

Дуглас **Мосс**

Карнеги

**ПРАВИЛА
ОБЩЕНИЯ**
в схемах
и таблицах

**Все понятно
и «по полочкам»**

● **Общайся,
как Карнеги!**



Издательство
АСТ
Москва

УДК 159.92
ББК 88.53
М83

Все права защищены. Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения владельцев авторских прав.

Мосс, Дуглас.

М83 Карнеги. Правила общения в схемах и таблицах. Все понятно и «по полочкам» / Дуглас Мосс. — Москва : Издательство АСТ, 2024. — 256 с. — (Общайся, как Карнеги!).

ISBN 978-5-17-165925-7

Перед вами практическое руководство по искусству эффективного общения. В его основе — принципы, сформулированные знаменитым американским психологом и публицистом Дейлом Карнеги. Д. Мосс доработал и перенес в формат понятных схем и таблиц созданные Карнеги универсальные правила, которые помогают людям становиться успешными, богатыми, счастливыми и жизнерадостными.

Книга будет полезна всем, кто хочет овладеть мастерством коммуникации и быстро добиться качественных изменений в жизни! Простые и емкие формулы, ясные и четкие правила, краткие советы, удобные шпаргалки и, конечно же, практические задания, которые помогут вам овладеть системой Дейла Карнеги в кратчайшие сроки.

**УДК 159.92
ББК 88.53**

ISBN 978-5-17-165925-7

© Мосс Д., 2024

© ООО «Издательство АСТ», 2024

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ. РОСКОШЬ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО ОБЩЕНИЯ.....	8
Умение вести себя с людьми	10
Коротко и ясно	11
Повышаем эффективность обучения.....	12
УРОК 1. ОТКАЖИТЕСЬ ОТ КРИТИКИ	16
Критиковать — верный способ нажать врагов	16
Как указать на ошибку, не обидев человека	24
Правила конструктивной критики	28
УРОК 2. ДАЙТЕ ЧЕЛОВЕКУ ПОЧУВСТВОВАТЬ СВОЮ ЗНАЧИМОСТЬ.....	32
Вы мгновенно завоюете расположение того, кем искренне восхищаетесь	33
Начните с себя!.....	34
Научитесь искусству маленьких любезностей	39
В ваших силах — сменить неприязнь на дружелюбие и антипатию на симпатию	41
Восхищаясь людьми бескорыстно, можно получить неожиданную выгоду	45

УРОК 3. ПРОЯВЛЯЙТЕ ИНТЕРЕС К ЛЮДЯМ	49
Перестаньте думать о производимом впечатлении — и вы увидите, что люди достойны вашего внимания	49
Будьте доброжелательны всегда и ко всем.	54
Станьте хорошим слушателем	56
Говорите о том, что интересно собеседнику	60
Простые приемы, помогающие расположить к себе людей	63
 УРОК 4. ДАВАЙТЕ ЛЮДЯМ ТО, ЧТО ОНИ ХОТЯТ ПОЛУЧИТЬ.	 66
Каждый человек делает только то, что он хочет, а не то, чего хотят от него другие	 66
Обращаясь с просьбой, начинайте разговор с интересов собеседника	 75
Как грамотно мотивировать другого к выгодному для вас действию, чтобы оно стало взаимовыгодным	 78
 УРОК 5. УЛЫБАЙТЕСЬ!	 89
Каждый миг жизни находите повод для радости	89
Семь правил, которые помогут вам стать счастливым. Метод Дейла Карнеги	 92
Наша жизнь такова, какой делают ее мысли	98
Улыбка способна перевернуть ваш мир	102
 УРОК 6. НАУЧИТЕСЬ СТАВИТЬ СЕБЯ НА МЕСТО ДРУГОГО	 104
Эмпатия — способность, необходимая для полноценного общения	 104

Прежде чем навязывать свою точку зрения — поймите, что думает другой	111
Как мирно выйти из конфликта, поставив себя на место другого	117
УРОК 7. ПРИЗНАВАЙТЕ СВОИ ОШИБКИ	121
Эффективная и неэффективная реакция на критику	121
Как с честью выйти из любого конфликта	129
Как научиться не расстраиваться из-за критики	130
Признание своих ошибок обезоружит самых гневных ваших критиков	137
УРОК 8. ВЗЫВАЙТЕ К БЛАГОРОДСТВУ В ДРУГИХ И САМИ БУДЬТЕ БЛАГОРОДНЫ	139
Поверьте, что в человеке есть что-то хорошее, — и он изменится к лучшему	140
Научитесь доверять людям и выражать им свое доверие	141
Никогда не унижайте других — даже если они пытаются унижить вас	147
Забойтесь о самооценке других и помогайте им сохранять лицо в трудных ситуациях	153
УРОК 9. ОТКАЖИТЕСЬ ОТ ПРИКАЗНОГО ТОНА	158
Вместо того, чтобы приказывать, задавайте вопросы	159
Помогите собеседнику прийти к нужной вам идее	168
Метод положительных ответов и подстройка под собеседника	170

УРОК 10. НАУЧИТЕСЬ ХВАЛИТЬ И ОДОБРЯТЬ ДРУГИХ ЛЮДЕЙ	179
Искренняя похвала может изменить судьбу	180
Изменить другого нельзя — но можно помочь ему измениться при помощи доброго слова.	190
 ПРИЛОЖЕНИЕ. ТРУДНОСТИ, КОТОРЫЕ МОГУТ ВОЗНИКНУТЬ ПРИ ОСВОЕНИИ ПРИНЦИПОВ ДЕЙЛА КАРНЕГИ, И СПОСОБЫ ИХ ПРЕОДОЛЕНИЯ	197
Самое сладкое слово для каждого человека. Обращайтесь к собеседнику по имени!	198
Что стоит дешевле всего и ценится всего дороже? Улыбка — ключ к расположению	201
Как вызвать чужой интерес? Проявляйте интерес к людям!	204
Чтобы увлечь собеседника, говорите о том, что интересно ему	208
Как склонить собеседника к своей точке зрения. Никогда ничего не доказывайте!	210
Лучший путь избежать упреков. Признавайте свою неправоту.	212
Как сохранить мир в отношениях. Забудьте о приказном тоне и начните сотрудничать	216
Как удержаться от осуждения. Заменяем критику похвалой	218
Дайте людям возможность самостоятельно исправлять свои ошибки	222
Как простить чужое несовершенство. Не бойтесь говорить о своих недостатках!	224

Как подвести человека к согласию. Заставьте его говорить «да, да, да»	226
Как направить человека на нужный вам путь. Позвольте ему присвоить вашу идею!	228
Кратчайший путь к изменению других. Создайте человеку доброе имя	230
Как найти отклик в каждой душе. Взывайте к благородным побуждениям.	231
Как не беспокоиться о том, что будет завтра. Живите в рамках сегодняшнего дня.	233
Как избавиться от страха перед будущим. Подготовьтесь к худшему и живите спокойно.	235
Первый шаг к преодолению несчастья. Примиритесь с неизбежным.	236
Прошлое не вернуть. Не пытайтесь пилить опилки	237
Как не увязнуть в неприятностях. Не давайте пустякам выбить вас из седла.	240
Как сохранить энергию счастья. Не тратьте силы на врагов	242
Как не чувствовать себя обделенным. Считайте благодати, а не несчастья.	243
Как не стать посредственностью. Всегда и везде будьте самим собой	245
Как не свернуть с правильного пути. Учитесь быть ответственным	246
Если вас критикуют, значит, вы чего-то стоите. Как не расстраиваться из-за критики.	248
Как работать с полной отдачей и сохранить силы. Отдыхайте правильно	252

Введение

РОСКОШЬ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО ОБЩЕНИЯ

Единственная известная мне роскошь – это роскошь человеческого общения.

Антуан де Сент-Экзюпери

Мир вокруг нас меняется стремительно, развитие новых технологий влияет на все сферы жизни и, конечно же, меняет принципы коммуникации между людьми. Может показаться, что общаться стало легче... Но так ли это на самом деле? Большинству молодых людей проще пообщаться на отвлеченные темы с кем-то анонимным в интернете: в социальных сетях, на многочисленных тематических форумах, в мессенджерах, но как только дело доходит до живого общения, у многих начинаются проблемы. Вот и выходит, что, получив возможность общаться

с человеком, который находится за многие тысячи километров от нас, мы почти перестаем взаимодействовать с теми, кто рядом.

Мы редко знаем, кто живет бок о бок с нами, особенно если обитаем в больших жилых комплексах. Встречаясь с друзьями, то и дело отвлекаемся на телефон, предпочитая виртуальное общение живому. Мы с трудом выстраиваем новые социальные связи. Пандемия, которая вынудила людей по всему миру еще больше изолироваться друг от друга и перейти на «удаленку», только усугубила ситуацию.

К чему это приводит? Нам кажется, что с нашим общением все в порядке — мы же общаемся! Да, не лично, но все же. Но это — самообман.

Человеческая природа такова, что мы не можем ощущать себя счастливыми, живущими полной жизнью, успешными, удовлетворенными своими достижениями без живого общения!

Давайте признаем, что изоляция, даже в самых комфортных условиях — не лучший выбор, чем бы вы ни занимались и как бы ни убеждали себя, что общение на расстоянии вполне заменяет тепло человеческого живого контакта. Эрзац и подделка никогда не сможет заменить настоящего! Почему мы на это соглашаемся? Потому что зачастую, имея огромный круг общения в виртуальном пространстве, мы просто не умеем общаться в реальном мире!

Выстраивать личные отношения, уметь взаимодействовать с коллегами, правильно общаться с людьми с самым разными характерами и с самыми разными жизненными установками, находить единомышленников и в конце концов получать истинное удовольствие от общения — всему этому вы можете научиться, даже если вам кажется, что вы самый настоящий интроверт и общение — не для вас. Поверьте — это не так!

Умение вести себя с людьми

Еще одна примета современного мира — огромное количество «коучей» и «тренеров личностного роста», предлагающих новые и «уникальные» методики, которые из любого человека за пару часов сделают гуру пик-апа, мастера общения и джедая в области решения трудных задач.

Работают ли эти практики? Покажет время. Мы же предлагаем вам методику, которая проверена годами, методику, получившую мировое признание, методику, зарекомендовавшую себя как работающую, эффективную, простую и подходящую абсолютно всем.

Это методика легендарного педагога и оратора Дейла Карнеги.

Как преподаватель ораторского искусства Карнеги воспитал больше 15 000 специалистов. Спустя более полувека со дня его смерти продолжает работать созданный им Институт эффективного ораторского искусства и человеческих отношений. Офисы тренинговой организации под именем Карнеги открыты в более чем 85 странах по всему миру.

В предисловии к своей книге «Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей», разошедшейся только при жизни Карнеги тиражом более пяти миллионов экземпляров, он писал: *«Общение с людьми, пожалуй, самая сложная жизненная задача»*.

Эти слова актуальны и сейчас.

Коротко и ясно

Еще один признак современного образа жизни: времени не хватает ни на что. Учитывая это, мы разработали экспресс-курс — насыщенный формат для тех, у кого каждая минута на счету.

Книга разделена на тематические модули — уроки. В каждом из них вы найдете главные мысли Дейла Карнеги, подкрепленные приложениями. Поскольку визуальная информация усваивается легче

и лучше, чем сплошной текст, учебный материал систематизирован в виде схем и таблиц.

В книге представлена только самая важная информация, без «воды». Она будет полезна и для тех, кто знаком с методами Дейла Карнеги, став «шпаргалкой», помогающей освежать знания, и для новичков, которые не хотят «утонуть» в большом объеме текста или не имеющих возможности долго и досконально изучать большие массивы информации.

Если вы хотите научиться располагать людей к себе, заводить нужные вам знакомства, убеждать и разрешать конфликты, то эта книга для вас!

Повышаем эффективность обучения

Чтобы повысить эффективность занятий, необходимо выполнять простые, но важные правила.

Помни о мотивации

Если вы твердо решили научиться общаться или повысить качество общения с людьми, то время от времени напоминайте себе об этом. Во время

утренней зарядки или в душе, за завтраком или перед сном — абсолютно неважно когда, главное — регулярно рисуйте в своем воображении то, к чему вы сильно стремитесь.

Повторение не бывает лишним

Чтобы сформировались устойчивые нейронные связи, а проще — чтобы хорошо запомнить материал, нам необходимо повторить его несколько раз. Просматривайте пройденный урок снова и снова, возвращайтесь к выученному материалу, освежайте полученные знания постоянно. Перед вами книга, которую не только можно, но и нужно прочитать несколько раз! В будущем вы сами скажете себе спасибо за это!

От теории к практике

Мы учимся не для галочки, а чтобы использовать полученные знания на практике. Поэтому всегда спрашивайте себя, изучая материал, как именно вы можете встроить полученные знания в свою повседневную жизнь. Анализируйте, как вы могли бы исправить ошибки взаимодействия с людьми, допущенные ранее. Используйте принципы общения в каждом подходящем случае. Обращайтесь к книге

как к справочнику по решению коммуникационных проблем.

Выделяй это!

Купите яркие стикеры и текстовыделители. Отмечайте фрагменты, которые вас зацепили. Это помогает запомнить важную информацию.

Пробуй!

Втягивайте в свои занятия близких: просите их помочь вам соблюдать те или иные правила, подмечать ваши ошибки в общении, а самое главное — начните строить правильные отношения в семье, с самыми близкими!

Дорогой дневник...

Дневник — прекрасное средство проанализировать то, как проходит обучение, увидеть свои ошибки и еще раз порадоваться своим достижениям. Принцип прост: заведите тетрадь, блокнот или используйте подходящую программу в телефоне, чтобы описать, когда и как вы применили тот или иной принцип. Фиксируйте свои успехи и промахи.

Перечитывайте свой дневник и не забывайте похвалить себя за приложенные усилия.

Главное правило

Самое важное: всегда помните, что у вас все получится, если вы настроены действовать. Не растворяйтесь в мечтах о будущем. Совершенствуйтесь в настоящем. Вы можете сделать первый шаг уже сейчас — приступив к экспресс-курсу по правилам общения Дейла Карнеги.