься как враг.

Критиковать других – это верный способ остаться в одиночестве. Все мы знаем этаких борцов за правду и поборников справедливости, которые буквально извергают злость по любому поводу. Когда люди от них отворачиваются – они начинают считать себя невин-

ными жертвами, пострадавшими за правду. На самом деле они жертвы своего собственного неумения себя вести.

Если нам кажется, что, критикуя других, мы помогаем им осознать всю неправильность их поведения и избежать ошибок, – мы находимся во власти иллюзии. Критика, даже если вы критикуете с благими намерениями, не пойдет во благо никому. Даже если человек виновен – он не признает это, а начнет с вами спорить. Вы заставите его занять оборонительную позицию и в итоге наживете себе врага – вот и все, чего вы добьетесь.

Критиковать другого – значит, не уважать его право быть самим собой, вести себя так, как он считает нужным. Это значит не уважать его право совершать свои собственные ошибки – а это право есть у каждого из нас! И никто не вправе нам запретить делать то, что мы хотим, даже если наше поведение неправильно и ошибочно.

Критика бесполезна, ибо она ставит человека в позицию обороняющегося и побуждает его искать для себя оправдание. Критика опасна, ибо она ранит драгоценное для человека чувство собственного достоинства, наносит удар его представлению о собственной значимости и возбуждает в нем чувство обиды и негодования.

Дейл Карнеги. «Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей»

Воздерживаться от критики нужно не только потому, что она оттолкнет от вас людей, но и потому, что вы не можете заранее предугадать, какие последствия ваша критика вызовет для того или иного человека. Все люди разные, кто-то просто отмахнется от вас и вашей критики как от назойливой мухи и будет жить дальше как ни в чем не бывало, а кто-то может получить тяжелейшую душевную рану, которая не заживет до конца жизни. Известны случаи, когда талантливые художники, писатели, музыканты просто прекращали заниматься творчеством из-за жестокой критики. Есть даже случаи, когда критика становится причиной смерти человека – от обидной, несправедливой критики многие чувствительные люди могут смертельно заболеть, а то и покончить жизнь самоубийством.

Всегда помните об этом, когда собираетесь кого-то покритиковать. Помните о том, что своей критикой вы неминуемо испортите отношения с объектом ваших нападок и, возможно, нанесете ему болезненную, незаживающую рану.

Никогда ничего не говорите и не делайте сгоряча

Многие люди даже не осознают, как часто они допускают негативные высказывания, осуждение и критику в адрес других людей. Мы критикуем подчас автоматически, не замечая этого, и не понимаем, почему другие на нас обижаются. Что поделать, мы росли и воспитывались в обществе, где критика и осуждение других считается нормой, хотя на самом деле это, конечно, никакая не норма. Вы и сами можете вспомнить случаи, когда критика, даже справедливая, не только не улучшала отношения, но портила их.

Что же делать, чтобы научиться общаться с другими людьми без критики в их адрес? Надо научиться контролировать себя. Это не так трудно. Просто задайтесь целью следить за своими мыслями и побуждениями – и фиксировать сознанием тот момент, когда вы собираетесь сказать какую-то критическую или обидную фразу. Если у вас есть привычка критиковать или произносить вслух негативные суждения о людях – поначалу вам будет трудно останавливаться, критика будет «выскакивать» словно сама собой, без вашей на то воли. Но со временем вы научитесь делать паузу, прежде чем высказаться. А сделав паузу, вы поймете, что вам уже не так сильно хочется высказаться. Вы сможете сдержаться и тем самым избавить и себя, и других от неприятных последствий критики.

Упражнение 1 Прежде чем критиковать – сделай паузу

Чтобы преодолеть автоматическую привычку к критике, нужно в первую очередь научиться замечать и осознавать, когда и как вы критикуете других. И только после этого вы сможете научиться отказываться от критики. В связи с этим данное упражнение подразделяется на несколько этапов, которые проведут вас от осознания своей склонности к критике до полного отказа от нее.

Для этого упражнения, как и для многих других в этой книге, вам потребуются бумага и ручка – а лучше сразу заведите толстую тетрадь, где вы будете вести записи по каждому уроку.

Первый этап. Задайтесь целью в течение одного дня отслеживать все критические или осуждающие фразы, сказанные вами в адрес других людей. Старайтесь замечать все, и даже мелочи: замечание, сделанное ребенку, выражение недовольства поведением супруга или супруги, негативные фразы, сказанные случайным попутчикам, продавцу в магазине, и т. д. В конце дня возьмите тетрадь и ручку и, стараясь ничего не забыть и не пропустить, запишите все эти высказывания, допущенные вами в течение дня. Еще лучше, если вы найдете возможность открывать тетрадь каждые два или три часа, чтобы записать осуждающие и критические фразы, сказанные вами за это время. Найдите для этого 5–10 минут, сосредоточьтесь и припомните, что из произнесенного вами было критикой или осуждением, или указанием другому на его неправоту. Постарайтесь быть честным с самим собой, не допускать отговорок типа: «Ну это же не критика – просто я ему добра желаю», или: «Это мой ребенок – я имею право сделать ему замечание». Чем раньше вы поймете, что критика и осуждение – это плохие методы воспитания, тем лучше.

Записав допущенные вами критические фразы, запишите, какова в каждом случае была реакция на них вашего собеседника. Кто-то начал оправдываться и защищаться, кто-то затаил обиду, кто-то разозлился на вас... Вы увидите, что ваша критика вызвала негативную реакцию.

Вы не добились того, чего хотели, – своей критикой вы ухудшили ситуацию, а не улучшили ее.

Вы стали источником негатива и спровоцировали негативную реакцию другого человека, таким образом, по сути, умножив зло.

Важно, чтобы вы это осознали.

Второй этап. Вечером, анализируя все допущенные вами критические замечания, подумайте, можно ли было избежать их. Поначалу вам трудно будет свыкнуться с мыслью, что можно было не высказываться, а просто промолчать. Но вы ведь уже знаете, что ваше высказывание привело лишь к негативным последствиям. Подумайте, как можно было бы этого избежать.

Если вы критиковали из благих побуждений (например, делая замечание ребенку), подумайте, как можно было бы дать совет, подсказку, при этом не выступая с критикой, не осуждая. Подумайте, в каких случаях было бы лучше, если бы вы промолчали. Попробуйте представить, как бы в таком случае развивались события дальше, и каковы были бы сейчас ваши отношения с людьми, которых вы критиковали.

Третий этап. Поочередно мысленно переживите заново все ситуации, в которых вы выступали с критикой, – но теперь представляя себе другой вариант вашего поведения, когда вы отказываетесь от критики. Замечайте, каковы при этом ваши чувства, переживания.

Может быть, вы чувствуете, что ваша гордость будет ущемлена, если вы будете воздерживаться от критики? Приучайте себя к мысли, что вы не должны идти на поводу у вашей гордыни. Гордыня – плохой советчик. Она обманывает вас, внушая, что, критикуя другого, вы хотите ему добра. На самом деле вы просто хотите потешить свою гордыню.

Начните повторять себе, что вы – человек с чувством собственного достоинства, что вы уверены в себе, что вы хороший человек, и это не требует доказательств. А потому вам нет нужды самоутверждаться и тешить свою гордыню, критикуя, обижая и унижая других людей.

Четвертый этап. На следующий день снова начинайте отслеживать все моменты, когда вам хочется допустить какое-то критическое высказывание, – но теперь уже не для того, чтобы осознать это, а чтобы не допустить этого высказывания. Как только почувствуете, что критика готова сорваться с ваших губ, мысленно скажите себе: «Стоп!»

Можно представить, как слово «Стоп!», написанное большими красными буквами, возникает у вас перед глазами. После этого сделайте глубокий, медленный вдох, одновременно считая до восьми (один счет – примерно одна секунда). Затем задержите дыхание на 2–3 секунды, после чего делайте медленный выдох, также считая до восьми. После этого в большинстве случаев вы сможете воздержаться от готовой сорваться с языка критической фразы – вам просто расхочется ее говорить, потому что большинство критических фраз говорятся сгоряча, а медленный глубокий вдох и выдох со счетом и задержкой дыхания мгновенно успокоят вас и охладят ваш пыл.

Если же ваш запал так велик, что вам все равно хочется допустить какую-то критическую фразу, – сделайте еще несколько циклов таких вдохов и выдохов, а потом мысленно скажите себе: «Я потерплю еще минуту. Всего на минуту я воздержусь от высказываний». Продолжайте дышать, медленно считая до шестидесяти. Если после этого вам все еще будет хотеться высказаться – выскажитесь. В любом случае ваши слова прозвучат гораздо спокойнее, и критика не будет такой убийственной, как могла бы быть, если бы вы говорили сгоряча.

Особый случай – это те ситуации, когда чье-то поведение вас задело очень сильно, и вам хочется немедленно ответить, расквитаться, выступить с разоблачением, продемонстри-

ровать, что другой человек неправ. Опять скажите себе «Стоп!», представив это слово перед глазами, написанным большими красными буквами, а затем добавьте про себя: «Я отвечу ему, но не сейчас. Я выжду ровно час, а потом отвечу».

Если и через час вы все еще кипите, скажите себе: «Я отвечу завтра утром». Найдите в себе силы дождаться до утра. Практика показывает, что чувство обиды уже не кажется таким острым на следующее утро после происшествия, вызвавшего эту обиду, и вам легче будет найти выход, не причиняя зла ни себе, ни другим.

Что бы ни происходило в вашей жизни: кто-то несправедливо поступил с вами, обидел вас, сделал что-то плохое, – возьмите за правило не отвечать сразу. Если вы сразу же начнете жаловаться, высказывать претензии, осуждать, критиковать – то сами потом можете пожалеть о своих словах. Вы имеете право высказать свое мнение, свое недовольство, если кто-то поступил с вами плохо, – но всегда делайте это взвешенно и спокойно. А для этого вам нужно остыть. Поэтому никогда никому и ничего не говорите сгоряча, если не хотите сами же пострадать потом от этого.

Как указать на ошибку, не обидев человека

А как быть в тех случаях, когда кто-то совершил ошибку, и вы не можете об этом не сказать? И здесь критика не только необязательна, но даже неуместна. Существует множество способов указать человеку на его ошибку, при этом не критикуя, не обижая и не унижая его. Например, вы можете косвенно, но при этом очень выразительно дать понять человеку, что он неправ или ошибается.

Вот какие примеры такого косвенного указания на ошибки приводит Дейл Карнеги.

Первый пример. Владелец сталелитейного предприятия, обходя свой завод, увидел группу рабочих, которые курили прямо под табличкой «Курить воспрещается». Он не стал ни распекал их, ни указывать на объявление, вопрошая: «Вы что, читать не умеете?» Вместо этого он дал каждому рабочему по сигарете и сказал: «Мне бы хотелось, чтобы вы выкурили их на свежем воздухе». Таким образом он добился, что рабочие не только перестали курить в неполюженном месте, но и начали с симпатией и восхищением относиться к владельцу завода.

Второй пример. В крупном универмаге покупательница ожидала продавца, стоя у прилавка, тогда как продавцы что-то весело обсуждали между собой и не обращали на нее ни малейшего внимания. Эту картину увидел хозяин универмага. Ничего не говоря продавцам, он сам встал за прилавок и обслужил покупательницу, а после обратился к продавцу с просьбой завернуть выбранную ею покупку. Для того этот эпизод стал гораздо более эффективным уроком, чем ругань и критика.

Третий пример. Начинаящий оратор написал речь и показал ее жене. Речь была откровенно плоха. Мудрая женщина понимала, что прямо об этом сказать мужу нельзя, так как это заденет его самолюбие и ни к чему кроме ссоры не приведет. Прочитав речь, она сказала, что это могло бы быть прекрасной газетной статьей. Так она похвалила мужа, но при этом намекнула, что написанный им текст никуда не годится как речь. Он понял намек, порвал бумагу с подготовленной речью и в результате прекрасно выступил без бумажки.

Вы можете вспомнить ситуации из вашей жизни, когда вы кому-то прямо указывали на ошибки. Вы видели, что ни к чему кроме ссоры или, как минимум, взаимного недовольства это не привело. А как можно было бы указать на те же самые ошибки косвенно? Не пожалейте времени и придумайте хотя бы по одному варианту для каждого такого случая. Чтобы научиться этому в реальности, надо просто все время помнить, что критика обидна для другого человека. Относитесь с уважением к нему, к его мнению и его поступкам, опасайтесь ранить его своими словами, старайтесь быть мягче и деликатнее – и вы поймете, что избежать прямой критики не так уж и трудно.

Упражнение 2

Научитесь мягко и деликатно помогать другому исправлять ошибки

Вспомните случаи, когда вы прямо, «в лоб» указывали человеку на его ошибки. Вспомните, к каким последствиям это привело. Удалось ли вам убедить другого, что он ошибся? Начал ли он после этого вести себя иначе? Как изменились ваши отношения после такого вашего вмешательства?

Вы можете научиться помогать другому исправлять и не допускать ошибки гораздо более мягким, а главное – эффективным способом. Вы ведь заметили, что ваши указания, когда вы делаете их «в лоб», чаще всего имеют противоположное действие. Человек начинает обороняться, защищаться и часто «назло» делает как раз то, чего вы требуете не делать. Пользы от этого никому никакой, а вред – очевиден.

Потренируйтесь реагировать на ошибки других людей по следующей схеме.

1. Представьте себе человека, который с вашей точки зрения ведет себя ошибочно – уже совершил или собирается совершить ошибку. Позвольте в вашем сознании всплыть тем словам, которые вы хотели бы ему сказать, – тем, что первыми приходят в голову по этому поводу. Это скорее всего будут прямые указания другому на его ошибку: «Нельзя так себя вести!», «Неужели ты не понимаешь, что это неправильно?», «Остановись, не делай этого!», «Послушай меня, я лучше знаю, что тебе нужно!» и т. д. Сделайте глубокий вдох, задержите дыхание, медленно выдохните. Скажите себе: «Теперь я всегда буду так делать, когда подобные слова готовы сорваться с моих губ. Я себя контролирую, я делаю паузу, чтобы все обдумать и выбрать более конструктивную реакцию».

Примечание: конечно же, если речь не идет о ребенке, который собирается сделать что-то, что может причинить ему серьезный вред, – следует немедленно, без размышлений вмешаться и предотвратить ошибочное действие. Но ругать и критиковать его нельзя ни в каком случае. Помните, он ведет себя так только по незнанию, отсутствию необходимого опыта, и ругать за это нельзя, можно лишь мягко указать, что его ошибка может привести к плохим последствиям для него же. В некоторых случаях (если ошибка ребенка не влечет за собой вреда его жизни и здоровью) следует даже позволить ему ошибиться. Если он на собственном опыте убедится в негативных последствиях ошибки – это будет гораздо более серьезным и запоминающимся уроком для него, чем самые убедительные ваши внушения.

2. Представьте себя на месте этого человека. Посмотрите на ситуацию его глазами. Как вы думаете, почему он собирается поступить (или уже поступил) так или иначе? Сразу же отбросьте те эмоциональные выводы и суждения, которые придут вам в голову, такие как: «Потому что он лентяй», «Потому что он жизни не знает», «Потому что он учиться не хочет», «Потому что он плохой человек» и т. д. Помните, что у каждого человека существует позитивный мотив для его действий. Если он собирается что-то сделать, значит, он хочет получить от своего действия что-то хорошее.

Ни один человек не думает о себе: «Я делаю это, потому что я плохой». Такого мотива для действия просто нет и быть не может ни у кого. Делая что-то, любой человек думает, что так будет лучше для него или для других. Он может ошибаться, но при этом следует своей логике, ожидая лучшего от своих действий. Вспомните, что вы смотрите на ситуацию его глазами. Чего же он ожидает, поступая так? Вспомните, что этот человек уверен в своей правоте. Подумайте, на чем может быть основана его уверенность. Попробуйте понять его. Какие мотивы толкают его к подобному поступку?

3. Вспомните те слова, которые первыми готовы были сорваться с ваших губ, когда вы узнали об ошибке, совершенной этим человеком. Продолжая представлять себя в его роли, представьте, что эти слова обращены к вам. Как бы вы отреагировали? Отказались бы от своих намерений? Или назло сделали бы как раз то, от чего вас предостерегают? Как бы вы вели себя по отношению к человеку, который сказал бы вам эти слова? Согласились бы с ним или начали спорить?

4. Продолжая представлять себя на месте этого человека, подумайте, какие слова могли бы остановить его, заставить пересмотреть свое поведение, отказаться от своих намерений. Может быть, это слова, в которых прозвучало бы ваше понимание, ваше уважение к нему