



Сам себе психолог

Дж. Шпигель

Флирт~

ПРАКТИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ ДЛЯ МУЖЧИН И ЖЕНЩИН

ПУТЬ К УСПЕХУ

- как мгновенно вызвать симпатию к себе
- как сохранять уверенность в стрессовой ситуации
- как использовать юмор во время переговоров
- как заставить других поверить в вас
- как умело пользоваться искусством комплимента



 ПИТЕР

Сам себе психолог

СЕРИЯ

J. Spiegel

Flirting

FOR SUCCESS

Дж. Шпигель

Флирт-

ПУТЬ К УСПЕХУ

эта и другие бесплатные книги на сайте
http://finegraphics.narod.ru/_freebooks/freebooks.htm

 **ПИТЕР™**

Санкт-Петербург
Москва • Харьков • Минск

1997

Дж. Шпигель

ФЛИРТ — ПУТЬ К УСПЕХУ

Серия «Сам себе психолог»

Перевела с английского В. Прянишникова

Главный редактор
Литературный редактор
Художественные редакторы
Художник
Корректор
Оригинал-макет подготовил

В. Усманов
А. Кучанская
П. Кудряшов, Е. Панадин
В. Мыслицкий
Л. Арнаутова
А. Денисов

ББК 88.5 УДК 159.9

Шпигель Дж.

Ш83 Флирт — путь к успеху. — СПб.: Питер Пресс, 1997. — 160 с. —
(Серия «Сам себе психолог»).

ISBN 5-88782-028-4

В наши дни профессиональный навык сам по себе не обеспечит вам работы или повышения по службе. Для этого нужно уметь расположить к себе людей, с которыми работаете и общаетесь. Принято считать, что флирт — это романтическая или сексуальная игра. Но есть и более широкое понимание этого слова: «Флирт — это развитие в себе и других самоуважения путем установления теплых и искренних взаимоотношений».

Книга, которую вы держите в руках, впервые раскрывает секреты успешного ведения дел при помощи искусства флирта. Из нее вы узнаете: как мгновенно вызывать симпатию к себе; сохранять уверенность в стрессовой ситуации; использовать юмор во время переговоров; заставить других поверить в вас; как пользоваться искусством комплимента. Автор этой книги Джил Шпигель — внучка Джозефа Шпигеля, основателя всемирно известного журнала.

© 1994 by Jill Spiegel

© Перевод на русский язык, В. Прянишникова, 1997

© Серия, оформление, издательство «Питер Пресс», 1997

Права на издание получены по соглашению с Jill Spiegel и Matlock Literary Agency.

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

Данная книга не является учебником по медицине. Все рекомендации должны быть согласованы с лечащим врачом.

ISBN 5-88782-028-4

ISBN 0-9643325-0-7 (английский)

Издательство «Питер Пресс». 194044, С.-Петербург, Выборгская наб., 27.
Лицензия ЛР № 063798 от 26.12.94.

Подписано в печать 09.04.97. Формат 84×108 1/32. Усл. п. л. 8,4. Тираж 20 000 экз. Заказ № 529.

Отпечатано с фотоформ в ГПП «Печатный Двор» Комитета РФ по печати.
197110, С.-Петербург, Чкаловский пр., 15.

Посвящение

Эта книга посвящается моему замечательному мужу Джо, без чьей помощи, терпения, понимания и поддержки невозможно было бы ее написать. Я до сих пор не могу поверить в свое счастье.

Моей сестре. Салли, несомненно, самая лучшая сестра. Она всегда была со мной — любила и оберегала меня.

Моим родителям Сью и Энди (Ма и Клафф). Мне бы хотелось, чтобы каждый ощутил ваше удивительное чувство юмора, ваш юношеский энтузиазм, с которым вы воспринимаете все, что вас окружает, ваше искреннее и доброжелательное отношение к людям. Вы многому меня научили.

Всем людям, которые вынашивали этот проект: Майку Бирду, Дэвиду Векслеру, Джеффу Брауну, Джейн Маклейн и Денизе Джерд. Благодарности здесь недостаточно. Моим близким друзьям и коллегам, которые оказывали мне постоянную поддержку. Я так же благодарю всех тех, кто показал мне, что самое главное в жизни людей — взаимопонимание.

ФЛИРТ — ЭТО...

1

*Умение флиртовать —
ценное человеческое качество.
Умение флиртовать помогает
преодолевать трудности.
Умение флиртовать воспитывает
уверенность в себе*

Подождите... Здесь что-то не так. На протяжении многих лет было принято считать, что флирт — это романтическая или сексуальная игра между людьми, физически привлекательными друг для друга. Вы понимаете, о чем идет речь: игривый тон, кокетливые взгляды, тонкие намеки и т. д. Но флиртовать для того, чтобы добиться успеха?.. Флиртовать в бизнесе?..

Да, верно. Мы все знаем, что ключ к достижению успеха в профессии или на каком-либо другом поприще — это способность завязывать искренние, теплые взаимоотношения с людьми. Дар, который, бывает, дается от рождения. Но когда вы оглянетесь на то, чему вас учили, то не вспомните ни учебника, ни курса лекций, ни семинаров, которые подсказывали бы вам, как налаживать такие отношения. И вы можете спросить себя: присуще ли это умение каждому от природы? Можно ли ему научиться?

Я была увлечена этим вопросом и начала изучать секреты успешного флирта. Я беседовала с сотнями людей, принадлежащих к деловому миру и находящихся за его пределами, у которых это получалось. Я познакомилась с основными законами бизнеса, которые подтвердили идею о том, что флирт можно удачно использовать, и решила проверить это на собственном опыте. Я дала понятию «флирт» новое определение и провела посвященный ему семинар. И вот теперь, после нескольких лет консультаций, преподавания и дискуссий на эту тему в концерне «Фортуна 500», я испытываю волнение, делаясь с вами знаниями о том, как добиться успеха в бизнесе и в повседневной жизни. Как использовать флирт ради успеха.

В течение всей моей жизни мне говорили: «Джил, ты знаешь, как подойти к людям». Хотя такие замечания и лестны, обычно они меня смущали. Разве не все так поступают? Я считаю, что мой способ общения с людьми, мое умение флиртовать — врожденное свойство. Я всегда видела пользу в том, чтобы чувствовать расположение к людям и выражать его — я нравлюсь им, они относятся ко мне хорошо, и к тому же это укрепляет их чувство собственного достоинства. А несколько лет назад я поняла, что флирт может помочь мне в достижении цели и принести успех.

Один случай показал мне, насколько флирт может оказаться полезным и в то же время дать возможность другому человеку почувствовать себя более достойным. Как-то раз мы с коллегой работали допоздна. Съев три огромных порции соленого печенья и выпив три бутылки содовой, мы наконец закончили работу и вышли на улицу. Затем сели в машину и подъехали к тому месту, где жила моя приятельница. Когда я собралась остановиться и выпустить ее, она изумилась: «Джил, здесь ездят со скоростью до 25 миль в час. Ты едешь со скоростью 45». Только теперь я заметила позади сигнальные огни. Моя приятельница испугалась: «Полиция! Сейчас мы получим штрафной талон!» Тут мне пришло в голову, что тот, кто останавливал нас, был не только полицейским, но еще и конкретным живым человеком. Напоминая себе, что я обладаю даром общения, я решила, что смогу говорить с ним, как с любым другим

человеком, а если я буду выглядеть испуганной, то все испорчу.

Мы подъехали к тротуару. Держа водительские права наготове, я опустила стекло и приветливо поздоровалась. Полицейский спросил, знаю ли я, с какой скоростью ехала. Я спокойно и вежливо объяснила ему, что я никогда не бывала в этом районе раньше, и поняла, насколько быстро я ехала, только когда он остановил меня. Он попросил меня выйти из машины. Я с готовностью сделала это, улыбаясь и глядя ему прямо в глаза. Он спросил, не употребляла ли я алкогольные напитки. «Нет, только кока-колу, и еще я съела целую гору соленого печенья. Боже, у меня даже губы соленые!» Он засмеялся. Я продолжала рассказывать: «Мы работали допоздна... очень устали... я никогда еще не получала штрафных талонов... усталость мешала мне думать...» Я говорила, и он в ответ вел себя доброжелательно. Продолжая улыбаться, он сказал, что отпустит меня при условии, что я больше не буду превышать скорость.

Когда я вернулась обратно в машину без штрафного талона, моя приятельница была поражена: «Джил, как тебе удалось выпутаться?» В эту минуту я думала о том, что я отнеслась к полицейскому как к живому человеку, веря, что и он в ответ отнесется ко мне уважительно. Сегодня я считаю, что я именно флитовала. Как бы вы ни посмотрели на это, я усвоила полезную истину: прежде чем навешивать на людей ярлыки, сначала дайте им и себе шанс быть искренними и рассчитывать на честность с обеих сторон. Пожалуйста, поймите меня правильно. Я вовсе не придумываю способ, как избежать штрафа. Я говорю о том, что искусство флирта принесет вам успех в разных ситуациях. Чем чаще его применять, тем легче оно дается.

Я продолжала флиртовать. Несколько лет тому назад я проходила собеседование, для того чтобы получить работу в телевизионном ток-шоу. Беседа была назначена на 10 часов утра. Я никогда прежде не бывала на студии и выехала заранее, а приехала слишком поздно — в 3.30. Да, два часа я мчалась в противоположном направлении. Когда я наконец попала на студию, обеспокоенная и измученная, я все же смело посмотрела в глаза секретарше, назвала ее по имени

(прочитав табличку), затем спокойно, хотя и с юмором, рассказала ей о своей ошибке. «Я была бы очень признательна вам за помощь, мисс Грин», — произнесла я после того, как закончила рассказ. В ответ она улыбнулась и сказала: «Джейн. Зовите меня Джейн. Пойдемте, я вас провожу». Я успешно прошла собеседование и получила работу. Но важнее всего было то, что я усвоила два ценных урока:

1. *Будьте уверены в том, что едете в правильном направлении.*
2. *Если вы искренни и приветливы, люди всегда захотят вас выручить.*

Я продолжала накапливать жизненный опыт, и моей следующей целью стали разговоры на нужные темы.

В первом же месте, где я хотела получить работу диктора, меня не взяли. Дело в том, что я отослала небрежно написанное заявление. По телефону мне сообщили, что оно будет храниться в картотеке, и это означало отказ. Мне все же удалось убедить тех, кто со мной говорил, встретиться на несколько минут. Я знала, что если со мной познакомятся ближе, я смогу произвести гораздо лучшее впечатление. При личном общении я чувствую себя увереннее. У меня появилось преимущество видеть заведующего лично, и в моем распоряжении было целых 10 минут, чтобы добиться взаимопонимания. В конце концов меня согласились испытать. «Ваше заявление могло бы быть более аккуратным, но сами вы производите прекрасное впечатление, и ваш энтузиазм позволит вам многого достичь». Я еще раз убедилась, что использование этого ценного свойства — умения флиртовать — спасло меня даже в очень неблагоприятной ситуации.

И вот теперь у меня вышла книга, благодаря тому что я использовала флирт. Три года назад один замечательный журналист, которому я до сих пор признательна, позвонил мне в надежде получить кое-какую информацию для статьи в журнале, над которой он работал. Статья была об интересных курсах обучения в Твин-Ситиз в Миннеаполисе и в Сент-Поле. Прочитав о моем семинаре по изучению флирта, он захотел написать об этом несколько строк. За 10 минут я дала ему необходимую информацию, и он поблагодарил меня. Но мне было интересно, о чем он пишет еще? Сотруд-

ничает ли он в других изданиях? После небольшого флирта с обеих сторон он рассказал мне, что пишет для главной городской газеты «Стар-Трибьюн». «О! — начала я несмело, — может быть, вы напишете статью обо мне? У меня есть интересные идеи и истории, о которых можно рассказать». Он рассмеялся над моим энтузиазмом (а может быть, излишней напористостью) и согласился взглянуть на собранные материалы, сказав, что если они ему понравятся, он покажет их редактору.

Три месяца спустя обо мне была напечатана сенсационная статья в газете в разделе «Разное», с фотографией и материалом, данными на развороте. В тот день мне звонили более 50 раз. А затем в течение недели были звонки со всех концов страны. Статья вышла одновременно во многих газетах. Но важнее всего был звонок от издателя. Ему так понравился рассказ обо мне, что он предложил мне написать книгу. Один разговор, одно знакомство так сильно изменило мою жизнь. И все это ничего мне не стоило, мне пришлось лишь затратить время на телефонный разговор и познакомиться с новым человеком, что само по себе уже приятно.

Из этой книги вы узнаете, что успех придет к вам, если вы верите в себя, видите в людях личные качества, а не заранее составленный стереотип, и налаживаете с ними искренние, честные отношения. Проще говоря, вы узнаете, как флиртовать, чтобы добиться успеха.

Что касается меня, то мне флирт принес личный профессиональный и финансовый успех. И хотя умение флиртовать — моя вторая натура, проводя семинары, я поняла, что каждый способен этому научиться. Действительно, можно научиться так хорошо флиртовать, что все начнет получаться само собой.

Но прежде чем двигаться дальше, нам необходимо придать понятию «флирт» новый смысл. Забудьте все, что вы знали об этом понятии раньше. Теперь его определение звучит так:

Флирт — это развитие в себе и в других самоуважения путем установления теплых, доверительных и искренних взаимоотношений.

Взяв за основу это определение, вы сможете флиртовать с каждым человеком. Новый подход к флирту не только приносит удовольствие, пользу и развлечение, но и ведет к достижению личного и профессионального успеха. Только представьте себе, если бы все взаимоотношения людей основывались на честности и искренности, это бы постоянно способствовало их укреплению и развитию. И хотя эта книга не посвящена романтическим отношениям, мы узнаем, что любовь, которая основана на честности и доверии, имеет больше шансов на длительное существование, чем та, которая лишена этой основы. Поэтому выбирайте по своему желанию то, что вы узнаете здесь, и используйте в своей личной жизни. Мы хотим показать, как можно научиться использовать флирт, чтобы совершенствовать свои человеческие качества, — что так необходимо нам в повседневной жизни.

Несколько лет назад я работала в одной торговой компании и теперь считаю, что опыт работы в ней стал одним из самых полезных и положительных в моей жизни. К каждому, кто там работал, от президента компании до менеджера и простого торгового агента, относились справедливо, уважительно, с поддержкой и одобрением. Я начинала работу простой продавщицей и помню, как на первом подготовительном занятии нам объясняли необходимость честного, доброжелательного и ненавязчивого обслуживания клиентов. Почему? Потому что люди не хотят покупать у того, кому не доверяют. Когда я перешла работать в администрацию, то поняла, что и там используется такой же подход. У нас были семинары для менеджеров, посвященные тому, как слушать, поощрять и поддерживать наших подчиненных. К сожалению, слишком многие в деловой Америке используют отрицательный стимул в качестве средства «контроля». Однако в основе идеологии нашей фирмы лежал принцип положительного стимулирования, поэтому нашим девизом стало:

**Людей не волнует,
как много вы знаете,
пока они не узнают,
насколько вас волнуют они.**

Какая замечательная и какая верная мысль. Я использовала ее в своей работе и достигла прекрасных результатов.

Мы все хотим жить и работать в окружении людей, которые заботились бы о нас и дорожили бы нашими интересами. Зная, что к нам относятся с уважением, мы будем стараться выполнять любую работу как можно лучше: убираем ли мы чей-то дом, лечим ли больного, обслуживаем ли клиента в переполненном ресторане и даже если мы управляем большой компанией.

Недавно Лора Полипник из компании «Джек Джил Фудз» пригласила меня провести семинар в ее фирме. Вместе с сыном она управляет сетью супермаркетов, и они решили устроить занятие для своих менеджеров во время уик-энда. На меня произвело впечатление то, как она говорила со мной по телефону, — очень любезно и доброжелательно. Как приятно встретить владельца компании, заботливого и внимательного к своим сотрудникам. «Вас будут слушать примерно двадцать человек. Все они отличные парни, но у них еще никогда не было таких занятий, и мы очень хотим сделать для них что-нибудь особенно интересное», — сказала она.

Когда наступил назначенный день и я встретилась с этой женщиной и ее сотрудниками, они произвели на меня еще большее впечатление. Войдя в зал, я увидела сидящих вокруг стола мужчин и одну женщину, которая поднялась мне навстречу. Лоре, должно быть, было уже за пятьдесят, но в ней угадывалась юношеская энергия, ее глаза блестели, а улыбка была просто заразительной. «Джил, мы так рады видеть вас здесь», — сказала она с энтузиазмом. Ее приветствие воодушевило меня, и мне стало ясно, что при ее руководстве настрой сотрудников будет положительным.

Половину семинара мы говорили о том, как извлечь опыт из кризисных ситуаций. Сначала сотрудники фирмы обсуждали это друг с другом, а потом я спросила, не хочет ли кто-нибудь выступить перед всей группой. Обычно большинство людей делают это неохотно, но Лора сразу же согласилась. Ее рассказ был впечатляющим. «Самый переломный момент в моей жизни произошел год назад, когда мой муж, который в течение долгого времени владел и управлял

компанией, неожиданно скончался от сердечного приступа. В то время я работала медсестрой, чем занималась почти всю свою жизнь. Мой сын Кейт как раз заканчивал университет и собирался продолжать изучение бизнеса, когда умер мой муж. Мы с Кейтом долго и напряженно думали, что делать дальше. Мой муж любил свое дело и был бы сильно разочарован, если бы мы продали компанию. Кроме того, штат сотрудников был очень большим, и я не могла их бросить. Итак, мы решили попытаться управлять предприятием вместе. Кейт, по крайней мере, немного знал менеджмент, потому что учился этому, но я не знала ничего. Все, что было у меня, — это практика работы медсестрой, но мы сосредоточили все свои силы и достигли цели! И как замечательно все получилось благодаря общим усилиям!

Пережив этот тяжелейший момент в своей жизни, я поняла, какой я могу быть сильной. Сосредоточив все свои силы на чем-то одном, вы обязательно добьетесь хороших результатов».

История Лоры многое объяснила. Неудивительно, что сотрудники были преданы ей. Она управляла компанией точно так же, как ухаживала за больными, относясь к своим подчиненным с уважением, добротой, воспитывая их и отдавая им много времени. Опыт работы медсестрой оказался фактически самым ценным качеством, позволившим ей руководить фирмой. Было бы замечательно, если бы каждый имел такой опыт обращения с больными.

В конце встречи многие подходили ко мне с искренней благодарностью. Одному из участников особенно понравилась та часть семинара, где говорилось об умении слушать. Он подробно рассказывал о своей сестре, которая умела прекрасно это делать и многому его научила. Когда он вышел, Лора подошла ко мне и прошептала: «Это Джон. Он с нами уже очень давно и всегда был замкнут, но с тех пор, как мы с Кейтом возглавили компанию, он стал таким открытым. Какой удивительный человек». — «Лора, наверное, он стал таким благодаря вам, — сказала я. — Вы сами подаете пример сотрудникам. Вы так охотно принимаете участие в их делах, отдаете им столько времени и, самое главное, — вы умеете бороться». Она покраснела и с благо-

дарностью приняла комплимент, но отказалась поставить все в заслугу себе одной и снова похвалила своих коллег.

История Лоры — классический пример успешного руководства. Не столько ваш профессиональный опыт, сколько отношение к людям и к самому себе делают вас хорошим руководителем. Лора искренне заботилась о своих подчиненных, а они, в свою очередь, стремились к тому, чтобы она гордилась ими. И наоборот, находясь среди людей, которые пренебрегают интересами других и уважают только свои собственные, мы испытываем обиду и разочарование. В такой атмосфере мы нередко замыкаемся в себе, чтобы преодолеть эти чувства.

Именно так другой участник одного из моих семинаров описывал место своей службы. Ларри Джерген был помощником по административной работе и маркетингу в издательстве журнала. Ему нравилось дело, но он не выносил своего шефа. Ларри рассказывал, что, контролируя подчиненных, тот использовал свою власть, чтобы запугивать их. «Он никогда не похвалит нас за хорошую работу, но обязательно укажет, если что-нибудь не так. Однажды он велел мне в сжатые сроки подготовить ему тему для обсуждения, поскольку все сотрудники были слишком заняты. Тщательно изучив вопрос, я вручил ему подробный отчет на десяти страницах. Некоторые сотрудники, читавшие мое творение, говорили, что из него мог бы получиться хороший рассказ. Когда же я отдал отчет шефу, он не произнес ни слова. На следующий день он вызвал меня к себе в кабинет лишь для того, чтобы узнать, почему я вернулся с обеда на пять минут позже. Казалось, он ищет повод придрачиться. Я все-таки спросил, понравился ли ему мой отчет, но он в ответ только пробормотал что-то невнятное. Затем, когда я выходил из кабинета, он крикнул мне вслед: “Впредь приходите на работу вовремя!”».

Продолжая вспоминать многочисленные примеры подобного поведения шефа, Ларри признался: «Он никогда не упускает случая показать свою власть. Это оскорбительно и унижительно. Чем чаще я сталкиваюсь с этим, тем сильнее я хочу уволиться. И конечно, у меня нет желания выполнять свою работу хорошо».

Представьте, как много людей находятся в похожей ситуации. Может быть, вы сами? Может быть, вам так сильно не нравится ваше начальство или коллеги, что работа сама по себе становится в тягость?

К счастью, вы можете многое сделать, чтобы повлиять на окружающую обстановку и отношения с людьми в целом. Прочитав следующие главы, вы узнаете, как показать, что вы стремитесь установить с другими людьми теплые, честные и искренние отношения, и когда это произойдет, успех не заставит себя ждать. В атмосфере, где люди заботятся друг о друге, моральный климат улучшается, конфликты разрешаются разумным путем и, как результат, повышается качество работы. Это хороший бизнес. Это флирт ради успеха.

ОСНОВЫ ФЛИРТА

2

*Флирт — это развитие в себе и в других
самоуважения путем установления
теплых, доверительных и искренних
взаимоотношений*

Обычно мы легко налаживаем теплые, доверительные и искренние отношения с близкими друзьями, родными, супругами, даже с соседями. Почему же мы не можем построить такой тип взаимоотношений с любым человеком? Ответ и прост, и сложен. Прост потому, что установление такой связи обязывает нас, требует напряженной работы, сосредоточенности, что нелегко дается. Трудность ответа заключается в том, что каждый человек — это сложное существо со своим набором характеристик, таких, как чувства страха, неуверенности, опасности, которые могут превратить даже простое приветствие незнакомого человека в задачу, требующую мужества. К счастью, мы все способны научиться флиртовать, каким бы трудным, на первый взгляд, это нам ни казалось. Мы можем овладеть искусством общения, как любым другим. Начнем с самого главного, с того, что я называю «Основными правилами флирта».

Существует девять правил, которые мы должны освоить, чтобы научиться завязывать искренние и теплые отношения.

Давайте сначала сделаем общий обзор, а затем рассмотрим каждое правило в отдельности. Прочитав их, спросите себя, следуете ли вы им, общаясь с людьми. Если нет, то что вас удерживает? Почему с одними людьми вы придерживаетесь этих правил, а с другими нет? Вот эти девять правил:

1. Уметь смотреть в глаза собеседнику.
2. Уметь слушать.
3. Уметь задавать вопросы.
4. Проявлять уверенность в себе.
5. Проявлять чувство юмора.
6. Быть честным.
7. Любить и уважать людей.
8. Быть доброжелательным.
9. Быть привлекательным.

А теперь рассмотрим каждое правило подробно.

Уметь смотреть в глаза собеседнику. Всем нам знакома старая поговорка: «Глаза — зеркало души». Это правда. Смотреть друг другу в глаза — один из самых важных моментов общения между двумя людьми. Поразительно, как много можно узнать о другом человеке, просто глядя ему в глаза. Симпатия, энтузиазм, страх, ожидание, осуждение (список может быть продолжен) могут проявляться, когда мы встречаемся взглядом. Мы все обладаем в той или иной степени интуицией, позволяющей оценить человека, и именно глаза говорят нам больше всего.

Приходилось ли вам говорить неправду? Вспомните, как трудно при этом смотреть в глаза другому человеку. Вы чувствовали, что стоит вам взглянуть на него, и глаза выдадут вас. Даже если мы не говорим правду, они все равно скажут за нас. Общаясь с детьми, мы хорошо знаем, какой силой обладает наш взгляд. Мы ласково приказываем им: «Посмотри мне в глаза, когда говоришь, что не знаешь, кто испачкал ковер».

И наоборот, мы склонны доверять тому, кто не избегает нашего взгляда. Но недостаточно просто смотреть в глаза собеседнику, надо делать это с интересом. Каждый имеет печальный опыт общения с теми, кто зачастую только притворяется, что слушает. Да, человек может сидеть прямо напротив нас, понимающе кивая головой, но его взгляд при этом направлен мимо вас к двери или еще куда-нибудь. Несмотря на жесты и словесные заверения, его глаза говорят: «Мне это неинтересно», и тогда мы теряем желание продолжать разговор.

Поэтому, если вы хотите заинтересовать кого-нибудь, смотрите ему или ей прямо в глаза и старайтесь не потерять этот контакт, чтобы сохранить интерес собеседника.

Сфера деятельности, где такой контакт особенно важен, — это публичные выступления: именно здесь он необходим для сохранения внимания аудитории. Много раз я замечала, что, встретившись взглядом с кем-нибудь из слушателей, мы устанавливаем контакт и взаимопонимание. В дальнейшем этот человек уже редко отводит взгляд. Я могу понять почему: как только визуальный контакт установлен, возникает и связь со слушателем.

Проводя презентацию для 50 сотрудников фирмы, Сюзанн Грин из Хайленд Парк, штат Иллинойс, поняла, как визуальный контакт может превратить равнодушного слушателя в энтузиаста. Она рассказывала: «Начав свою речь, я заметила, что все в зале внимательно слушали меня, за исключением одного человека, сидящего за дальним столом. Время от времени он поглядывал на свои часы или чертил что-то в блокноте. Всем своим видом он показывал, что ему здесь неинтересно.

Окидывая взглядом зал, я задержала свой взгляд на нем в тот момент, когда он смотрел на часы. Он поднял глаза и заметил, что я смотрю на него. Наши взгляды встретились. На мгновение показалось, что он смутился, но затем успокоился. Я смотрела ему в глаза еще некоторое время, потом отвела взгляд. Снова окидывая взглядом аудиторию, я ожидала, что этот человек опять отвернется к окну, но он продолжал смотреть на меня. Наши взгляды встретились. Я почувствовала исходящие от него внимание и интерес, и так

продолжалось до конца моего выступления. В конце презентации он подошел ко мне и сказал: «Должен признать, обычно во время таких мероприятий я не могу сосредоточиться ни на секунду, но вы действительно завладели моим вниманием, и я этому рад. Как только я стал слушать, я получил ценную информацию. Спасибо вам»».

Несмотря на кажущуюся простоту, умение смотреть собеседнику в глаза является эффективным оружием флирта.

Несколько лет назад на одном из моих семинаров для работников торговли я познакомилась с человеком, который рассказал похожую историю о том, как важно смотреть людям прямо в глаза. «Много лет назад я продавал аппараты охранной сигнализации, — сказал он. — В нашей компании работал один продавец, который прекрасно выполнял свои обязанности. Он казался хорошим профессионалом, был дружелюбным и всегда знал, что сказать, приветствуя кого-нибудь или ведя переговоры. Я восхищался его стилем работы. Не устраивало меня только одно. Он обычно избегал смотреть людям в глаза. Все остальное он делал очень хорошо, и тем не менее ему пришлось уйти — я думаю, что именно этот недостаток был причиной того, что он терял покупателей. Он был честным, говорил клиентам правду, но не смотрел им в глаза, и это, по-видимому, повредило ему».

Да, временами бывает трудно удержать взгляд собеседника. Есть много причин, по которым приходится отводить взгляд от него. Мы уже говорили, что одна из этих причин — обман. Есть единственный способ избежать этого — не лгать. Опра Уинфри, которая известна своим доверительным и простым стилем общения, как-то раз на одном из своих шоу умело заставила одного из гостей сделать признание. Этот человек что-то скрывал, и Опра знала это. Она видела, что во время разговора с женой он упорно смотрел в пол и ни разу не взглянул на нее. В конце концов Опра посоветовала ему: «Скажите правду, и вам станет легче». Она была права. Поддавшись ее уговорам, он сказал правду и, когда сделал это, поднял голову и выпрямился. В первый раз он посмотрел жене прямо в глаза и открыл свою тайну. Правда освобождает нас, позволяет смотреть людям в глаза и сохраняет искренность отношений.

Другая причина нежелания смотреть на собеседника — недостаток самоуважения. Когда мы чувствуем себя неуверенно, мы изо всех сил стараемся избежать взгляда другого человека, боясь увидеть в нем осуждение или пренебрежение. Бет Сискен, специалист по общению между людьми, однажды консультировала женщину по имени Сюзанн, которую пугало собеседование, необходимое для приема на работу. Она боялась смотреть на человека, проводящего собеседование. Когда Бет спросила Сюзанн, что именно ее пугает, та ответила: «Стоит мне посмотреть в глаза этому человеку, и он сразу поймет, что я не годюсь для работы». Парадокс в том, что, создавая страх в своем воображении, Сюзанн сама себя лишала шанса выглядеть знающей и внушать доверие. Совет Бет повторил знакомое выражение: «Если хочешь быть счастливым — будь им».

Понимая, что для Сюзанн было слишком тяжело смотреть в глаза собеседнику, Бет посоветовала ей сосредоточить свой взгляд на его бровях или переносице, что создавало бы иллюзию визуального контакта. Это дало Сюзанн возможность постепенно перемещать взгляд к глазам собеседника. Сюзанн не только научилась успешно использовать визуальный контакт, но ее уважение к себе укрепились, когда она смогла производить впечатление более уверенного в себе человека.

Эта история показывает нам, что мы можем научиться смотреть собеседнику в глаза, даже если по какой-то причине для нас такой тесный контакт непривычен. Кроме того, что мы воспитываем чувство уважения к себе, при этом мы также учимся быть хорошими слушателями. Когда мы разговариваем с человеком, который нам интересен, и смотрим ему в глаза, мы концентрируем на нем все наше зрительное и слуховое внимание. Такой взгляд на человека, заслуживающего нашего внимания, подводит нас к следующему основному правилу флирта — быть хорошим слушателем.

Уметь слушать. Когда мы слушаем человека по-настоящему, мы дарим ему такую ценную вещь, как уважение. Специалист по психологии межличностных отношений Элан Циммерман говорит: «В тот момент, когда вы слушаете другого человека, вы даете понять, что он или она являются

самыми важными для вас в мире». Задумайтесь над этим. Кто из вашего окружения действительно искренне слушает вас? Эти люди не прерывают вас. Они отдают вам все свое внимание. Они дают вам возможность почувствовать, что для них важно и интересно все, что вы говорите. Именно с этими людьми вы общаетесь охотнее всего. Это как раз то, что мы называем флиртом — заставить собеседника почувствовать свою ценность.

В своей пользующейся успехом книге «Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей» Дейл Карнеги рассказывает о званом обеде, где он познакомился с одним известным ботаником. Ни разу не встречая ботаников прежде, Карнеги был восхищен этим человеком и провел целый вечер, задавая ему вопросы об экзотических растениях и о том, как улучшить свой собственный маленький сад. Карнеги даже признает, что позволил себе не замечать других гостей, стоя рядом с ботаником, пока тот говорил. Когда прием закончился, Карнеги случайно услышал, как его новый знакомый с восторгом говорил хозяину о нем, называя его увлекательным и исключительно интересным собеседником. Карнеги удивился, услышав такой отзыв о себе: «Интересный собеседник? Но почему? Я почти ничего не говорил. Но я сделал вот что: я очень внимательно слушал. И он это заметил. Такое отношение к собеседнику — один из величайших комплиментов, какие мы только можем сделать». И это как раз то, что мы чувствуем, когда нас кто-то внимательно слушает.

Я думаю, что никогда в своей жизни не работала более напряженно, чем в ту пору, когда руководила отделением в торговой фирме. Оглядываясь назад, я вижу, что двигало мной — это было искреннее, сильное чувство, которое заставляло меня работать. Я делала это не только из-за денег или признания. Я хотела, чтобы мной гордился шеф. Его звали Марти Домитрович. Когда мы впервые встретились, я была поражена его спокойствием и невозмутимостью. По некоторым причинам я ожидала увидеть напористого и агрессивного человека. Марти был полной противоположностью. Вместо рассказов о том, как ему удалось занять высокое положение в компании, он интересовался нашими

проблемами, планами на будущее и тем, как устроена наша жизнь. Вместо того чтобы говорить о себе, он предпочитал слушать нас. Своим желанием знать и понимать наши проблемы он показывал, что искренне заботится о нашем благополучии. В свою очередь мы также интересовались его жизнью, успехами и планами на будущее. Благодаря тому что он находил время выслушать каждого из нас в отдельности, он создал самую активную, управляемую и преданную группу менеджеров во всей фирме, команду, которая стала лучшей. Из-за того что он слушал нас, мы уже не хотели работать только на себя. Мы хотели работать также и для Марти. Значит ли это, что он умел флиртовать? В нашем понимании — конечно! Отдавая много времени тому, чтобы слушать, он устанавливал теплые, доверительные и искренние взаимоотношения. Мы все хотим, чтобы нас ценили по достоинству, и ощущать, что мы интересны другим. Умение слушать — прекрасный способ добиться этого.

Но быть хорошим слушателем не так легко. Умение слушать требует много времени, сосредоточенности и заинтересованности. Действительно, исследования показывают, что мы используем только 25% нашей природной способности слушать. И это действительно так. Задумайтесь обо всем, что вас отвлекает на работе и дома: звонки телефона, разговоры вокруг, стук в дверь — от всего этого легко устать. Но в тот момент, когда кто-нибудь начинает уставать от нас, мы чувствуем себя одиноко.

Случалось ли так, что во время вашего рассказа собеседник отводил взгляд или перебивал вас, чтобы с кем-нибудь поговорить? Может быть, он просто «витал в облаках», как говорит мой младший кузен. Когда люди не слушают нас, мы невольно чувствуем себя плохо. Одиннадцатилетняя Зоя Стерн в книге «Вопросы, которые дети хотели бы задать своим родителям» говорит: «Когда родители не слушают или делают вид, что слушают, или когда они делают два дела сразу, дети обижаются». К счастью, когда мы используем нашу способность слушать, мы улучшаем взаимопонимание с другими.

Поскольку умение слушать — это важный элемент флирта, мы изучим его подробнее в главе 4. А сейчас продолжим обсуждение основных правил флирта, остановившись на одном из самых существенных признаков хорошего слушателя — умении задавать вопросы.

Уметь задавать вопросы. Помните девиз:

**Людей не волнует,
как много вы знаете,
пока они не узнают,
насколько вас волнуют они.**

Так вот, умение задавать вопросы — один из лучших способов проявить интерес и развить свою способность быть хорошим слушателем. Спрашивая людей о них самих, их интересах, мнениях, мы заставляем их почувствовать свою ценность и индивидуальность. Вы можете представить себе человека, который не хочет почувствовать то же самое?

Это как первое свидание. Вам знаком волнующий момент, когда создается полное впечатление, что у нас берут интервью или прослушивают. Откуда вы? Чем вы занимаетесь? Нравится ли вам работа? Чем вы увлекаетесь? И т. д. Что побуждает задавать такие вопросы? Желание завязать отношения, найти то, что нас объединяет с этим человеком. И чем больше мы находим общего, тем более близкими и похожими мы себя ощущаем. Мы радуемся, обнаруживая, что оба любим кататься на лыжах, что нам нравится один и тот же автор, что мы оба самые младшие в семьях. Конечно, нельзя во всем походить друг на друга, но в этом тоже есть свой смысл. Благодаря несходству, мы получаем возможность научиться друг у друга чему-то новому.

Более того, при первой встрече люди склонны рассказывать о себе как можно больше. Мы делаем все, чтобы узнать человека, а он старается произвести на нас самое благоприятное впечатление. Представьте себе тип взаимоотношений, который можно было бы установить, используя такой подход к каждому новому знакомому. Я совсем не предлагаю, чтобы вы в буквальном смысле назначили ему свидание. Просто попытайтесь задать наводящие вопросы, проявляя свой ин-

терес, и будьте естественными, чтобы произвести положительное впечатление.

Кайл Бурчерд, по профессии видеограф, рассказал мне о деловом проекте, требующем помощи адвоката. При первой встрече адвокат Стью выглядел очень деловым и тут же приступил к обсуждению контракта. Конечно, Кайл мог бы принять такой стиль поведения и сразу начать работу. Однако предполагая, что во время работы над контрактом ему придется обращаться к адвокату еще не один раз, Кайл решил, что важно установить доверительные взаимоотношения, которые способствовали бы их успешной работе. Иными словами, он решил начать «флиртовать».

Кайл задавал Стью вопросы, которые показывали, что он интересуется им как личностью. Он спрашивал, давно ли Стью работает юристом, где он учился, как стал адвокатом, что ему нравится в его профессии больше всего, считает ли он ее делом всей жизни или имеет другие устремления и так далее.

Слушая Стью, Кайл отметил, что его манера поведения изменилась. По мере того как они разговаривали, Стью вел себя все более естественно, и напряженная атмосфера их встречи стал дружеской. Оказавшись центром внимания, Стью в свою очередь стал расспрашивать Кайла о его жизни. Какое он получил образование, за что он любит свою работу, каковы его планы на будущее. Начав задавать вопросы первым, Кайл создал атмосферу искренности. Поэтому, когда отведенное для беседы время закончилось, Стью предложил Кайлу задержаться до тех пор, пока он не ответит на все вопросы. Благодаря тому что Кайлу удалось установить доверительные отношения, адвокат хотел закончить работу наилучшим образом, несмотря на то, что время встречи истекло. Как только их отношения приобрели дружеский характер, работа сама по себе стала гораздо более приятной. Действительно, после одной только встречи адвокат нашел двух клиентов, которым могли понадобиться услуги Кайла. И все это случилось только потому, что Кайл решил использовать флирт.

Политические аналитики и многие другие находились под глубоким впечатлением от стиля президента Клинтона, ко-

торый он использовал во время своей предвыборной кампании. Казалось, он обладает особой способностью устанавливать контакт со слушателями и заставлять их понимать себя. Каким образом? Задавая вопросы. Однажды Клинтона спросили: «Разве вы понимаете, что значит экономический спад, если вы и ваше окружение по-прежнему имеете работу?» Клинтон ответил вопросом: «Вы потеряли работу?» Человек, задавший вопрос, по-видимому, удивился и ответил: «Да». Клинтон продолжал: «Ваши друзья и знакомые также потеряли работу?» Тот снова тихо ответил: «Да». Клинтон выдержал паузу, искренне посочувствовал и затем объяснил свою экономическую программу. Все внимательно слушали, потому что, задавая вопросы этому человеку, Клинтон завладел нашим вниманием. Он обратился к простому человеку и заставил его почувствовать свою ценность и общественную значимость.

Умение задавать вопросы является также очень полезным качеством, когда вы устраиваетесь на работу. Каждый заданный вопрос направлен на то, чтобы понять, насколько вы подходите для этой должности. С помощью таких вопросов человек, проводящий собеседование, направляет разговор, оценивает нас и держит ситуацию под контролем. Что бы произошло, если бы после окончания беседы вы в свою очередь стали спрашивать его? В конце концов, вы хотите удостовериться, что компания устраивает вас. Спросите своих собеседников, что им нравится в их работе или чем их привлекают здешние условия. Такого рода вопросы показывают, что вы также хотите убедиться, что фирма «вполне подходит вам». Вы не только имеете на это полное право, но это необходимо знать. Это серьезное решение для обеих сторон.

Недавно я познакомилась с управляющим кадрами большой страховой компании. За время работы ему приходилось проводить собеседования с сотнями людей. Когда я спросила его, что является самым важным в собеседовании, он сказал: «Тот момент, когда они спрашивают меня». Он рассказал об одном запомнившемся ему человеке, который казался совершенно замкнутым в начале разговора. «Он ничем не выделялся среди других, до тех пор пока я не спросил: "Не хотите

ли вы задать вопрос мне?" Он сразу вынул список и задал несколько самых содержательных и разумных вопросов, которые мне когда-либо приходилось слышать. Это произвело на меня очень сильное впечатление».

Те, кто хорошо умеет флиртовать, стараются задавать вопросы, требующие развернутых ответов. Смысл в том, чтобы не получать ответов типа «да/нет». Обратите внимание на различия:

Вам нравится ваша работа?

Да/Нет

Лучше: Что вам больше всего нравится в вашей работе?

Нравится ли вам сложившиеся здесь отношения?

Да/Нет

Лучше: Как бы вы описали сложившиеся здесь отношения между людьми?

Как вы думаете, есть ли у меня шанс быть принятым на работу?

Да/Нет

Лучше: Какими качествами я должен обладать, чтобы меня приняли на работу?

Задавая вопросы, требующие неоднозначных ответов, мы строим нормальные, доверительные взаимоотношения. Тратя время на то, чтобы «разузнать» больше, мы тем самым показываем людям, что они нам небезразличны и что мы достаточно уважаем их, чтобы выслушать их мнение. Конечно, в определенных ситуациях у нас нет времени, чтобы задавать много вопросов. Но даже такой простой вопрос: «У вас был тяжелый день?», обращенный к уставшему официанту, может создать более теплую, непринужденную атмосферу, которая позволит получить к тому же хорошее обслуживание.

Сандра Даброу, биржевой маклер чикагской фирмы, хотела произвести впечатление на своих потенциальных клиентов и для этого пригласила их на ленч в один из самых дорогих и популярных ресторанов в городе. Их сразу же усадили за столик, но официанта не было поблизости. Он с

трудом обслуживал шесть столиков, и все, кто сидел за ними, считали, что их обслуживают плохо. «Поторопитесь с нашим заказом. Мы должны скоро уйти!» — раздраженно сказал один из клиентов. Другой позвал администратора, чтобы пожаловаться: «Это просто возмутительно! У нас назначена встреча!» Сандра почувствовала, что атмосфера в зале накаляется и что даже ее спутники обеспокоены медленным обслуживанием. Поскольку никакие жалобы не действовали, Сандра решила использовать другой подход. Когда наконец официант подошел с заказом, она пошутила: «Ну и денек у вас выдался. Надеюсь, жонглирование включено в программу обучения?» Официант рассмеялся и ответил: «Спасибо, что вы понимаете меня». Казалось, с этого момента их стали обслуживать быстрее. Официант несколько раз останавливался у их столика. Он даже принес бесплатный десерт, чтобы извиниться за задержку. Еда была превосходной, ужин закончился вовремя, и ее клиенты покинули ресторан в хорошем настроении. Сандра добила прекрасного обслуживания только тем, что поставила себя на место официанта и отнеслась к нему доброжелательно.

Проявлять уверенность в себе. До сих пор мы обсуждали три основных правила, которые улучшают ваши взаимоотношения с окружающими: умение смотреть в глаза собеседнику, быть хорошим слушателем и уметь задавать вопросы. Все это позволяет людям почувствовать себя лучше, и чем больше мы можем помочь им любить себя, тем больше они будут любить нас. Однако поддержка в окружающих уверенности в себе — это только одна сторона взаимоотношений. Тем, кто усвоил правила флирта, известно, что прежде чем мы посмотрим в глаза, прежде чем зададим вопрос, окружающие должны чувствовать, что мы уверены в себе, и тогда они захотят общаться с нами. Обычно люди хотят работать и общаться с теми, кто уверен в себе. Чем больше вы верите в себя, тем больше другие верят в вас. И наоборот, если вы не демонстрируете уверенности в себе, то вам будет трудно найти людей, верящих в вас. Уверенность привлекает, воодушевляет и стимулирует окружающих.

Несколько лет назад я разговаривала с менеджером крупной международной маркетинговой фирмы, отвечающим за

подбор кадров, который приобрел уверенность в себе именно благодаря своей работе. В его обязанности входило рассказывать о деятельности компании группам по двадцать человек. Он проводил большую часть времени объясняя стратегию неограниченных платежей и демонстрируя преимущества этой программы, в которую он искренне верил. В конце занятий он обычно спрашивал каждого претендента, почему он или она хотят работать в компании. «Мне больше всего запомнился один молодой человек, который сказал, что он хочет получить такое же удовольствие от работы, какое получаю я».

Уверенность в себе и в компании, которую продемонстрировал менеджер, перевешивала все, что он мог бы сказать о преимуществах работы в фирме. На самом деле, люди обращают больше внимания на уверенность, с которой вы держитесь, чем на то, как и что вы говорите.

Поскольку 60% информации передается невербальным способом, это означает, что люди создают мнение о нас, больше основываясь не на том, что мы говорим, а на том, что они видят: как мы ведем себя, как одеваемся и каково выражение нашего лица. Если это так, лучшая стратегия поведения — все время выглядеть как можно более уверенным, даже если на самом деле это не так. Вспомните, что советует реклама: «Никто не должен заметить, что вам тяжело». Если вы хотите произвести хорошее впечатление, показывайте всем своим видом, что вам можно верить! Словом, если «хочешь быть счастливым — будь им». Расправьте плечи, поднимите голову, смотрите людям в глаза и выглядите уверенным. И вы сразу же почувствуете, что вам доверяют.

Одна женщина однажды спросила меня, как ей научиться адаптироваться к непривычной обстановке, какая бывает на приемах или деловых встречах. Она сказала, что всегда чувствует себя одинокой в новом окружении. Однажды, увидев ее на приеме, я поняла, почему так происходит. Она вошла, мельком взглянула на присутствующих, потом, пряча взгляд и не присоединяясь ни к одной из компаний, отошла в сторону и стала ждать. Всем своим видом она говорила: «Не подходите ко мне, я не хочу ни с кем общаться».

Недавно встретив эту женщину, я была рада услышать, что теперь она охотно посещает приемы. «Я пользуюсь успехом!» — воскликнула она. Продолжая рассказ, она объяснила, что теперь, входя в помещение, где много незнакомых людей, она направляется прямо в центр, уверенно держится, смотрит в глаза присутствующим с улыбкой, и через минуту она уже бывает окружена людьми.

*История мира полна примеров, когда
люди становились лидерами благодаря
одной только силе уверенности в себе,
смелости и упорству.*

Махатма Ганди

Убежденность и вера — это именно то, что помогло Стивену Паркеру стать мультимиллионером. Он вырос в бедности и не получил хорошего образования. Но у него было честолюбие и стремление вырваться из своего окружения. «Я сам хочу всего достичь», — говорил он себе каждый день. Он считал, что прежде всего нужно получить профессию, и тогда он сможет основать свое дело. Он научился класть кафель и узнал теорию и практику этого бизнеса. И наконец поняв, что знает все, он начал создавать свою «кафельную империю».

Не имея ни капитала, ни деловых связей, Стивен видел один выход — получить заем в банке. Он знал, что если только ему удастся заставить банк поверить в него, он сможет получить эти деньги и осуществить свою мечту. Ему потребовалось два часа на подготовку, прежде чем он отправился в банк. Он надел свою лучшую рубашку, в то время это была простая белая рубашка с короткими рукавами. Он одолжил у брата брюки, потому что его собственные были изношены. Побрившись, он аккуратно завязал свои длинные волосы и сказал, глядя в зеркало: «Я собираюсь получить этот заем». Служащий банка был любезен и знал свою работу. Задав Стивену ряд вопросов, он объяснил, что банк

очень разборчив в выдаче кредитов и он не думает, что сможет удовлетворить заявку Стивена.

«Я расскажу вам, почему я должен получить этот заем», — начал Стивен с гордостью и уверенностью. Он посмотрел чиновнику прямо в глаза, подавшись вперед, сдвинул брови и сказал: «Потому что я собираюсь достичь всего сам. Я собираюсь открыть большое дело. Я хочу заработать много денег. Я хочу любить то, что я делаю. И я собираюсь вернуть все свои долги. Вот так». Помолчав, чиновник сказал: «Хорошо, молодой человек. Я дам вам шанс. Вы сможете получить кредит». Когда служащий банка рассказал мне эту историю, он объяснил, что у Стивена было одно качество, выгодно отличавшее его от других претендентов на заем. «Как никто другой, он был уверен и целеустремлен! Он заставил меня поверить в него».

Уверенность в себе — это основное правило флирта, но трудно его придерживаться каждый день. Есть одно старое выражение, которое начинается словами: «Человеку свойственно ошибаться». Я думаю, что второй половиной этого мудрого изречения могло бы быть: «Еще более свойственно человеку относиться к себе критически». В главе 3 мы рассмотрим более глубоко, как важно быть уверенным в себе, как воспитывать и поддерживать эту уверенность ежедневно. Если говорить о том, как этого добиться, то одним из лучших способов сохранять достоинство, уравновешенность и здравомыслие — это обладать чувством юмора. Это следующее основное правило.

Проявлять чувство юмора. Джонни Карсон однажды сказал: «Люди заплатят больше денег за развлечение, чем за образование». Задумайтесь над этим. Мы предпочитаем общаться с людьми, обладающими чувством юмора, а не с теми, кто воспринимает все только всерьез. Юмор помогает создать атмосферу непринужденности, которая необходима для флирта. Когда мы смеемся вместе с кем-то, мы чувствуем себя свободнее и ближе к ним. Действительно, чувство юмора у всех (по определению) связано с ощущением приятного, в то же время это важное условие психического здоровья, успеха и путь к выздоровлению.

В книге Нормана Казина «Анатомия одной болезни» говорится, что терапия смехом применялась для лечения одной из форм болезни спинного мозга. Как это делалось? С помощью просмотра специально подобранной программы кинокомедий и юмористической телепередачи «Скрытая камера».

Более того, автор программы «Тележка смеха» (Comedy cart program), которая проводила стимуляцию юмором для пациентов больницы, в последней статье говорила, что смех ослабляет стресс, избавляет нас от напряжения и подавленных чувств. Более того, она утверждает, «что хорошо развитое чувство юмора может сохранить наше чувство собственного достоинства и защитить нас от жалости к себе. Когда мы вносим элемент комического в нашу жизнь, мы лучше подготовлены к встрече с трудностями. И если мы сможем пошутить над собой первыми, другим людям будет трудно посмеяться над нами». Развивая эту мысль, можно сказать, что, когда мы иронизируем над собой, мы предлагаем окружающим посмеяться и над ними — тем самым давая понять, что делать ошибки — это нормально. Действительно, это свойственно человеку. У некоторых людей может возникнуть ощущение неудобства от сознания того, что юмор — неотъемлемая часть флирта. На одном семинаре по этой теме один из участников поднял руку и спросил: «Что делать, если вы не умеете шутить?» Я попросила его объяснить, что он имеет в виду. Он сослался на людей, которые умеют «отпускать шуточки» и острить. Я хочу его порадовать — чувство юмора проявляется самыми различными способами и не ограничивается умением шутить и любовью к остротам.

Действительно, один из лучших способов показать, что вы веселый человек — получать удовольствие от шуток других людей. У меня есть знакомая по имени Лора Перри, которая отличается остроумием не только в своем окружении, но и вообще она самая веселая из всех, кого я знаю. Когда мы вместе, я редко могу удержаться от смеха. Удивительно, но Лора не так уж много говорит. На самом деле она едва ли вставляет слово в разговор. Но я убеждена, что она одна из самых веселых людей, которых я когда-либо встре-

чала, потому что она смеется всему, что я говорю. Другими словами, я считаю, что Лора обладает прекрасным чувством юмора, потому что она способна воспринимать мои шуточки. И поэтому она тот человек, с которым мне приятно работать.

Кроме того, чтобы смеяться в ответ на шуточки окружающих, есть другие способы показать, что мы обладаем чувством юмора. Один из них — находить что-нибудь смешное в любой ситуации. Дженна Сандлер рассказала мне о своем отце, который обладал удивительной способностью делать это. «Когда я была совсем маленькой, моя семья каждый год бывала на празднике 4 Июля в парке, чтобы посмотреть на захватывающее зрелище фейерверка. Однажды погода была такой плохой и небо таким хмурым, что мы не видели фейерверка, а могли только слышать его. Все сердились или жаловались на неудачную погоду, кроме моего отца. Каждый раз, услышав разрывы фейерверка, он показывал на небо и говорил: «Здорово! Посмотрите на это!» или: «Дженна, взгляни на эти краски». Мы с друзьями начали посмеиваться, потому что он продолжал шутить, иногда еще озорнее разыгрывая представление: «Осторожно! Сейчас попадет прямо в нас». Иногда он становился слегка саркастичным: «Я еще ни разу так не радовался фейерверку, которого не вижу». Вскоре мы уже так сильно смеялись, что начали привлекать к себе внимание. Окружающие старались понять, что было такого веселого в закрытом облаками фейерверке. Но стоило им посмотреть на моего отца, как они тоже начинали смеяться. Некоторые из них придвинулись ближе и даже присоединились к нашей забаве. Малыши дергали родителей за рукав: «Этот залп лучше всего!» — и родители улыбались, восхищаясь их фантазией. Мы смеялись до тех пор, пока не заболели животы. В итоге мы приобрели несколько новых замечательных друзей. Все согласилось, что это был лучший праздник 4 Июля. И это произошло только потому, что мой отец смог найти в досадной ситуации юмор и превратить ее в источник развлечения».

20 лет спустя после этого случая на празднике Дженна использовала ту же стратегию. Возглавляя небольшое рекламное агентство, как-то раз она подготовила для возможных клиентов частный просмотр нескольких лучших реклам-

ее фирмы. Собравшись в небольшом зале, Дженна, ее помощник и пятеро гостей ждали начала фильма. Дженна произнесла несколько вступительных слов, но экран почему-то оставался темным, и через некоторое время в зале раздалось смущенное покашливание. Тогда она вспомнила своего отца в тот праздничный день. «Как мне нравится эта женщина на экране, — сказала она громко. — Как она изысканна. Даже не похоже, что она что-то продает». Все засмеялись. «Да, — сказал один из гостей, — ваша фирма использует весьма убедительный наглядный прием. Пожалуй, пустота — это единственный путь, по которому стоит идти в рекламе». Смех в зале нарастал, и каждый пытался превзойти другого в остроумии.

Видеть веселую сторону в любой ситуации — это еще одна возможность проявить чувство юмора. Мелкий торговец, разносящий товары по домам, с которым я познакомилась, относился с юмором к безнадежным на вид ситуациям и находил в них смешные моменты. Однажды, разнося товары, он постучался в дверь, и женщина, открывшая ему, яростно закричала, что ей ничего не нужно, и захлопнула перед ним дверь. В этот момент он сказал себе, что хуже не станет, если он сделает еще одну попытку. Зайдя с черного хода, он постучал снова и, когда она откликнулась, сказал: «Боже! Я надеюсь, вы намного приятнее, чем та сердитая женщина, которая открыла парадную дверь». На этот раз он заставил ее рассмеяться и посмотреть на себя со стороны. Она впустила его, и он продал ей товар.

Один сотрудник службы социального обеспечения рассказывал мне, как однажды чувство юмора помогло ему сохранить работу. Из-за того что некоторые сотрудники постоянно опаздывали, начальство предупредило всех, что уволит каждого, кто опоздает больше чем на 10 минут. Спустя неделю мой знакомый опоздал на 15 минут. Он смело вошел в кабинет шефа и попросил дать ему бланк для заявления о приеме на работу. Когда шеф спросил почему, он ответил, посмотрев на свои часы: «Мне кажется, здесь только что появилась вакансия». Шеф рассмеялся и велел ему приступить к работе. Благодаря чувству юмора ему не пришлось снова устраиваться на работу.

Умение смеяться над собой — еще одна возможность проявить чувство юмора и способность к флирту. Мне пришлось сделать это во время встречи в дискуссионном клубе, которая состоялась несколько месяцев назад. Я член организации «Тоустмастер», которая занимается проблемами языкового общения. Я знаю членов клуба очень хорошо и всегда с нетерпением жду наших еженедельных встреч. Однако на этот раз у меня было плохое настроение. Это был один из «неудачных дней». Вы знаете, как это бывает: будильник вовремя не зазвенел, я долго искала туфли, не могла как следует причесать волосы, моя машина не заводилась и т. д. К тому моменту, когда я приехала, встреча длилась уже 15 минут. Я тихо проскользнула в зал и собралась с духом. Я не сомневалась, что все будет в порядке, нужно только узнать тему дня и настроиться на нее.

Тему дня всегда записывают на листках бумаги и кладут на стульях. В тот день темой оказалась «Положительная психическая установка». На бумаге было просто написано «П. П. У.». Как вы помните, в тот день я чувствовала себя не в своей тарелке. Я посмотрела на листок, и мне показалось, что там были написаны совсем другие буквы: «П. М. С.» (предменструальный синдром). Сначала я смутилась, но, посмотрев на спикера, который был поглощен разъяснением, что такое микрочипы, я не могла понять, в чем дело. Я была уверена, что наша тема «П. М. С.». Итак, после того как меня представили, подняв подбородок, расправив плечи, улыбаясь, глядя слушателям в глаза, я начала говорить: «Благодарю членов клуба. Относительно темы П. М. С. я бы хотела...» В этот момент зал замер, и все начали переглядываться. Чувствуя свою оплошность, я еще раз проверила тему, увидела, что произошло, и, поняв, начала смеяться. Очень скоро засмеялись и все остальные. Я уверена, что они были готовы сделать это первыми, но именно тем, что я сама стала смеяться над собой, я предложила им посмеяться вместе. Я невольно вызвала смех окружающих, не прилагая к этому усилий.

Мы все можем проявить чувство юмора, если научимся смотреть на вещи с разных сторон. И меня успокаивает

мысль, что чувство юмора можно в себе воспитать. Вы можете приучить себя видеть веселую сторону жизни, находить юмор в различных ситуациях, шутить над собой и всем забавным вокруг. В самом деле, когда я нахожусь в подавленном настроении, лучшее лекарство для меня — это сидеть перед телевизором, смотреть комедийный канал и смеяться до тех пор, пока я не почувствую себя лучше. Каждый любит смеяться, и нам нравится быть рядом с людьми, которые заставляют нас это делать. Тот, кто хорошо умеет флиртовать, много смеется.

Быть честным. Наше следующее правило лежит в основе всех устойчивых и доверительных взаимоотношений. Действительно, все это входит в наше новое определение флирта. Поскольку мы понимаем его как установление доверительных и искренних взаимоотношений, то для их поддержания честность является важным элементом. Здравый смысл подсказывает нам, что все хотят иметь дело с честными людьми и не хотят общаться с теми, кто поступает нечестно. В своей книге «Плавать с акулами и не быть съеденным заживо» Харви Маккей пишет: «Самым важным условием любой договоренности между людьми не является сама договоренность, прежде всего люди должны быть честны». В отличие от других основных правил флирта, которые мы уже обсудили, таких, как умение смотреть прямо в глаза или умение слушать, честности нельзя научиться из книг или на семинарах. Это, скорее, личная позиция.

Каждый делает сознательный выбор: либо жить честно, либо нет. Звучит просто, но на самом деле это не так. Быть честным может означать борьбу с собой — начиная с того, чтобы сказать прямо кому-то, что вам не нравится его стрижка, и кончая тем, чтобы приходить на встречу точно в назначенное время или не скрывать, каковы вы на самом деле, вместо того чтобы прятаться за фальшивым фасадом. Действительно, мы проявляем свою честность многими способами. Первый из них — просто говорить правду.

Конечно, мы все стремимся быть правдивыми, потому что хотим чувствовать себя хорошо и хотим, чтобы все любили нас и доверяли нам. В свою очередь, мы ждем честности от других. Все же иногда говорить правду трудно. Кажется,

что оправдаться гораздо легче или что это может помочь нам избежать ответственности. Всем известна старая история о студенте, который рассказывал, что собака съела его домашнее задание.

Даже став взрослым, мы выдумываем оправдания. Одна женщина поделилась со мной своим опытом, когда мы обсуждали понятие «невинная ложь» во время конференции по вопросам этики. «Моя знакомая устроила небольшой званый обед на прошлой неделе и угостила нас прекрасным тортом, который ни я, ни другие гости раньше никогда не ели. Мы восхищались угощением и попросили у нее рецепт. Покраснев, она отказалась и ответила, что это старый семейный секрет. После того как все ушли, я осталась, чтобы помочь ей убрать. Когда мы были одни и мыли посуду, я сказала своей подруге: "Ну давай, мне-то ты можешь открыться". Опустив глаза, с очень виноватым видом, она ответила: "Хорошо. Рецепт там", — и показала на корзину с мусором. Наверху лежала упаковка из-под готового торта Сары Ли. "Мне было слишком неловко сказать им, что я не сама его испекла", — призналась моя подруга. После этого вечера она несколько раз спрашивала меня, продолжаю ли я ее уважать. Наверное, об этом ей следовало бы спросить у себя».

Когда мы говорим неправду, мы теряем уважение к себе, и это самое неприятное и опасное последствие. Если это происходит, трудно ожидать уважения от других. Правда всегда лучше. В последней статье о торговле говорится, что 75% недовольных покупателей будут снова иметь дело только с той компанией, которая признает свои ошибки и исправляет их.

Инструктор по обучению торговых агентов рассказывала мне, что ей удавалось заключить больше сделок, когда она не скрывала, что не знает, как ответить на заданный вопрос, чем когда пыталась придумать свое объяснение. Она вспоминала: «Как-то раз в течение одного дня мне пришлось посетить двух клиентов, с каждым из них я вела себя по-разному, и результаты удивили меня. На первой встрече я чувствовала себя напряженно, потому что имела дело с женщиной, очень хорошо известной в деловых кругах. Не-

которые из ее вопросов озадачили меня, но я пыталась отвечать, хотя не была уверена в правильности того, что говорю. Казалось, она осталась довольна моим объяснением, но сделку я не заключила. Во время следующей встречи я действовала так же. Единственное различие было в том, что когда мне задавали вопросы, на которые я не могла ответить, я говорила: «На самом деле я не знаю, но могу проверить». Довольная, я ушла от второго клиента, заключив соглашение. Позднее я спросила его, что больше всего ему понравилось в моих действиях. Он сказал, что это была моя честность: я не делала вид, будто все знаю».

Не притворяться, а просто быть самим собой — это еще один способ показать вашу честность. Действительно, одно из самых наших лучших качеств — это не скрывать свои слабые стороны или «настоящее я» от окружающих.

В одном из наиболее интересных эпизодов фильма «Пляжи» (Beaches) Бетт Майдлер талантливо раскрывает слабые стороны характера своей героини. На протяжении фильма героиня Бетт становится кинозвездой. Замечательная сцена, когда после долгого перерыва ее близкая подруга с мужем приходят к ней. Героиня Бетт достигла коммерческого успеха, но все еще неуверена в себе и беспрестанно говорит о своих достижениях. Ее друзья начинают все больше смущаться, когда она, принимая их в своей вызывающе обставленной квартире, рассказывает, сколько все это стоит. Завершив утомительный монолог, героиня Бетт наконец останавливается, поворачивается к гостям и говорит, краснея и хихикая: «Достаточно обо мне. Давайте поговорим о вас. Что вы думаете обо мне?» Ее чрезмерное усердие поразить гостей заставляет их чувствовать себя все более неловко, так же как мы все чувствуем себя, оказавшись в подобной ситуации. Все же она внушает нам симпатию, потому что сама смеется над собой и открыто признает свою уязвимость. Теперь, когда героиня Бетт показала себя «такой, какая она есть на самом деле», она нам нравится больше. Честность всегда лучшая политика, и часть этой политики — быть самим собой.

Кроме того, чтобы говорить правду и быть самим собой, существует еще один способ убедить окружающих в своей

честности — это уметь держать свое слово. Сколько из нас приходят на встречу или собрание с опозданием на 10 минут? Сколько раз говорим мы друзьям «я позвоню тебе завтра» и не делаем этого? Не правда ли, легко сказать: «Давай встретимся», но всегда ли мы действительно собираемся это сделать?

Время от времени мы все так поступаем, но задумываемся ли мы над тем, какая скрытая информация содержится в наших действиях. Опаздывая на ленч, например, мы даем понять своему знакомому: «Твое время и даже ты сам не настолько важны для меня, чтобы приходить вовремя. Мое время важнее». Обещая кому-нибудь, что позвоним завтра, и не делая этого, мы как бы говорим: «В действительности я не собирался этого делать. Я не слишком забочусь о том, чтобы помнить о звонке». Если мы выжимаем из себя «давай встретимся», но даже не пытаемся сделать это, мы неискренни. И хотя можно оправдываться и говорить себе: «Они не будут беспокоиться, если я опоздаю или забуду позвонить», на самом деле людей обижает такое поведение, и они эмоционально реагируют на нашу неискренность, часто теряя доверие к нам.

Задумайтесь над тем, что вы чувствуете, когда другие не держат своего слова. Искренность и честность относятся к личным достоинствам. Каждый имеет свободу выбрать свою систему ценностей и решить, хочет ли он следовать ей. Итак, если вы хотите флиртовать, чтобы добиться успеха, будьте самим собой и держите свое слово.

Любить и уважать людей. Мы уже обсуждали, как надо относиться к себе. Необходимо нравиться себе, потому что это первый шаг к тому, чтобы окружающие любили и уважали нас. Это то, что нужно каждому и является основой успеха. Другой путь добиться симпатии и расположения людей — любить и уважать их. Однажды в ресторане я подслушала, как двое детей прекрасно выразили эту идею: маленькая девочка попросила у своей старшей сестры попробовать печенье. «Хорошо, а ты дашь мне своих чипсов?» — сказала та. «Нет!», — закричала младшая. Тогда ее сестра резонно заметила: «Дениз, если хочешь получить, сначала нужно отдать». Мудрые слова.

Те, кто усвоил правила флирта, знают, что среди других человеческих достоинств симпатия и уважение ко всем людям занимают важное место. И наоборот, тот, кто живет осуждая других, имеет слабые шансы на успешный флирт. Задайте себе вопрос: «Почему мне нужно стремиться наладить контакты с другими?» Вот ответ: каждый человек — это шанс. В мире бизнеса эта концепция называется системой деловых связей. Ее смысл заключается в следующем: чем больше у вас знакомых, тем значительнее ваши шансы наладить бизнес. И если у вас не завязываются деловые контакты непосредственно с ними, может быть, вам удастся найти партнеров с их помощью.

Арнольд Стоун руководит небольшим, но прибыльным страховым агентством. У него те же сотрудники, что и 10 лет назад. Однажды он объяснил мне, как познакомился с каждым из них: «Это Фрида. Раньше она была няней у моих детей. Она всегда была надежной, дружелюбной и находчивой. Когда мне потребовалась хорошая секретарша, жена напомнила мне о ней. Она также хорошо работает сейчас, как работала тогда. Это Стивен. Я учился в колледже вместе с мужем его сестры. Со Стивеном я познакомился на их свадьбе. С самого начала он произвел на меня прекрасное впечатление. Это Джоан. Ее соседка откликнулась на объявление, которое мы поместили в газете. Она не искала работу, но знала того, кто искал — Джоан. Это Том. Его дядя был моим автомехаником. Он всегда хвастался своим племянником и оказался прав. А это Кэт. Она живет в том же многоквартирном доме, где и сын моего дантиста. Однажды во время визита к нему я упомянул, что мне нужен хороший организатор, который может работать с компьютером. Он поискал среди знакомых и нашел для нас Кэт».

Рассказ Арнольда звучит привычно, правда? Если бы мы провели анализ того, как знакомство с одним человеком помогло нам отыскать другого или найти решение проблемы, мы смогли бы обнаружить удивительные примеры достижения успеха. Установление контактов — не столько необходимое условие, сколько естественный процесс: люди всегда хотят помочь друг другу.

Теперь мне необходимо убедиться, что меня понимают правильно. Когда я говорю, что каждый человек — это

шанс, я не имею в виду только возможность наладить бизнес или улучшить условия жизни. Пожалуй, чтобы было более понятно, мне следует добавить: «Каждый человек — это возможность поучиться». — «Поучиться чему?», — можете вы спросить. Поучиться всему! Узнать больше о себе, о других, о мире, узнать что-то и узнать все. Давайте обратимся к примерам.

Известный голливудский актер очень хотел поставить фильм. У него уже было почти все, что нужно для этого: сценарий, который ему нравился, группа талантливых актеров, которые хотели сниматься в фильме, и даже необходимая съемочная группа. Однако была проблема — ни одна студия не хотела поддержать проект. И это препятствовало съемкам. Проект лежал без дела в течение месяцев. Актер не мог получить необходимое финансирование. Но затем случилось неожиданное. Как-то раз, подыскивая машину в известном агентстве по продаже автомобилей, он случайно встретился с его владельцем. Тот узнал актера и заговорил с ним. Они стали беседовать, и актер рассказал о своих трудностях. «Кажется, это мог бы быть прекрасный фильм. Можно мне прочитать сценарий?» — спросил владелец агентства. Актер удивился, но был польщен и, решив, что от этого не будет вреда, согласился. Спустя неделю владелец агентства позвонил ему. «Мне нравится сценарий, и я действительно думаю, что это мог бы быть хороший кассовый фильм. Я бы хотел финансировать проект».

Только благодаря тому, что два незнакомых человека разговорились, каждый из них изменил свою жизнь. Если вы любите и уважаете других, вы открываете перед собой удивительные возможности.

Два года назад я должна была проводить семинар и приехала на 30 минут раньше, чтобы подготовиться. Пока я приводила в порядок свои записи, единственным человеком в зале был служащий, который расставлял стулья. Поглощенная собой, я даже не подумала о том, чтобы поздороваться. Я сидела и повторяла свой текст. Заметив, как я переключивала бумаги и бормотала, что все должно пройти хорошо, он сказал: «Мэм, я не понимаю, что вы так беспокоитесь. Сегодня вечером все будет в порядке, и вы всем понравитесь, так что успокойтесь и поверьте в себя».

К моему изумлению, этот доброжелательный человек так поддержал меня, что я была сама готова сесть в зале и стать его слушателем. Если каждый человек — это возможность поучиться чему-нибудь, то я действительно научилась у него очень многому. Я узнала, что, отгораживаясь от людей, я многое теряю. Он оказал мне поддержку, в которой я нуждалась, чтобы успешно провести семинар. Кроме того, я поняла, что каждый человек может стать источником полезного опыта. Предполагалось, что я буду воодушевлять слушателей, а на самом деле простой служитель поддержал меня.

В другой раз я одиноко сидела в аэропорту, ожидая посадки в самолет. Двое молодых людей сидели рядом со мной, и я заговорила с ними. Какое-то время мы говорили об университете и жизни вообще, я рассказала им о своей профессии и дала визитную карточку. Мы говорили около 10 минут, прежде чем сесть в самолет и затем занять свои места в разных секциях.

Спустя два месяца мне позвонили. Те же двое молодых людей попросили меня прислать подборку материалов декану их университета в надежде, что он наймет меня на работу. Через неделю мне позвонили еще раз, я вылетела в Северную Дакоту и заработала довольно большую сумму. Это был мой первый контракт за пределами штата, который я получила благодаря тому, что я разговорила с двумя молодыми людьми в аэропорту.

Какой же урок можно извлечь отсюда? Люди, с которыми вы никогда не встречались, — это не просто незнакомцы, они — ваш шанс! Поразительно, как много может измениться из-за разговора со случайным человеком. Если у вас есть идея, которую вы хотите воплотить в жизнь, дайте каждому знать. Кто-нибудь из ваших собственных друзей или их друзей может откликнуться.

Возьмем для примера случай с Колин Фаулер. Ее сын Майкл получил необыкновенный подарок от своего лучшего друга Райана. Это была самодельная книга о двух стаканчиках мороженого разных сортов, которые подружились (Майкл и Райан относятся к разным этническим группам). На Колин произвели такое сильное впечатление рассказ,

картинки и идея этой книги, что случайно она упомянула о ней приятелю, который работал в клинике для лечения наркоманов. Он решил, что это прекрасная идея, и предложил ей поговорить с одним из директоров клиники, который раньше имел отношение к производству детских игрушек. Колин позвонила ему, и вот сегодня она гордится серией детских книг, которую она издает и которая пользуется популярностью. Никогда нельзя предсказать, что вас ждет. Говорите с каждым, с кем будет возможность поговорить.

Быть доброжелательным. Как и два предыдущих правила — жить честно и стараться любить окружающих, наше следующее правило также основывается на отношении к людям. Те, кто знают правила флирта, всегда настроены доброжелательно. Людям нравится чувствовать себя хорошо, и они хотят быть в окружении таких же людей. Подумайте о людях в вашей жизни, которые ведут себя доброжелательно. Как они выражают свое хорошее настроение? Только ли тем, как они говорят? Или же их оптимизм проявляется в том, как они держат себя, какой ореол создают вокруг себя и тем, как они живут?

Однажды я частным образом консультировала сотрудника финансовой фирмы, который хотел бы улучшить свой имидж. На нашей первой встрече я спрашивала о том, какие чувства он испытывает при общении с незнакомыми людьми и как он хотел бы вести себя при этом. Он сказал, что хотел бы походить на Луи, который работает в той же фирме. Когда я попросила описать его, мой клиент ответил: «Пожалуй, это трудно сделать. Было бы лучше, если бы вы познакомились с ним. Просто он отличный парень. Он всем нравится». Я спросила, знает ли он фамилию Луи, в каком отделе тот работает. «По правде говоря, я точно не знаю, — сказал мой клиент. — Но вы должны с ним познакомиться. Он очень хороший человек».

К счастью, фирма как раз устраивала в офисе прием, и я сопровождала своего клиента. Мне не терпелось познакомиться с Луи. Мы приехали одними из первых. Когда мы вошли в зал, мой спутник огляделся и прошептал: «Его еще нет». Мое любопытство возрастало, и я поглядывала на

дверь, ожидая момента, когда войдет Луи. Я представляла его высоким, обаятельным, с манерами кинозвезды. «Вот он», — мой спутник слегка подтолкнул меня локтем. Обернувшись и увидев его, я удивилась. Луи был невысок, и казалось, что он теряется в группе людей, вместе с которыми вошел. «Неужели это он?» — подумала я. Но, рассмотрев его более внимательно, я поняла, что в нем действительно есть что-то особенное. Прежде всего, он двигался легко и изящно. У него было молодое лицо, и лишь несколько морщинок вокруг глаз, очевидно, оттого, что он постоянно улыбался. Я не помню, чтобы он говорил с кем-нибудь, когда вошел, но он много смеялся, пожимал руку и встречался глазами с каждым. Его взгляд излучал энергию. Он двигался по залу, переходя от одной группы людей к другой. Все приветливо здоровались с ним. Он присоединялся ненадолго к какой-нибудь из компаний, смеясь, блестя глазами и пожимая руки, и затем двигался дальше. Наконец мой спутник подвел его ко мне.

Стоя рядом с Луи, я смогла ощутить исходящее от него тепло, начиная от огонька в его глазах и кончая его крепким, но дружеским рукопожатием. «Рад с вами познакомиться», — это было все, что он сказал, но мне он сразу понравился. Я наблюдала за ним весь вечер и не помню, чтобы он вообще много говорил. Но это было неважно. По-видимому, все привыкли к его манере поведения. Его называли по имени как одного из самых известных в фирме людей, и я не помню никого, кто упомянул бы его фамилию или даже отдел, в котором он работает. И все же он был одним из самых популярных людей в компании.

Когда вечер закончился и мы возвращались к своим машинам, мой клиент спросил: «Теперь вы понимаете, что я имею в виду? Вы сможете научить меня быть таким, как Луи?» Луи был привлекательным не потому, что говорил или делал что-то особенное, он просто заставлял людей воспринимать себя таким. Его обаяние заключалось в теплоте и искренности, и он обладал энергией, которая поднимала настроение окружающих. Именно такой манерой держаться Луи вызывал расположение к себе. И каждый ощущал душевный подъем в его присутствии.

Чем искреннее мы верим в себя, тем больше люди доверяют нам. Не только поведение, но и речь может выражать наш оптимистический настрой. Это не значит, что нужно расхаживать, восклицая, как прекрасна жизнь, какой замечательный день и т. д. Но мы должны обращать внимание на те едва заметные сигналы, которые мы посылаем другим. Опытные инструкторы по обучению торговых агентов знают, как это важно, когда учат обслуживать покупателя. Продукт должен понравиться человеку еще до того, как он станет им пользоваться.

Никогда не отпускайте покупателя со словами «я надеюсь, вам это понравится». Слово «надежда» имеет оттенок сомнения. Покупатели помнят последние слова и подсознательно повторяют их в памяти. Фраза «Я надеюсь, мне это понравится...» может в конце концов превратиться в «Боже, я надеюсь, мне это понравится. Понравится ли мне это? Может быть, нет. Надеюсь, я правильно поступил. Я мог бы вернуть это и подумать». Отпускайте покупателя только со словами: «Я знаю, что вам это понравится». Слово «знаю» подразумевает уверенность. Эти слова превращаются в «я знаю, что мне это понравится. Мне обязательно понравится. Я правильно поступил. Может быть, я куплю еще».

Попробуйте использовать эту философию в менеджменте. Что бы вы предпочли сказать своему подчиненному: «Желаю вам удачи и надеюсь, вы сможете выполнить задание» или «Я знаю, что вам предстоит большая работа. Я верю в вас»? Какое пожелание будет лучшим стимулом? Говоря нашим детям, что мы знаем, как хорошо они справятся с контрольной работой, мы вселяем в них гораздо больше уверенности, чем когда просто выражаем надежду, что они справятся.

По-разному можно воспринимать комплименты. Если мы легко принимаем комплимент, с искренней благодарностью, мы выражаем тем самым свою положительную реакцию на него, и наоборот, наше несогласие с ним указывает на негативное отношение и часто обижает людей. Приходилось ли вам говорить коллеге, что вам понравилась ее презентация, и услышать в ответ: «Правда? Я думала, что могла бы говорить медленнее». Вместо того чтобы опровергать похва-

лу, нам необходимо ответить тем же, например: «Спасибо. Мне приятно это слышать», чтобы показать, как нам нравится эта оценка. (Подробнее о комплиментах читайте в главе 5.)

Что мы чаще используем в своей речи: слова, отражающие уверенность, или слова, выражающие беспокойство? Боб работал в фирме, которая недавно обанкротилась. Когда его спросили, почему это произошло, он сказал, что все было связано с атмосферой внутри компании, а не с ее производительной деятельностью. «Мы обанкротились из-за того, что президент был так неуверен в себе, что никто из служащих не мог работать с полной отдачей. Он мог принять решение и затем сомневаться в нем, задавая себе множество вопросов о том, что может последовать за предполагаемым конфликтом. Он был все время неуверен, что в его коммерческой деятельности было сделано правильно, и не считал нужным объяснять нам свои действия. Его тревога передавалась нам. Я часто шутил, что нашему шефу необходим личный тренер, чтобы помогать ему быть более уверенным».

Чем чаще в вашем языке присутствуют уверенные интонации, тем привычнее это становится для вас. И в результате вы действительно начинаете чувствовать себя более уверенно. Говорите ли вы вслух с самим собой или даже с любимым домашним животным, вы можете поднять свое настроение уже самой манерой общения.

В газете «Лос-Анджелес Таймс», в статье, озаглавленной «Самовнушение может быть мощным оружием», психолог Рик Блю подчеркивает: «Мы можем ввергнуть себя в состояние страха, уныния или восторга с помощью самовнушения». Смысл в том, чтобы действительно слушать, что вы говорите про себя или вслух, и стараться при этом поддерживать себя настолько, насколько это возможно. Люди, чувствующие себя неудачниками, отмечается в статье, «...часто попадают в ловушку, говоря “я не могу”, “у меня не получается”, “я никогда не добьюсь”. И разумеется, такие ожидания сбываются. И наоборот, если вы постоянно говорите себе и другим, что “я могу добиться успеха”, “я победитель” или “я способен”, тогда ваши ожидания оправдываются».

Конечно, есть другие способы проявить оптимизм. Например, вы можете потенциально неприятную ситуацию превратить в благоприятную, как это сделал отец Дженны в случае с фейерверком. Другой путь, которым можно этого достичь, — демонстрировать окружающим, как можно жить с энтузиазмом и энергией.

Люди страстно хотят, чтобы их воодушевляли и стимулировали. Посмотрите на успех Опры Уинфри. Она стала одной из самых популярных, влиятельных и богатых женщин в мире. Ее шоу посвящено тому, как помогать себе, преодолевать трудности и доверять другим. Вспомните, как все приветствовали Ли Якокка, когда он принял на себя руководство компанией «Крайслер» и спас ее от краха? А с каким энтузиазмом отнеслась Америка к первому фильму о Рокки, неудачнике, преодолевающему трудности, чтобы стать чемпионом. Представьте себе мир, где все подают друг другу положительный пример. Это начинается с отношения к жизни. У нас всегда есть возможность найти в ней хорошую сторону. Каков ваш выбор?

Быть привлекательным. А теперь мы подошли к последнему правилу флирта в нашем списке из 9 пунктов. Те, кто умеют хорошо флиртовать, — привлекательны. Да... Что это значит? У них светлые волосы и голубые глаза? Темные волосы и черные глаза? Нет. Рыжие волосы и зеленые глаза? Нет, и это неверно. Пожалуй, я немного преувеличиваю, но я не знаю, что значит слово «привлекательный». Я обучала на своих курсах по флирту тысячи людей и всех их находила привлекательными. А ведь мои слушатели выглядели по-разному. Итак, определение за вами.

Я обычно говорю своим слушателям: «Будьте привлекательными... что бы это ни означало для вас». Иногда быть привлекательным означает одеваться во все черное и носить цилиндр. Иногда это означает строгий костюм. Если бы вы увидели меня в свободное воскресенье, вы бы узнали, что в этот день для меня привлекателен рваный спортивный свитер и шорты, немытые волосы и отсутствие косметики. В такие дни я чувствую себя счастливой и раскованной. Итак, ваше определение привлекательности может меняться день

ото дня. Главное в том, что прежде всего привлекательным вас делает хорошее настроение.

У меня есть упражнение на курсах, когда участники записывают на листке бумаги три черты своей внешности, которые им нравятся. Это может быть что угодно: глаза, талия, запястья, локти, пальцы рук и ног, нос, подбородок, ноги, колени, волосы, мочки ушей... все что угодно! Затем я спрашиваю, не хочет ли кто-нибудь назвать хотя бы один из пунктов своего списка. На семинаре в солидной финансовой компании один джентльмен согласился рассказать о своей любимой части тела. Он медленно поднялся, расправив плечи и высоко держа голову. На нем был очень строгий костюм от модного портного, и его волосы были безукоризненно причесаны. Я попросила его рассказать нам о том, что ему нравится в себе. К нашему удивлению, он с гордостью произнес: «Мой зад». Все ахнули от изумления, и в зале раздался смех. «Видите»? — спросил он, и затем, подняв и отогнув полы пиджака, он продемонстрировал нам свою любимую часть. Он испытывал гордость, и я могла понять почему. У него был очень симпатичный зад. Все согласились, и мы наградили его аплодисментами. Из-за того что он все время носил пиджак, никто не мог видеть его зад, но дело даже не в этом. Он знал, что эта часть его тела была привлекательной, был убежден в этом, и его уверенность передавалась нам.

Найдите минуту и запишите три черты вашей внешности, которые вам нравятся в себе, и восхищайтесь ими. Разве мы не так же поступаем, когда любим кого-нибудь? Мы восхищаемся! Если наши возлюбленные прибавят в весе, мы говорим, что приятно, когда хорошего много. Если у них появится прыщик, мы думаем, что он самый привлекательный в мире. Но когда эти вещи случаются с нами, мы воспринимаем их с досадой. Нам необходимо восхищаться собой также охотно, как мы готовы восхищаться другими. Красоту можно найти во всем.

Если мы верим, что мы привлекательны, то это так! Бетт Майдлер, Джонни Карсон, Барбара Стрейзанд и Робин Уильямс — исключительно привлекательные люди. Они притягивают нас к себе своей уверенностью, юмором, внут-

ренней силой и тем, что они нравятся себе. Итак, быть привлекательным — не значит соответствовать стереотипу, это значит ценить себя по достоинству.

Запишите три черты вашей внешности, которыми вы гордитесь.

.....
.....
.....

ЛЮБИТЬ СЕБЯ 3

*«Я нравлюсь вам. Я действительно
вам нравлюсь!»*

Эти слова радостно прокричала со сцены Салли Филдс, когда ей присудили премию «Оскар» как лучшей киноактрисе. Разве мы не такие же? Приятно нравиться другим людям и чувствовать себя достойно. При флирте самоуважение очень важно, этим мы подаем окружающим пример, как им следует относиться к нам. Если мы оцениваем себя положительно, то и другие склоняются к такой оценке. Но если мы сомневаемся в себе, остальные легко поддаются нашему настроению.

Уважение к себе не возникает само собой. Его необходимо воспитывать и тренировать. Если мы верим в себя, то способны достичь многого. Доктор философии Дэвид Шварц в книге «Волшебный способ рассуждать о важном» пишет: «Вера в себя является неотъемлемым условием достижения успеха. Верьте, обязательно верьте, что у вас все получится, и вы достигнете цели». В следующих главах мы рассмотрим, как воспитать самоуважение и заставить окружающих поддерживать его.

Сделайте следующее упражнение. Заполните две колонки. В левой запишите три слова, наиболее точно отражающие впечатление, которое, как вам кажется, вы производите на других. Иными словами, представьте себе, что подумали бы о вас незнакомые люди, на встрече с которыми вы побывали. Какими словами они описали бы вас? Открытый, замкнутый, скептик, умный, активный, задумчивый? Используйте любое из них. В правой колонке запишите три слова, отражающие то впечатление, которое вы хотели бы произвести. Что бы о вас сказали в этом случае окружающие? Энергичный? Хороший слушатель? Добрый? Остроумный? Только будьте честными.

**Каким меня видят
окружающие:**

1.
2.
3.

**Я бы хотел, чтобы
окружающие видели
меня:**

1.
2.
3.

Сравните колонки. Похожи ли они? Может быть, они полностью совпадают? Я проводила этот тест среди сотен людей. Однако только у некоторых оба списка были идентичными. Это означает, что большинство людей хотели бы видеть себя другими, и только очень немногие довольны впечатлением, которое производят.

Парадокс в том, что есть только один человек, способный точно определить, каким вас видят окружающие. Он известен — это вы сами. Следовательно, если вы хотите создать определенный образ, необходимо в него вживаться. Если вы стремитесь казаться умным, энергичным и добрым, ваше поведение должно быть соответствующим. Начните мысленно упражняться: «Я умный, энергичный и добрый!» Чем чаще вы будете убеждать себя, тем скорее станете соответствовать желаемому образу. Мы обязательно должны сами себя стимулировать.

Как правило, невозможно управлять обстоятельствами и поведением других людей, но попробуйте контролировать свое отношение к ним. Степень успеха непосредственно зависит от того, как мы настроены. Вот истории, которые служат подтверждением. Ведущую одного из самых популярных ток-шоу Салли Джесси Рафаэль увольняли 17 раз, прежде чем она достигла успеха. Даже Авраам Линкольн терпел поражение на выборах 8 раз, прежде чем стал президентом. Эти люди добились успеха, потому что считали себя лидерами. Итак, с чего вы начнете создавать свой образ? Давайте более подробно остановимся на понятии «установка».

«Установка» — не что иное, как привычный ход мысли. А привычки, как, например, курение, утрення зарядка или засыпание перед телевизором, приобретаются на протяжении всей жизни. Задумайтесь над тем, какие мысли вы внушаете себе в течение дня: вселяют ли они в вас оптимизм или, наоборот, неуверенность в своих силах?

Был период, когда я оказалась во власти мыслей, приводивших меня в плохое настроение. В колледже мне предложили участвовать в престижной программе по специальности «английский язык», что одновременно и радовало, и пугало меня. Было приятно сознавать, что выбор остановили именно на мне, но не давали покоя сомнения: «Я не такая способная, как другие студенты» или «Может быть, я справлюсь с письменным заданием, но если задание будет устным, я могу провалиться». Я позволила страху завладеть мной. К началу занятий я находилась в состоянии паники. Сев сзади, я не говорила ни слова. Слушая ответы других, я повторяла про себя: «В сравнении с ними я буду выглядеть глупо».

Оглядываясь назад, я понимаю, что стала своим злейшим врагом. Ирония в том, что я даже не сознавала что делаю. Многие из нас постоянно внушают себе чувство неполноценности, не задаваясь вопросом, к чему это может привести. Подумайте, о чем вы говорите с собой? Стараетесь ли вы поддержать себя или, наоборот, огорчить?

В моей жизни также был период, когда я настраивала себя оптимистически, и это открыло передо мной новые удивительные возможности. Постепенно такой образ мыслей

стал привычным. Несколько лет назад мы с приятелем собирались поехать на 10 дней в Израиль. Я была очень взволнована предстоящей поездкой, потому что никогда не бывала там раньше. Кроме того, мне действительно необходимо было уехать: я чувствовала усталость, неудовлетворенность работой, и мне нужно было время, чтобы решить некоторые проблемы. За неделю до отъезда мой друг отказался от поездки, и я была поставлена перед выбором, который в дальнейшем изменил мою жизнь. Я не знала, ехать или нет. Поскольку я никогда не путешествовала за границу одна, моим первым побуждением было сдать билет. Все же я чувствовала себя несчастной, так как долго мечтала об этой поездке. Я решила пригласить кого-нибудь другого, но никто не соглашался. Одна знакомая простодушно посоветовала мне: «Если тебе не с кем ехать, поезжай сама с собой».

Ее совет удивил и вдохновил меня. Как я говорила, путешествие в одиночку даже не приходило мне в голову, пока она не сказала: «Ты можешь это сделать». Я постоянно повторяла эти слова в памяти, и «ты» превратилось в «я». «Я могу сделать это!» «Я могу сделать это!» «Я могу сделать это!» Вскоре я превратилась в автомат, твердящий одно и то же, и это подействовало. Более того, незначительное замечание очень сильно повлияло на мое поведение. Слова «я могу сделать это» превратились в «я могу спокойно общаться с незнакомыми людьми», «я могу научиться одна путешествовать в чужой стране и заводить друзей повсюду» и т. д. Ведя диалог с собой на занятиях в колледже, я оказалась своим злейшим врагом, а теперь была союзником. Я стала себе другом. И все началось со случайной реплики приятельницы, которая отнеслась ко мне с пониманием.

Поездка оказалась удачной. Сначала я немного нервничала в самолете и на таможне, но мысленно все время подбадривала себя. К концу путешествия у меня появилось несколько новых друзей. Я карабкалась по горам в невыносимую жару, я даже немного выучила язык, чтобы лучше познакомиться со страной. Вернувшись, я бросила прежнюю работу и основала собственную компанию, о которой всегда мечтала. Я поняла, как полезно поддерживать себя. Новый

взгляд на жизнь появился благодаря ободряющему совету, который подтолкнул меня совершить путешествие. Теперь мне было все под силу. Всегда можно найти оправдание своей нерешительности. Смысл в том, чтобы убеждать себя в необходимости действий, поверить в это и приступить к делу.

Газета «Уолл-стрит джорнэл» поместила заметку о пятнадцатилетнем Дэвиде Ланце, который знал, как добиться успеха. Что же заставило общенациональную газету для профессиональных бизнесменов обратить внимание на этого мальчика? То, что Дэвид проявил себя ведущим специалистом в области автомобилестроения. Когда ему было 11 лет, он пытался убедить всех — от одноклассников до руководителей компании «Крайслер», — что его самодельный журнал является важным источником информации для автомобильной промышленности страны. Мальчик рассылал письма и визитные карточки журналистам, пишущим об автомобилях, регулярно проводил подписку на свой бюллетень. Дэвид всегда действовал решительно и храбро. Его правдивость была известна. «Сможет ли когда-нибудь «Тойота» выпускать автомобили только на основе собственных разработок?» — написал однажды Дэвид.

Однако потребовалось время, чтобы его репутация окрепла. Одноклассники удивлялись, когда во время обеденного перерыва Дэвид раздавал визитные карточки. Постепенно его критические статьи начали привлекать внимание. О нем появились заметки в бюллетене корпорации «Крайслер» и газетах Хьюстона. Мальчик привлек внимание людей, поместив в своем журнале фотографию, на которой он пожмает руку автомобильному магнату, бесплатно доставившему Дэвида самолетом на свой завод в Мичигане. Теперь о мальчике пишут ведущие журналисты, отмечая его удивительную способность разбираться в тонкостях автомобильной индустрии. Дэвид расширяет бизнес. За каждую статью пятнадцатилетний мальчик получает 20 долларов.

Отношение Дэвида к делу — верный путь к успеху. Он предан идее, уверен и решителен. Если, несмотря на трудности, пятнадцатилетний мальчик отваживается осуществлять свою мечту, то почему бы нам не последовать его примеру? Начните прямо сейчас, попробуйте применить на

практике такое отношение к жизни, которое позволит сохранить веру в себя и стремление к действиям.

Вот что необходимо делать ежедневно — тренироваться думать таким образом, чтобы мысли оказывали влияние на ваши действия. Это может оказаться нелегко, потребует дисциплины, но вы достигнете цели. Старайтесь вновь открыть в себе источники силы, о которых вы, возможно, забыли.

Начните думать о тех свойствах, которые вам нравятся в себе или отличают вас от других. Помните, что это могут быть любые особенности вашего характера и личности: организованность, приятный смех, способность отлично разбираться в компьютерах, наблюдательность, приятный тембр голоса, то, что вы прекрасный отец или мать, и т. д. Не забывайте, что обладание этими качествами делает вас уникальным.

Меня, например, всегда дразнили за болтливость. «Ты когда-нибудь устаешь говорить?» — спрашивали меня окружающие. Признаюсь, их точку зрения можно понять. Я люблю поговорить. Но только в последние годы я стала зарабатывать себе на жизнь тем, что я люблю и умею делать. Сегодня эта моя способность неплохо оплачивается.

Люди не всегда осознают, что умение смотреть собеседнику в глаза, быть организованным человеком, быстро ориентироваться в обстановке — это искусство. Не считайте эти качества природным даром. Научитесь ценить особенности своего характера. Начните с заполнения пустых строк в этом списке:

МОИ ДОСТОИНСТВА

1.
2.
3.
4.
5.

Некоторым людям трудно найти в себе даже пять достоинств, а другие находят 20 с первой попытки. Если вы с трудом достигли цифры 5 (а я видела, что это случается достаточно часто), позовите близкого друга, и пусть он или она помогут вам завершить этот список. Вас, наверное, удивят свойства, которыми, по мнению окружающих, вы обладаете, но ни вы, ни они не высказывают это вслух. Однажды мои партнеры из юридической фирмы обсуждали друг с другом, что им нравится в людях. Одной женщине сказали, что все ценят ее энтузиазм. Она была потрясена: «Я не подозревала, что кто-нибудь это замечает». Поразительно, сколько всего в нас заложено.

Теперь, когда вы заполнили список, используйте его как памятку о своих положительных качествах, и пусть она помогает вам в трудное время, когда вы нуждаетесь в поддержке. Я обучила этому упражнению свою знакомую Сюзан Бройлс, и она прекрасно использовала его. Вот пять ее отличительных свойств: она ко всему относится непосредственно, она хороший друг, она организована, старается работать над собой и она веселый человек.

В один из трудных дней Сюзан позвонила мне. Она долго и раздраженно рассказывала, как плохо у нее складываются дела на работе. Дождавшись, когда она закончит, я попыталась успокоить ее, посоветовав выбросить из головы неприятные мысли. «Почему бы тебе не пойти прогуляться?» — спросила я. «Нет, погода отвратительная», — ответила Сюзан. «Скоро начнется наша любимая передача по телевизору. Почему бы тебе не посмотреть ее и не расслабиться?» — «Нет, я ее не выношу. Она стала такой скучной». Я сделала последнюю попытку: «Сходи в любимый ресторан и угости себя чем-нибудь вкусным». — «Ну нет! Прошлый раз мне стало там плохо». Я была огорчена, казалось, она сама не хочет избавиться от плохого настроения. «Сью, — призналась я, — мне не по себе от того, что я не могу помочь тебе справиться с гневом». В ответ она заявила: «Джил! Это не гнев. Просто я очень непосредственно ко всему отношусь». Тем самым Сюзан прекрасно продемонстрировала одно из своих положительных качеств, которое она указала в списке под первым номером.

Все зависит от того, как оценивать ситуацию. Мне показалось, что Сюзан разгневана, в то время как она считала свое поведение просто непосредственным и была твердо уверена в этом. Мы все могли бы поучиться у нее. Теперь, когда мы умеем сосредоточиваться на сильных сторонах своего характера или, по крайней мере, осознавать их, необходимо составить второй список — состоящий из противоположных качеств. Одни называют их комплексами, другие — недостатками или изъянами. Но как бы их ни называли, приписываемые нам слабости не помогают в жизни. Они постоянно преследуют людей. На самом деле ни у кого из нас этих комплексов нет. Это бесспорный факт. Подождите, не закрывайте книгу! Понимаю, все это выглядит неубедительно, но я постараюсь объяснить вам.

Очень важно попытаться найти новое название вашим воображаемым недостаткам. Обозначьте их так: свойства, которые можно совершенствовать. Слово «слабость» несет в себе оттенок безнадежности и неизменности. Заменив его на другое, допускающее возможность совершенствования, вы начинаете по-другому смотреть на жизнь. Вы почувствуете себя уверенным, активным и ответственным человеком. Один из моих недостатков, например, может быть легко превращен в достоинство. Я очень люблю говорить, поэтому иногда мне кажется, что я говорю очень быстро. Но это не значит, что я должна называть себя болтливой. Просто я должна работать над собой. Понимая это, я стараюсь говорить медленнее.

Вы уже перечислили пять (или больше) своих достоинств, теперь можно составить список свойств, которые вы можете совершенствовать. Однако здесь запишите только три пункта.

МОИ КАЧЕСТВА, КОТОРЫЕ Я СТАРАЮСЬ УЛУЧШИТЬ:

1.
2.
3.

Особенность этого упражнения состоит в том, чтобы перечень ваших положительных качеств был больше, чем список тех, которые нужно улучшать, по двум причинам: первая связана с тем, чтобы стимулировать вашу работу над собой, а вторая — чтобы она не захватила вас полностью. Вы должны стараться улучшить одно из них, а затем переходить к следующему. У каждого есть свойства, которые необходимо совершенствовать, и это может продолжаться всю жизнь. Смысл в том, чтобы ваши попытки были устремлены в будущее, поэтому нужно сосредоточиться на сильных сторонах своей личности. Это придаст вам уверенности и позволит преодолевать недостатки.

Меня снова и снова вдохновляли встречавшиеся мне люди, которые использовали этот метод, чтобы изменить свою жизнь. Я познакомилась с Билли Вайсманом, владельцем «Вайсман Энтерпрайзис», процветающей инвестиционной компании в Миннеаполисе. Он был хорошим профессионалом, энергичным, умным и внимательным человеком. Когда я спросила, в чем секрет его успеха, он сказал, что его самым ценным качеством была дислексия. Такой ответ меня удивил. Большинство людей расценивают дислексию как серьезный недостаток. Но Билли Вайсман сумел превратить ее в положительный фактор. Из-за того что он не мог читать, как другие люди, он привык справляться с ситуациями по-своему. «Благодаря дислексии я научился успешно решать любые проблемы», — говорил он о себе. Это качество помогло ему создать компанию с капиталом в миллион долларов.

Майкл Джордан признается, что благодарен судьбе за то, что его исключили из баскетбольной команды университета. «Когда мне пришлось уйти, — объясняет он, — я стал работать упорнее и целеустремленнее». Это помогло ему стать выдающимся игроком.

В июле 1990 года журнал «Успех» с восторгом писал о Луизе Бенджамен-Бом, которая, несмотря на трагические обстоятельства, сумела превратить маленькую фирму в двухмиллионное предприятие. В течение одиннадцати лет она и ее муж владели транспортно-складской компанией. Но случилось несчастье — ее муж и трое детей погибли в автомо-

бильной катастрофе. Луиза была потрясена обрушившимся на нее горем. Однако она нашла силы собраться с духом и взять на себя управление компанией. Много раз Луиза была готова все бросить, но не сделала этого. Она просто приняла решение двигаться вперед, чтобы не стать жертвой обстоятельств.

Иногда в жизни бывают трудные периоды: перемена работы, расставания, плохое самочувствие и многое другое. Могут быть и менее серьезные проблемы: вы не успеваете что-то сделать, переутомляетесь, ценные сотрудники покидают компанию. Независимо от обстоятельств, мы постоянно сталкиваемся с трудностями, которые выводят нас из равновесия.

В трудные времена мы можем сохранять уверенность в себе, приспособив свое отношение к происходящим событиям. Попробуйте спросить себя: «Чему я могу научиться в этой ситуации?» или «Как извлечь пользу из приобретенного опыта?» Превратите эмоциональную реакцию «Это ужасно! Я сойду с ума!» в более рациональное восприятие: «Это ужасно, но я переживу это и стану более сильным и мудрым». Помните, что, оказываясь в критической ситуации и напрягая все свои силы, вы укрепляете себя. Однако большинство людей попадают в зависимость от сложных обстоятельств.

В газете «Балтимор сан», в статье, озаглавленной «Человеку свойственно ошибаться, так воспряньте духом», миллионер Ричард Броди рассуждает: «Я считаю, что в людях заложена способность сильно преувеличивать свои неудачи. Но тот, кто хочет добиться успеха, должен сталкиваться с трудностями чаще, чем тот, кто не имеет больших запросов. Поэтому, когда вас постигнет неудача, приободрите себя: «Ничего, риск — благородное дело»».

Хотя подобный совет полезен, все же очень трудно осознать, как можно извлечь опыт из кризисной ситуации, потому что когда это происходит, вы испытываете сильные эмоции, даже депрессию. Здесь вам могут помочь письменные упражнения, так как сам процесс написания позволяет не только осмыслить ситуацию, но и оценить ее объективно. В некоторых статьях даже утверждается, что записывание

мыслей в дневник может давать такой же эффект, как лечение у квалифицированных специалистов. Вот один из способов преодолеть трудную ситуацию, записывая свои мысли. Заполните пустую строчку после каждого предложения.

Я научился в этой ситуации тому, что:

.....

ИЛИ

Из этой ситуации я вышел более сильным, потому что:

.....

На семинарах я также использую похожие письменные упражнения, чтобы понять, как пережитые события могут помочь нам.

Самый тяжелый кризис, который я пережил, это:

.....

Опыт, который я извлек из него, состоит в том, что:

.....

Было бы очень полезно думать, что многие трудные ситуации, в которые мы попадали (потеря работы, несчастный случай), могли бы изменить вашу жизнь в лучшую сторону. Как-то раз ко мне подошел один из участников семинара и сказал: «Несколько лет назад у моей матери обнаружили аневризму. Это было тяжелым ударом для нашей семьи. Мы ничего подобного не ожидали. До сих пор я не думал о том, какое значение для меня имела болезнь матери, но, лишь описав этот случай, я наконец осознал, насколько лучше стал к ней относиться».

Проводя однажды занятия с подростками, я предложила им сделать это упражнение устно. Они разделились парами и рассказали друг другу о трудных ситуациях в своей жизни и о том, какой опыт приобрели. Я не представляла, что дети воспримут все так эмоционально — многие из них плакали во время рассказа. Когда я спросила, что им дало это

упражнение, то была удивлена ответами. Они не столько узнали, какой опыт можно извлечь из трудной ситуации, сколько осознали, как хорошо, что тебе кто-то сопереживает. «Ты понимаешь, что не только у тебя есть трудности с родителями», — сказал один юноша.

Вот ценный совет желающим сохранить душевное равновесие: найдите рядом хотя бы одного человека, с которым вы можете открыто и честно поделиться своими проблемами. Убедитесь, что он надежен и обладает здравым смыслом. Концепция групповой психотерапии основана на том, что решать проблемы и воспитывать чувство собственного достоинства намного лучше в атмосфере откровенности, сопереживания и участия.

Важно окружить себя людьми, которые верят в вас. Приглядитесь, кто из ваших близких больше всего влияет на вас, будь то начальник, муж или жена, друг, и спросите себя, что вы чувствуете, находясь рядом с ними. Идут ли эти взаимоотношения вам на пользу?

Однажды я предложила своим слушателям составить список людей, отношения с которыми для них очень важны. Список может выглядеть следующим образом:

1. Мама.
2. Джон (муж).
3. Сью (шеф).
4. Стив (брат).
5. Тим (лучший друг).

Затем я предложила им дополнить следующее предложение:

Когда рядом со мной (напишите имя человека из указанного списка), я чувствую (заполните вторую строчку описанием эмоций, которые вы обычно испытываете, находясь рядом с этим человеком, — беспокойство, угрозу, благодарность, любовь, бодрость, сомнения и т. д.).

Теперь ваша очередь.

Люди, отношения с которыми наиболее важны для меня:

1.
2.
3.
4.
5.

Когда я нахожусь рядом с, я чувствую

.....

Смысл в том, чтобы быть искренними, даже если вам не нравится то, что вы обнаруживаете. Возможно, вы ощущаете беспокойство рядом с супругой (или супругом) или опасаетесь лучших друзей. Многие люди стараются не думать о тех негативных эмоциях, которые, как это ни странно, вызывают у них самые близкие люди. Такая эмоциональная отрешенность носит защитный характер. Кто же хочет быть поставленным перед фактом, что родители заставляют вас испытывать неловкость, а супруг (или супруга) не оказывает поддержку. Для того чтобы преодолеть неудобство, люди стараются не обращать внимания на эти чувства и, не подозревая об этом, попадают в замкнутый круг.

Это упражнение не имеет целью разрушить ваши отношения с близкими людьми. Оно предполагает заставить вас осмыслить ваши чувства и способствовать оздоровлению и укреплению этих отношений. Кого-то оно побудит больше общаться с близкими людьми на основе взаимного уважения. Другие обнаружат, что необходимо полностью изменить характер взаимоотношений, так как все попытки сделать их честными были безуспешны.

Однажды кто-то сказал: «Ваши отношения с близкими людьми полностью зависят от вас». Каждый заслуживает того, чтобы им дорожили, ценили его по достоинству и

принимали таким, какой он есть. Я надеюсь, что ваши личные взаимоотношения построены на этой основе.

Кроме отношений с близкими, другая область, где люди изо всех сил стремятся сохранить уважение, — это работа. Некоторым людям приходится работать в условиях, где их не одобряют и не ценят по достоинству. Бывает, что лучший комплимент от шефа — когда он ничего не говорит, а если говорит, то лишь для того, чтобы указать на ошибки. Вы сталкивались с подобной ситуацией?

Что же продолжает оставаться стимулом, если работа не удовлетворяет? Можно найти ответ, спросив себя: «Что я могу сделать, чтобы работа стала интересной? Как я могу придать ей смысл?» Есть много способов стимулировать себя ежедневно. Ричард Келли — пример того, как можно найти смысл и добиться успеха в работе, независимо от должности и зарплаты. В течение 35 лет он работал в супермаркете недалеко от Чикаго и никогда не поднимался выше должности упаковщика в бакалейном отделе. Вот статья об этом человеке, которая может вас вдохновить.

Жизненный принцип одного американца: работай и будь полезным

Понятие «успех» многозначно. Спросите об этом человека, который собирается оставить работу упаковщика бакалейных товаров.

Боб Сектер,

корреспондент «Таймс»

Copyright, 1986 г., Лос-Анджелес Таймс:

Перепечатано с разрешения

Деловая Америка — лживая, рвущаяся к цели, беспощадная Америка; обесцененная, переполненная, торгующая, равнодушная Америка — могла бы наверняка поучиться у Ричарда Келли. Для начала, он является живым доказательством того, что общественное положение и хорошие день-

ги — не обязательно единственный показатель успеха в бизнесе. Келли, которому скоро исполнится 60 лет, проработал более 35 в супермаркете в богатом пригороде Чикаго и ни разу не поднимался по служебной лестнице выше упаковщика бакалейных товаров.

Улыбающийся, энергичный, со старомодным представлением о работе, для которого вежливость и преданность делу были наградой, он сумел стать самым уважаемым упаковщиком товаров в округе.

Однажды конкурирующая фирма безуспешно попыталась переманить его, пообещав более короткий рабочий день и высокую зарплату. Покупательница Пэт Нуфер всегда ставила его в пример своим детям.

Узнав о том, что Келли собирается уйти на пенсию, менеджер Трей Джонсон был искренне обеспокоен тем, что без этого скромного, но популярного человека, который вносит теплоту личного обаяния в наш механизированный мир, доходы компании упадут.

Келли помнит имена всех покупателей, угощает детей сладостями и всегда готов поднять упавшую перчатку или поддержать плачущего малыша, пока мать ищет в сумочке ключи от автомобиля. Джонсон, которого еще не было на свете, когда Келли упаковывал здесь свою первую банку мясных консервов, вспоминал, что говорил о Келли один постоянный покупатель: «Я не могу сказать ничего определенного, но он прекрасный человек».

В чем секрет успеха Келли? Он не просто складывает продукты так, чтобы яйца и хлеб лежали сверху, он упаковывает их тщательно и плотно. Он делает это так, чтобы пакет не рассыпался в багажнике машины по пути домой. Еще лучше, чем свое дело, Келли знает людей. При такой работе, где стаж измеряется месяцами, а не десятилетиями, и где постоянным покупателем считается тот, кто пару раз купил пиво, Келли провел здесь всю свою жизнь. Он знаком с покупателями, их детьми и внуками, с их успехами и неудачами.

Единственное, чего он не делал, — не отвозил покупки к месту стоянки автомашин. Он присматривал за домами своих клиентов, когда они были в отъезде, чистил водостоки, мыл фундаменты домов и даже отвозил больного в больницу.

«Обычно люди смотрят свысока на такую работу, — говорил Келли, — но что бы ни пришлось делать твоим рукам, старайся делать это как можно лучше. Так написано у Экклезиаста. Может быть, у меня не получается так хорошо, как у других, но я стараюсь изо всех сил».

Келли был скромным, но не глупым. В 1956 году он работал санитаром ночной смены в госпитале Управления по делам ветеранов. Его жена была беременна первым ребенком, и им были необходимы деньги, чтобы оплатить роды. Поэтому Келли обратился за помощью к своему бывшему командиру роты резервистов, который в гражданской жизни стал менеджером в супермаркете. Через несколько месяцев Келли начал работать на складе в магазине.

Вначале он собирался оставаться здесь только для того, чтобы накопить деньги для оплаты счета в больнице, но затем ему пришлось в голову, что, сохраняя обе работы, он смог бы приобрести дом. В том же году он купил его, но увольняться не стал.

За эти годы Келли приобрел семь домов, которые сдает внаем. Он основал фирму по обработке участков земли, но продолжал днем работать в супермаркете, а ночью в госпитале. Так продолжалось до прошлого года, когда он ушел из больницы. Келли чистил осушительные каналы и выполнял другую случайную работу, главным образом для тех, с кем познакомился в магазине.

Работа за прилавком в течение многих лет способствовала формированию его простых, но очень полезных представлений о том, как добиться успеха; философии, которая могла бы принести ему славу высокооплачиваемого консультанта. Вот некоторые его мысли:

«Мелочи имеют большое значение. Если женщина роняет ключи, вы стараетесь поднять их. Если бы моя жена пришла в магазин, я бы хотел, чтобы кто-нибудь помог ей сложить покупки в машину, и сделал это бескорыстно.

Сегодня многим людям хочется иметь деньги, ничего не делая. Они стремятся получить должность, но не желают работать. Если меня не берут на работу, я не могу в этом никого обвинять, кроме себя. Я сам создаю проблемы и сам их решаю».

Собираясь уходить с работы, Келли сказал: «У меня есть чем заняться. Многие пожилые люди нуждаются в помощи. Наверное, я выйду на улицу и расскажу мальчишкам об этом, может быть, я смогу заставить их задуматься».

Покупатели Келли, его друзья, хотя и говорят, что понимают, почему он уходит, на самом деле испытывают огорчение. «Келли особенный, — рассказывала Дэбби Андерсон. — Когда родились мои дети, он уже работал здесь. У меня их двое — 12 и 9 лет, и они всегда с нетерпением ждут, когда мы пойдем в магазин и они получают свои сласти».

«Если Келли уйдет, то и мы уйдем, — пошутил другой покупатель. — Вот уже в течение 26 лет он помогает нам укладывать в машину покупки и заботится о наших детях. Однажды кто-то из моих детей неодобрительно отозвался о его работе. Я ответил: “Не торопись! Келли занимается важным делом, и он один из самых приятных людей, которых я когда-либо встречал. Ему никогда не найдут замену”».

Безусловно, Ричард Келли превратил работу, которая не считается престижной, в одну из самых важных в компании. Он является ярким примером того, что истинный профессионализм не зависит от должности.

Другой человек, который поступил так же, — это Лесли, секретарша Тома Петерса, известного писателя и блестящего лектора. В одной из своих интересных статей он описывает ее так:

«Я никогда не читал ее автобиографии. Она вполне могла иметь ученую степень по ядерной физике в Калифорнийском технологическом институте, а могла даже не закончить колледж. Но она многое изменила в нашей компании и сделала это с большим искусством».

Петерс продолжает хвалить Лесли, описывая стиль ее работы такими словами: «легкий, вежливый, веселый, терпеливый, честный, профессиональный, энергичный, тщательный» и т. д. Он рассказывает, что Лесли берется за дополнительную работу только для того, чтобы быть полезной: «Как много может сделать один человек, чтобы изменить атмосферу в компании. Все зависит от его энергии и энтузиазма, а не от должности, которую он занимает».

И Лесли, и Ричард Келли являются прекрасными примерами того, откуда берется заинтересованность в работе, как важно для успеха уметь флиртовать — устанавливать теплые, доверительные и искренние взаимоотношения, воспитывая чувство самоуважения в себе и в других.

В чем вы видите свой стимул? Далее мы предложим вам 11 способов, позволяющих найти новый смысл в работе. Вместо того чтобы брать в качестве примера Ли Якокка или Майкла Джордана, послушаем истории, рассказанные обычными людьми о том, как они смогли поверить в себя в трудные периоды жизни.

1. Знания. Мы обычно рассматриваем обучение как нечто само собой разумеющееся, но интересно узнать, как новая информация может полностью перевернуть наше представление о работе. Эми Спилмен из фирмы «Вектор Маркетинг» рассказала мне, как знания спасли ее карьеру торгового агента. Она объясняла: «Когда я начинала работать простой продавщицей, при переговорах с клиентом меня очень пугал завершающий этап сделки. Я всегда чувствовала, что в этот момент покупатели теряют интерес. Тратя много времени на то, чтобы хорошо представить товар, я очень боялась заключительного момента и почти пропускала его. Но все же я всегда заканчивала презентацию предложением купить товар. Поскольку мне не удавалось ничего продать, я перестала вести переговоры с клиентами и почти потеряла работу. Все объяснялось просто — мне не хватало знаний. Однако мне повезло: менеджер пригласил меня обсудить результаты работы. “Как могло случиться, что вы ничего не продаете?” — спросил он. “Мне кажется, я просто не умею этого делать”, — растерянно ответила я, чувствуя, что не могу справиться со своими проблемами. Но менеджер был настойчив и продолжал задавать вопросы. “Покупатели выглядят заинтересованными во время презентации, но когда дело подходит к концу, они теряют интерес”, — объясняла я. “Давайте посмотрим, как вы это делаете”, — предложил менеджер. Когда я неохотно выполнила его просьбу, то заметила, что он улыбается. “Вы смеетесь, потому что у меня ничего не получается”, — пожаловалась я. “Нет, — ответил менеджер. — Я просто вижу, в чем ваша

ошибка". Он сказал, что я слишком хорошо выучила текст, и он выглядит фальшивым. Менеджер помог мне научиться произносить его так, чтобы это звучало естественно. Я стала говорить медленнее и делать паузы там, где их раньше не было. Менеджер разъяснил, в чем смысл заключительной части и для чего она нужна. После нашей встречи я уже не испытывала затруднений. Из пяти визитов, сделанных мной в тот же день, четыре закончились успешной продажей. Теперь заключительную часть переговоров я провожу с удовольствием».

Мой знакомый в течение 20 лет работал в одной и той же финансовой компании. Удивляясь такому постоянству, однажды я спросила его: «Вам никогда не бывает скучно?» — «Скучать некогда. Слишком многому нужно учиться», — ответил он и рассказал, что посещает все семинары, которые организует фирма, и читает все издания, связанные с его специальностью. «Каждый раз, когда я узнаю что-то новое, мне хочется как можно скорее использовать это в работе», — с гордостью говорил он. Это правда — новые знания вдохновляют. Они заставляют нас иначе смотреть на жизнь, и поэтому необходимо продолжать образование.

Всегда существует множество курсов обучения, книг, магнитофонных пленок, видеокассет, соответствующих вашим интересам. Они доступны каждому. И если ваша фирма не обеспечивает вас необходимыми материалами, вы можете найти их в любой библиотеке или познакомиться с ними через специальные образовательные программы.

Я никогда не забуду, как приятно мне было услышать отзыв о моем семинаре от одной из его участниц. Ей, должно быть, было уже больше пятидесяти лет, и занятия были нужны ей, чтобы улучшить отношения с окружающими. В то время как большинство молодых слушателей уделяли внимание темам, связанным с деловой сферой, ее эти вопросы не волновали: ее интересовала та информация, которую можно было бы использовать в личной жизни. Как-то раз после окончания занятий она пожала мне руку и взволнованно прошептала: «Мне хочется как можно скорее применить ваши советы на практике». Полученные знания вдохновили ее. Учитесь всему, что только может заинтере-

совать вас. Если вы не стремитесь совершенствовать ваши профессиональные знания, найдите то, чему бы вы хотели учиться. Приобретая новые знания, вы расширяете свой кругозор, и это придает вам уверенность в себе.

2. Признание. Небольшая похвала приносит большую пользу. Маршалл Петерсон, детский воспитатель, рассказывает: «Однажды я вел курс обучения по воспитанию самоуважения у подростков, который состоял из четырех частей. Чаще всего занятия проходили в форме дискуссий. В классе было 14 человек, и на протяжении первых двух уроков все они активно участвовали в беседе, за исключением одного юноши. Он сидел сзади молча и равнодушно наблюдал за происходящим. После второго урока я спросил, какое впечатление производят на него занятия. "Все хорошо", — сказал он. "Джон, мне бы хотелось, чтобы ты участвовал в дискуссии", — добавил я. "Мне нечего сказать", — ответил он. Но на самом деле это было, конечно, не так. Просто он нуждался в небольшой поддержке.

Джон был удивлен, когда на третьем уроке я обратился к нему. Мы обсуждали, почему некоторые люди любят поддразнивать или критиковать других. "Кто знает, почему люди так поступают?" — спросил я. "Может быть, они хотят привлечь к себе внимание?" — вступил в разговор один из слушателей. "Конечно, — согласился я. — Какие могут быть еще причины? Как ты думаешь, Джон? Есть ли у тебя какие-нибудь мысли на этот счет?" Он молча пожал плечами. Не желая настаивать, я окинул взглядом комнату, приглашая других принять участие в беседе, как вдруг услышал, что Джон начал тихо говорить: "Люди, которые подсмеиваются над другими, думают, что это их украшает. Когда они умаляют достоинство другого человека, им кажется, что они выглядят лучше". — "Отличный ответ! Все его слышали?" — воскликнул я. Такая высокая оценка изменила поведение Джона. Теперь он сидел выпрямившись и смотрел на других учеников. Когда я повторил слова Джона и подтвердил их точность, то заметил, как он улыбнулся. Мне было приятно видеть, что Джон еще трижды поднимал руку. Каждый раз я спрашивал его; он отвечал очень содержательно и видел, что я ценю это. В конце занятия я

сказал Джону, что он прекрасно поработал. Джон покраснел и поблагодарил меня. Это уже был не тот равнодушный студент, который сидел на первом занятии. Джон стал активным, живым и энергичным. Единственное, что было ему необходимо, — признание. И чем больше он ощущал свою ценность, тем сильнее ему хотелось работать».

Многие из нас ведут себя, как Джон. Время от времени мы сталкиваемся на работе с ощущением, что наше мнение никого не интересует. Чем сильнее мы чувствуем, что не можем оказать влияние на события, тем меньше мы пытаемся это делать. Я часто слышу рассказы разочарованных людей, которые видят, что их старание работать не поощряется. Чем меньше они чувствуют, что их ценят, тем меньше они этого хотят. Только подумайте, насколько повысилась бы производительность труда в тех компаниях, которые перешли бы от управления с помощью отрицательных стимулов к применению положительных. Понаблюдайте за большинством торговых компаний, и вы увидите, с каким трудом они используют поощрение как стимул к работе.

Я вспоминаю, что это двигало мной, когда я начала работать в торговле. Если я добивалась успехов, меня хвалили перед коллегами на собрании в фирме. Было интересно участвовать в соревновании, чтобы стать первой и получить приз или обнаружить свое имя в информационном бюллетене компании. Такая оценка значила для меня даже больше, чем прибавка к зарплате, потому что позволяла чувствовать признание и одобрение. Затем, став менеджером, я использовала те же методы. Мы начали выпускать информационный бюллетень и организовали соревнование, чтобы поощрять торговых агентов за старание. Я заметила, что один продавец работает больше, чем когда-либо (как он говорил), только ради того, чтобы увидеть свое имя в бюллетене.

Помимо того, что поощрения подобного рода повышают деловую активность, для меня было также важно, что признание чьих-либо заслуг не требует затрат. Мне ничего не стоило одобрить кого-нибудь аплодисментами на собрании или просто отметить вслух хорошую работу и прочие успехи, которых сотрудники добились за неделю. Даже издание

бюллетеней стоит недорого. Я убеждена, что моральный климат в нашей стране улучшится, если компании будут ценить своих сотрудников хоть немного больше. Поскольку наше национальное самоуважение во многом основано на том, «что мы делаем», поэтому то, «что мы делаем», должно укреплять его, а не разрушать.

Сказанное выше приводит меня к мысли о личной ответственности. Как добиться признания, если вы работаете в условиях, где вас не ценят? Есть много способов достичь этого. Первое, что можно сделать, — предложить руководству несколько типов конкурсов или издание бюллетеней, объяснив, что подобные программы могли бы улучшить качество работы компании. Если начальство не реагирует, соберите вместе сотрудников и сами организуйте соревнование, издание бюллетеня или другую форму поощрения хорошей работы. Кроме того, вы можете поставить перед собой цели и рассказать о них близким. Каждый заслуживает того, чтобы его усилия были оценены по достоинству. Если вы работаете среди тех, кто не разделяет эту точку зрения, постарайтесь добиться одобрения сами. Небольшая похвала приносит большую пользу.

3. Стимулы. Для того чтобы большинство компаний могли развиваться и приносить прибыль, им необходимо соответствовать изменениям в окружающем их мире путем внедрения новых технологий и новых программ, что способствует созданию хорошей рабочей обстановки. Поэтому, чтобы удержаться на уровне новых требований, вы должны уметь вовремя реагировать на них. Выполняя однообразную работу в течение долгого времени, многие люди начинают относиться к ней без всякого интереса. Если это случилось с вами, найдите в себе силы увидеть новые перспективы. Возможно, вам удастся расширить сферу вашей деятельности и таким образом внести в нее элементы творчества.

Терри Руссо выполнял одну и ту же работу в течение восьми лет и постепенно стал терять интерес к ней, так как в совершенстве овладел всеми необходимыми навыками. Он сказал об этом своим руководителям, и в ответ они предложили ему новые обязанности, которые раньше были закреплены за другим отделом фирмы. Новая работа имела

отношение к рекламе, которой Терри никогда не занимался. Он быстро увлекся процессом создания рекламы: что оказывает воздействие на покупателя, что нет, как люди воспринимают рекламные объявления, почему выбор места для них так важен. Терри чувствовал себя школьником. «Меня это просто захватило, — говорил он. — Как будто я оказался в другом измерении». Действительно, новая работа открывает перспективы. Терри повезло, что его руководители оказались такими внимательными.

Помимо поиска новых направлений в работе, можно также попытаться найти увлечения за ее пределами, чтобы сделать жизнь более интересной. Занятия на курсах, в спортивных группах или различных клубах, хобби — все это способы открыть новые стороны в жизни. Для многих эти увлечения способствуют успехам в работе. Когда жизнь становится скучной, нам всем необходимы новые стимулы, независимо от того, где мы их находим — в работе или в увлечениях. Задумайтесь, как найти их.

4. Сила. В прошлом представление о силе имело негативный оттенок. Сила действительно может быть опасной, когда ею манипулируют и злоупотребляют. С другой стороны, она может быть замечательным средством, направленным на достижение положительных результатов. Некоторые люди считают, что «власть развращает», но если присмотреться внимательнее, то можно убедиться, что каждый стремится к сознанию силы. Чувствовать себя сильным в хорошем смысле этого слова означает быть уверенным в себе, ощущать себя ценным и полезным человеком.

Когда моя секретарша, проработавшая со мной два года, сообщила, что ищет новую работу, я была очень обеспокоена, так как не хотела с ней расставаться. Я спросила, что нужно сделать, чтобы она осталась. «Хейди, ты нам необходима, ты делаешь много полезного», — начала я и затем стала перечислять причины, по которым я не могу себе представить работы без нее. Моя секретарша выглядела довольной и удивленной: «Я не думала, что так много значу для вас. Теперь я знаю, что нужна вам, что от меня многое зависит». Во время нашего разговора мы не только развеяли сомнения Хейди, но дали ей возможность почувствовать себя «силь-

ной» настолько, чтобы проявить инициативу в решении наших проблем.

Поговорив с Хейди откровенно, я поняла, что она перегружена работой. Она сказала, что проводит много времени, отвечая на телефонные звонки, и это не позволяет ей выполнять другие обязанности. Мы пришли к выводу, что необходимо нанять ей помощника для переговоров по телефону. «Я сама хотела бы дать рекламное объявление для кандидата на эту должность и вместе с вами провести собеседование, потому что мне придется работать рядом с ним», — предложила Хейди. Она использовала вновь обретенное чувство уверенности очень конструктивно: чтобы поддержать уважение к себе и облегчить мне процедуру приема на работу нового сотрудника.

Дарла Зейс поделилась со мной своими мыслями о том, как важно чувствовать себя нужной. Она сказала: «Прежде чем я научилась пользоваться компьютером, большую часть своих материалов я печатала на машинке, а затем наняла специалиста — Лизу Фуллер, которая набирала для меня тексты на компьютере. Наконец я решила, что мне пора преодолеть свой страх перед техникой и научиться работать на нем самой. Поскольку Лиза оказала мне такую большую помощь, я попросила ее немного позаниматься со мной. Она согласилась. Когда я спросила, сколько это будет стоить, Лиза сказала: “Не беспокойтесь. Мне нравится учить людей”».

Несмотря на ее заверения, я почувствовала себя виноватой не только за этот бесплатный урок, но и за свою неосведомленность в компьютерах. Я абсолютно ничего не понимала, и это было сразу видно. Во время урока я чувствовала себя очень неуверенно. “Лиза, это так сложно!” — жаловалась я. “Дарла, у тебя получится. Одного часа недостаточно, чтобы научиться. Не расстраивайся”, — успокаивала она меня. Я почувствовала себя виноватой еще больше. Я не только отнимала у нее время, но, кроме того, была неспособной ученицей. К концу урока я ощущала еще большую неловкость, чем в начале, но, как выяснилось, я ошибалась. На следующий день, набравшись мужества, я попыталась работать сама и неожиданно обнаружила, что

научилась большему, чем мне казалось. Это было замечательно: я открывала и закрывала файлы, я сохраняла и стирала их, выделяла и подчеркивала слова — все получалось. Мне было необходимо поделиться своей радостью с Лизой. Я позвонила и рассказала ей об успехах. «Спасибо! Ты заставила меня почувствовать, что я нужна тебе», — ответила она».

Один из лучших способов ощутить себя сильным — помогать другим, как это сделали Хейди и Лиза. Если работа наскучила и вам необходимо восстановить интерес к ней, попробуйте найти людей, которым вы могли бы передать знания и навыки. Предложите помощь новому сотруднику или коллегам, у которых возникли трудности.

5. Независимость. Многие люди видят в своей работе только обязанности: «я должен быть на работе к девяти часам», «я должен сегодня работать допоздна», «я должен сделать этот отчет вовремя». К сожалению, когда мы концентрируем внимание только на обязанностях, то теряем ощущение независимости, которое дает работа. Беседуя с людьми разных профессий, я с удивлением узнавала, что существует много способов чувствовать себя независимым на работе. Один коммивояжер рассказывал, что с нетерпением ожидает момента, когда снова сядет за руль, отправляясь с одной деловой встречи на другую. «Это дает мне возможность собраться с мыслями, пока я нахожусь один. Я также люблю слушать учебные кассеты и тренироваться перед очередными переговорами», — объяснял он.

Один сотрудник, занимающийся маркетингом, признался мне: «Когда на работе невыносимо шумно, я часто устраиваю себе перерыв, закрываю дверь и отключаю телефон. Мне нравится такая возможность делать перерыв по своему усмотрению».

Один корреспондент поделился со мной: «Я чувствую себя по-настоящему свободным, когда сам выбираю сюжет для новостей и преподношу его так, как считаю нужным».

Что же делать, если работа не дает необходимой вам независимости? Спросите Лиз Ривес, у которой есть ответ на этот вопрос: «Я целый день работаю с людьми. Независимость означает для меня возможность побыть наедине с

собой, когда я позволяю себе заняться хобби — чтением. Конечно, это обычное увлечение, но оно дает мне очень много. Я читаю одна в тихой комнате, выбираю то, что мне нравится, читаю как хочу — быстро или медленно. И если мне хочется пропустить несколько страниц, я пропускаю. Кроме того, это позволяет мне как бы отсутствовать, оставаясь на рабочем месте. Книги дают мне полное чувство свободы».

Что вы можете сказать о себе? Дает ли вам работа ощущение независимости? Даже постоянные пассажиры поездов, с которыми я разговаривала, объясняли, что поездка в поезде на работу дает им чувство свободы. Если у вас нет таких возможностей, как у Лиз, воспользуйтесь ее методом. Выберите хобби или занятие, которое удовлетворит ваше стремление к независимости, будь то чтение, прогулки или пение под душем. Найдите время, чтобы чувствовать себя свободным.

6. Удовлетворенность выполненной работой.

Я думаю, что все мы время от времени к концу дня чувствуем себя неудовлетворенными, говоря: «Да... Я ничего не сделал сегодня». Когда мы понимаем, что день прошел бесполезно, то осуждаем себя за это. И наоборот, если нам удастся сделать многое в течение дня или недели, мы довольны собой. Отчего так происходит?

Одна из причин, почему это случается, связана с особенностями нашей культуры, которая придает особое значение успеху и достижению целей. Вторая причина заложена в природе человека, которая соотносит чувство собственного достоинства с сознанием личного успеха. Большинство из нас испытывают удовлетворение, завершив дела. Вот почему наша работа, карьера или то, что мы вкладываем в понятие «труд», тесно связаны с самоуважением и являются основным источником личной заинтересованности.

Джен Хейнс, писательница, работала почти круглые сутки в течение шести недель над деловым проектом. В этот период она постоянно говорила мне: «Джил, мне очень хочется отдохнуть. Я не могу дождаться того момента, когда не нужно будет ничего делать». Когда работа над проектом закончилась, Джен наслаждалась свободой только одну

неделю. Меня удивило, что вскоре она начала проявлять беспокойство, хотя выглядела такой занятой. Целыми днями она ездила по городу, навещая друзей, с которыми не виделась какое-то время, ходила в кино и делала покупки.

«Я не нахожу себе места», — сказала она однажды. «Не находишь себе места? Боже, ты выглядишь такой занятой. Каждый раз, когда я пытаюсь с тобой поговорить, ты спешишь куда-то. Когда ты успеваешь скучать?» — удивлялась я. «Это не скука. Как бы тебе объяснить, я не чувствую, что занята нужным делом», — ответила Джен. — Мне необходимо заняться чем-нибудь полезным. Но следующий проект начнется только через две недели». — «Может, тебе стоит заняться чем-нибудь дома?» — спросила я. И знаете, в следующий раз она сказала мне, что вычистила все кладовки, покрасила гараж, передвинула мебель, отделала кухню кафелем. После того как она все это перечислила, я спросила ее: «Ты до сих пор не находишь себе места?» — «Не так, как раньше, но мне очень не хватает работы».

Такова точка зрения Джен. Занятость дает нам огромное чувство удовлетворения. Джен страстно желала вернуться к прежней работе, потому что только она могла восполнить утерянное чувство занятости настоящим делом. Но Джен понимала под словом «работа» профессиональное выполнение проекта, который оплачивался и не был связан с домашними заботами. Другие вкладывают в понятие «работа» иной смысл.

Герберт Седер работал в инвестиционном банке в течение 30 лет. Ему всегда нравилась работа и то, как она влияла на уклад жизни. Но вот наступило время уйти в отставку. Чем же он мог заполнить свободное время? Герберт знал, что многие из его коллег с нетерпением ждут ухода на пенсию, но он хотел работать, иметь тот же распорядок дня, что и прежде, и постоянно ощущать себя занятым.

Уже через неделю после ухода на пенсию он почувствовал беспокойство. Затем неожиданно ему пришла идея. Как-то раз, переключая телевизионные каналы, он натолкнулся на программу ток-шоу общественного телевидения. Вел ее, конечно, не Джонни Карсон, и тема была обычная, но тем не менее она оказалась увлекательной. «Я тоже мог бы это

сделать», — подумал Герберт. — Да, я могу это сделать!» Он узнал, как попасть на общественное телевидение. Это оказалось легче, чем он предполагал. Его обеспечили съемочной группой и выделили время. Все, что ему нужно было сделать, — создать программу. Но чему она должна была быть посвящена?

Легко догадаться. Сюжет всегда можно взять из жизни, и Герберт решил сделать шоу о выходе на пенсию. Он охватил все стороны этой темы — от хобби до отдыха, и пригласил гостей, которые поделились историями из своей жизни, в которых было много юмора. Он назвал эту программу «Чем я теперь занят?». Герберту все доставляло удовольствие: записывать шоу на пленку, искать темы, говорить с людьми. Но что же было важнее всего? То, что он никогда еще не чувствовал себя таким счастливым и не получал такого удовлетворения от выполненной работы. Спустя шесть месяцев после отставки инвестиционная фирма связалась с ним и предложила сотрудничество. Несмотря на то, что ему пообещали хорошую зарплату, Герберт отказался: «Мне очень жаль, но я слишком занят созданием своего шоу».

Удовлетворенность многое значит и является мощным стимулом. Когда я только начала работать лектором, дела шли не очень хорошо. Для того чтобы поддержать чувство уверенности и удовлетворенности, я стала ежедневно составлять список необходимых дел. Я выбрала следующие направления:

- 1) сделать что-нибудь для своей карьеры, будь то деловое знакомство или попытки продвинуться по службе;
- 2) узнать что-нибудь новое, будто то новое слово или как починить свою машину;
- 3) сделать какие-нибудь физические упражнения, будь то прогулка или занятия аэробикой;
- 4) сделать что-нибудь для друзей, будь то помощь или поздравление;
- 5) доставить себе удовольствие, будь то пломбир с орехами и фруктами или просмотр кинокомедии.

Этот список не только помог мне упорядочить жизнь, но и создал ощущение занятости.

Возможно, сейчас вы говорите себе: «Я поступаю так каждый день». Мы все так поступаем. Но в то время составление списка сделанных дел было для меня свидетельством того, что я достигла определенных успехов. Если вы чувствуете, что не получаете удовлетворения в работе, попытайтесь определить для себя, чего вы хотите добиться. Даже в том случае, если выполненными окажутся только три пункта из вашего списка, вы поймете, что можете сделать еще больше, чем казалось.

Если вы чувствуете, что, несмотря на предпринятые попытки, работа не удовлетворяет вас, найдите хобби. У одной моей знакомой не хватало времени, чтобы серьезно заняться этим. Тогда она решила вступить в Клуб книголюбов, где ей нужно было прочесть одну книгу за месяц и дважды в месяц обсудить ее. Обычно моя знакомая каждый вечер читала по несколько страниц, а потом участвовала в дискуссии в течение двух часов. Она получила огромное удовольствие от чтения и приобретенных знаний. Теперь она нашла занятие, которое позволило ей преодолеть разочарование, связанное с неудовлетворенностью в работе.

Нам всем необходимо делать что-то полезное, чтобы быть довольными и стимулировать себя. Для того чтобы найти область, где вы можете получить удовлетворение, выберите то, что вас интересует, — это могут быть списки необходимых дел, рабочие обязанности или другие занятия.

7. Взаимоотношения. Когда мы оглядываемся на свою жизнь, нас захлестывает волна воспоминаний о близких людях. Можно ли назвать их семьей? Да, конечно. Мы имеем в виду семью, в которой родились, своих мужей или жен, а также братьев, сестер и их семьи. Но есть люди, с которыми мы проводим вместе 40 часов в неделю, не отождествляя их с этим понятием. И так же, как в наших реальных семьях, на работе мы тоже можем кого-то любить, а кто-то может иногда выводить нас из себя. Вокруг всегда есть люди, которые нам безразличны.

Многие важные для нас знакомства связаны с работой. У каждого есть начальник, коллега, секретарь или уборщица, с которыми он вынужден общаться. Самые неожиданные и неприятные отношения на работе оказывают огромное вли-

яние на характер и судьбу людей. Вот почему взаимоотношения на работе служат основой, определяющей отношения с окружающими в целом.

Маршалл Кинсен из Нью-Йорка никак не мог решиться уволить Дэна. Они проработали вместе 5 лет, пережили успех и неудачи. Для Маршалла уволить Дэна было все равно что отказаться от сына. Они встретились в 1986 году, когда Маршалл был назначен ответственным за один из участков работы в компании. Ему было необходимо сформировать свой собственный штат сотрудников, и уже на первом собеседовании Дэн произвел на него хорошее впечатление. Он был молодым и обаятельным человеком. Он обладал даром мгновенно заряжать людей энергией и вдохновлять их. У него были все задатки отличного бизнесмена. И хотя Дэн иногда рисковал, он, несомненно, был талантливым человеком. Маршалл принял его на работу, и интуиция не подвела его. Дэн обладал феноменальными способностями торговать. Он всегда был в числе лучших, и его успехи превосходили все ожидания. Дэн стремился быть первым и надеялся однажды занять должность Маршалла. Он внимательно наблюдал, как Маршалл работал, и слушал все, что тот говорил. Это, конечно, заставляло Маршалла еще больше любить Дэна.

Через три года Дэна назначили руководителем отдела в фирме, а Маршалл стал его непосредственным начальником. Они оба были в восторге от перспектив, которые открывались перед ними, и были уверены, что принесут большую пользу компании. Но они ошиблись. Уже через две недели после начала работы Маршалл стал замечать, что поведение Дэна изменилось. Его показатели работы снизились, однако он не обращался к Маршаллу за помощью, как это всегда бывало раньше. Более того, Дэн стал реже появляться в офисе; когда Маршалл звонил ему, Дэна не было на месте. Это неприятно удивляло Маршалла. Он подготовился к разговору с Дэном, чтобы как можно скорее помочь ему исправить положение. Дэн полностью признал ошибки и объяснил их тем, что еще не приспособился к новым обязанностям. Он внимательно выслушал все замечания и пообещал, что исправится. Однако этого не произошло. Ситуация

еще больше ухудшилась после того, как два сотрудника Дэна отказались работать с ним. Они послали Маршаллу докладную, в которой характеризовали поведение Дэна как непредсказуемое и агрессивное. Маршалл был не только разочарован, но и уязвлен. Ведь он верил в Дэна и дал ему шанс исправить положение. Что же случилось? В конце концов Маршалл узнал, что Дэн употребляет наркотики. Маршалл был потрясен. После многократных предупреждений он был вынужден уволить Дэна. Он попытался добиться, чтобы компания оплатила его лечение, но Дэн отказался признать, что ему необходима помощь.

Да, я говорила о том, как благодаря работе можно приобрести новую замечательную семью, но сейчас я рассказала историю, полную разочарования и боли. До сих пор Маршалл не может вспоминать без сожаления о том, что случилось, и считает, что этот опыт многому научил его. Поняв, как опасны слишком близкие личные отношения на работе, он поддерживает определенную дистанцию с сотрудниками. Он также более вдумчиво и тщательно оценивает их перед тем, как повысить в должности. Он уверен, что эти люди должны быть эмоционально подготовлены к таким переменам.

Так же, как и в семье, отношения на работе очень важны. Мы обнаруживаем, что любим, ненавидим, сомневаемся в людях, которые стали неотъемлемой частью нашей жизни. Эти отношения многому учат нас и прибавляют опыта. Мы находим на работе замечательных друзей и видим примеры того, как надо трудиться. Старайтесь находить удовольствие, общаясь с коллегами, и используйте для этого флирт. Спустя много времени мы не вспомним о первой зарплате или о дне, когда ушли с работы рано, но мы запомним людей, которых видели ежедневно, и то, что они для нас значили.

8. Творчество. Когда мне было 18 лет, я поступила на работу в магазин нестандартной дамской обуви. Однажды в магазин пришли молодая женщина и ее мать. Девушка была очень высокого роста. В руках она держала лоскут белой кружевной материи и выглядела очень взволнованно. «Не можете ли вы помочь мне? — обратилась она ко мне и моей заведующей. — У меня скоро свадьба, и если я надену туфли

на каблуке, то буду выше жениха». — «Вот, пожалуйста, здесь все туфли без каблука, — сказала заведующая, показывая на наш ассортимент. — Они не очень нарядные, но у них такой низкий каблук, что вы не будете выглядеть слишком высокой. Вот несколько прекрасных пар». Проходя мимо меня, заведующая раздраженно шепнула, в надежде, что я чему-нибудь научусь: «Теперь следи внимательно».

Я обернулась к покупательницам и заметила, что девушка выглядела очень огорченной. Она прошептала матери: «Так происходит везде, куда бы мы ни пришли. Все, что я хочу, — это туфли без каблука. Мне он вообще не нужен!» — «У меня есть идея. Давайте еще раз посмотрим, может быть, мы найдем то что нужно», — предложила я.

Когда мы стали выбирать туфли, подошла заведующая и мрачно посмотрела на меня. Дочь показала на одну из пар: «Мне нравятся эти, и цвет замечательный. Только, пожалуй, они не нарядные». Заведующая всем своим видом показывала: «Я так и знала». Когда я взглянула на нее, мое внимание привлекла ее большая аляповатая серьга. («Хорошо бы повесить серьгу ей на рот», — подумала я.)

Злые мысли неожиданно вдохновили меня: «Мы должны украсить туфли!» Я взглянула на серьги матери, которые были модными и шли ей. «Можно взять вашу серьгу?» — спросила я. Она протянула ее мне, и я прикрепила серьгу к туфле сверху. Неожиданно получилось то, что мы хотели. «Мне нравится!» — воскликнула девушка. Они купили туфли и, вернувшись через час снова, показали серьги, которые приобрели для того, чтобы украсить туфли. Мы были очень довольны новым фасоном, и мать девушки сказала мне: «Какая вы изобретательная».

В тот день я получила хороший урок. Я всегда считала, что творчество свойственно только людям искусства. Скульпторы, художники, музыканты, писатели — все они работают там, где можно творить. Но мне никогда не приходило в голову, что творческие способности могут проявляться самым различным образом, независимо от того, чем вы занимаетесь.

Как только я проявила свои творческие возможности в обувном магазине, моя работа не только стала более инте-

ресной, но возросла моя уверенность в себе, улучшилась торговля, и новые идеи стали переполнять меня. Начиная с этого дня я сделала еще несколько фасонов «туфлей с серьгами» для других покупателей. Я изобретала новые способы показать им преимущества нашей обуви и даже переделала витрину магазина. Я уже не была только продавцом — я была художником.

Селеста Вольф из Чикаго проработала много лет в компании, занимавшейся звукозаписью. Каждый год фирма проводила совещания, где специалисты, имеющие дело с разными музыкальными стилями (классическим, альтернативным, рэп и другими), должны были сообщать, что происходит в каждой из этих областей. На очередной встрече, как обычно, все выступления делались в однообразной форме и не привлекали внимание слушателей. Уже был поздний вечер, когда пришло время делать сообщение о музыке кантри. Понимая, что никто не будет слушать, докладчик говорил в саркастической манере. Как это ни странно, выбранный тон сделал отчет гораздо более интересным, и Селеста заметила, что люди улыбались и слушали внимательнее, чем обычно. Это заставило ее задуматься.

Другая часть докладов была запланирована на следующий вечер, и из шести выступающих Селеста должна была быть четвертой. Вернувшись в отель, она включила телевизор, где шел ночной хит-парад «лучшая десятка» Дэвида Леттермана, и у Селесты появилась идея. «Я использую это», — решила она. На следующий день доклады были такими же скучными. Как и ожидалось, слушатели вели себя все более шумно. Наступила очередь Селесты. Она подошла к подиуму с магнитофоном в руке, включила его, и неожиданно позывные программы Дэвида Леттермана заполнили всю аудиторию. Затем мелодия плавно перешла в медленный ритм рэпа, служивший музыкальным фоном для ее отчета. «Вот десять самых важных причин, чтобы поддержать основные направления в музыке реп», — сказала Селеста. С самого начала слушатели были заинтересованы. Это было непохоже на предыдущие выступления. «Номер 10...», — продолжала Селеста. Каждое замечание, которое она делала, было содержательным и остроумным. Рассказывая, она

в то же время обучала слушателей и развлекала их. Селеста была единственной из докладчиков, кто удостоился бурных аплодисментов. «Слава Богу, вы так замечательно выступили, — сказал ей коллега, когда они уходили, — а то я уже начинал засыпать». — «Очень интересно. После того, что вы показали сегодня вечером, я уже не смогу делать скучные доклады», — заметил другой.

Селеста лишь подошла к традиционной форме отчета творчески, и это позволило ей укрепить уверенность в себе и воодушевить окружающих. Действительно, на следующий год, после очередной конференции она рассказывала мне: «Джил, это было потрясающе. Собрание напоминало конкурс. Каждый стремился перещеголять другого. Кто-то сделал сообщение в шуточной форме в виде сводки последних известий, а специалист по музыке кантри говорил, используя диалект кантри. Всем понравилось. Это была лучшая из конференций».

Ощущение свободы — вот что испытала группа сотрудников корпорации, когда им предложили новый метод преодоления стресса с помощью пения. На конференции, которая называлась «Как творчески относиться к работе», служащие компании «Фортуна 500» собрались, чтобы научиться применять творческий подход к своим обязанностям. Они знали, что в этот день будут слушать доклады, но не представляли, что им придется еще и петь.

Когда в первой половине дня на сцену вышла очередная докладчица, вместо обычной стопки бумаг в руках она держала гитару. Присутствующие начали возбужденно перешептываться, когда она представилась и попросила их приготовить листки с текстами песен. Затем она начала играть на гитаре и петь.

Вскоре все 150 участников дружно и громко пели. Она предложила им взяться за руки, и тогда они стали петь, раскачиваясь в такт музыке. Президент ведущего химического института держал за руку представителя компании по производству пива, конкурирующие между собой страховые агенты дружелюбно взялись за руки. Они пели о том, как важно верить в себя и любить свою работу. Продолжая ритмично раскачиваться, они гордо улыбались. В конце

встречи одна сотрудница удивлялась тому, как ей приятно быть здесь: «Я чувствую себя удовлетворенной, заинтересованной и, пожалуй, свободной. Думаю, что завтра перед собранием директоров я выберу время для пения».

9. Преданность. Представьте, что вы сидите в ресторане со своими знакомыми. Вам подали сочные, хорошо приготовленные и очень вкусные бифштексы. Все, кроме вас, берут ножи со стола. Вы достаете из кармана кожаный футляр и вынимаете из него специальный нож для бифштексов. «Вы носите с собой нож?» — спрашивают вас. «Да, я продаю такие ножи. Они мне нравятся, и я не пользуюсь никакими другими. Эти лучше всех!»

Довольно неожиданно, правда? Много лет назад я хорошо разбиралась в ножах. Я начинала работать, продавая их. Все мои коллеги использовали такой же прием. Мы вынимали свои ножи везде, где нам подавали еду, и с гордостью пользовались ими. Конечно, на нас странно посматривали и отпускали шутки, но мы не обращали внимания. Твердо веря в свою компанию, ее продукцию, мы стремились демонстрировать преданность ей. Помимо того, что верность — это прекрасное качество, она усиливает чувство собственного достоинства. Если мы преданы компании, человеку или даже идее, мы испытываем гордость, потому что верность предполагает обязательства, трудолюбие и честность. Мне приходилось слышать много историй от людей, которые по-новому стали относиться к работе или компании, после того как стали проявлять свою преданность им.

Джек Уолш из Небраски работал в фирме, где было около пятисот сотрудников. Ему хотелось лучше узнать коллег и почувствовать себя членом коллектива. Вот почему он обрадовался, услышав, что несколько человек организуют клуб под названием «Твоя оптимистическая программа», целью которого было способствовать хорошей работе. Джек пришел на первую встречу, и ему понравилось. Хотя в клубе было всего пятнадцать человек, но там было очень оживленно: все они были дружелюбными, интересными людьми и находились в приподнятом настроении. Когда Джек почувствовал себя частью коллектива, он получил то, к чему стремился.

К концу третьей встречи Джек по-прежнему испытывал подъем, который, однако, сменился разочарованием, потому что в их клуб больше никто не вступал. «Это такая прекрасная программа. Нужно найти способ привлечь к ней как можно больше людей. Я мог бы попытаться сделать это», — предложил он.

Захваченные энтузиазмом Джека, участники встречи согласились и торжественно пообещали поддерживать его усилия. Джек придумал оригинальный план действий. За три недели до следующей встречи он везде расклеил яркие, бросающиеся в глаза объявления: «Увидимся на Т. О. П.!»¹ Сотрудники были заинтригованы: «Что такое Т. О. П.?» На следующей неделе он заменил плакаты другими: «Т. О. П. Это здесь и для тебя!» Всевозможные предположения и слухи продолжали распространяться. Затем, за неделю до следующей встречи, Джек придумал новые объявления: «Наконец-то он здесь. Откройте для себя Т. О. П. ...» и написал дату и время.

Члены клуба помогли быстро организовать встречу, предвидя появление нескольких новых участников. Они ошиблись. Пришло не несколько человек, а целых сто! Остроумный план Джека сработал.

Джейн Хеслер организовала на Среднем Западе собственную консалтинговую фирму. Она начала с того, что арендовала небольшой офис, купила компьютер и наняла только одного сотрудника — Хелен Фредерикс. Поначалу у Хелен были чисто административные обязанности: бухгалтерский учет, ответы на телефонные звонки, назначение встреч. По мере того как расширялся бизнес, Хелен с возрастающим волнением наблюдала, как маленькая фирма превращалась в настоящую компанию. Джейн любила повторять: «Когда-нибудь мы прославимся. Если кому-то понадобятся консультации, то сразу вспомнят о нас». — «О нас», — улыбалась Хелен. До сих пор еще никто не давал ей возможности ощущать свою значимость и незаменимость в деле. Время

¹Очевидно, здесь использована игра слов: «top» в переводе с английского означает «верхний; лучший; самый главный».

шло, и обязанностей у Хелен прибавлялось. Она поддерживала связь с общественностью и даже занималась продажей по телефону, когда не было другой работы. Она стала таким хорошим профессионалом, что другая компания пыталась переманить ее, предлагая двойной оклад. Слегка поколебавшись, Хелен отклонила предложение. Она не могла оставить Джейн.

Как-то раз Джейн позвонили из одной калифорнийской фирмы. Ей предложили переехать в Калифорнию для совместной работы. Фирма оплачивала все: переезд, офис и прочие расходы. Предложение было превосходным, за исключением одной важной вещи: Хелен чувствовала, что перемена школы может повредить детям. Кроме того, ее муж только что получил повышение по службе. Хелен считала, что ей не следует ехать. Очень расстроенные, подруги решили, что Джейн все же следует принять предложение, но они будут поддерживать близкие отношения.

Джейн понравилось в Калифорнии, и ее бизнес стал процветать. «Мне все же так не хватает тебя», — говорила она Хелен. Они пообещали друг другу, что когда-нибудь соединятся. Как-то раз, спустя уже семь лет после переезда, Джейн позвонила Хелен: «В этом году наш оборот достиг одного миллиона долларов. Я переезжаю в большой центр, и мне нужен кто-нибудь, кто помог бы мне. Никто не сделает это лучше тебя. Подумай: все было бы как прежде».

Дети Хелен теперь поступали в колледж, а ее муж был готов последовать за ней, поэтому она с удовольствием согласилась. Джейн устроила прием в честь своей новой сотрудницы. Они смеялись, вспоминая дни, когда работали вместе. «Я хочу сказать вам, — обратилась Джейн к собравшимся, — что однажды поработав с Хелен, вы уже никогда не сможете забыть ее. Я знала, что наступит день, когда мы опять будем вместе».

Джо Брозич и Тони Роджерс из Дулута, штат Миннесота, были студентами колледжа, когда их увлекла одна идея. Как-то раз Джо смотрел по телевизору выступление Мадонны и заметил, что на ней надето много резиновых браслетов. «Это выглядит вызывающе, — подумал он, — но я, пожалуй, носил бы их на шее». Джо поделился своими мыслями

с лучшим другом, Тони, и тот согласился с ним. Образовав компанию, двое молодых людей решили реализовать свою идею и предложили ее двадцати пяти магазинам, торгующим сувенирами. Одни посмеялись над их затеей, другие одобрили, но сказали, что займются реализацией их идеи только тогда, когда получат товар. Однако никто не согласился финансировать этот проект.

После долгих и тяжелых поисков друзья нашли компанию, которая могла выполнить их заказ. Но чтобы установить оборудование для отливки пластиковых форм, требовалось пятьдесят тысяч долларов.

У Джо и Тони не было таких денег, но отступить назад и отказаться от своей идеи они не могли. «Должен же быть кто-то, у кого есть это оборудование», — заявил Джо. Сделав тридцать телефонных звонков, они наконец нашли компанию в Нью-Йорке, которая уже выпускала такие резиновые кольца для промышленного оборудования. «Мы продадим вам каждое кольцо по 52 цента за штуку», — сказали им. Дело было сделано. Получив товар, Тони и Джо оценили каждое резиновое кольцо в 3 доллара.

Они начали продавать их в школах, и товар стал пользоваться большим успехом. Резиновые ожерелья превратились в новое увлечение. Вскоре друзья начали продавать их крупным магазинам и сувенирным киоскам. Деньги, которые они заработали, Джо использовал на покупку машины, а Тони внес свою часть в фонд колледжа. Став примером для школы, Тони и Джо были приглашены в качестве гостей на торжественное собрание, где другие ученики могли бы послушать их рассказ и задать вопросы. Один из них спросил: «Неужели так необходима финансовая независимость?» Друзья улыбнулись друг другу. Джо ответил: «Да, я солгал бы, отрицая это, но важнее то, что после многих неудач мы не сдались. Я горжусь этим больше всего. Мы остались верны своей идее». Преданность идее, организации, человеку порождает чувство уважения к себе. Я испытываю гордость от того, что до сих пор ношу тот нож с собой. Действительно, им очень удобно резать бифштексы, но он также напоминает мне, как важно быть преданным человеком.

10. Удовольствие. Недавно я виделась с Джорджем Бернсом, которому 90 с лишним лет, и он рассказывал мне о том, что такое старость. В ответ на вопрос, в чем секрет столь долгой жизни, Бернс ответил: «Любите свое дело». Мудрые слова. Многие из нас забывают или не осознают, что работа может быть источником удовольствия, радости и оптимизма. Это очень важно, потому что мы проводим большую часть своей жизни на работе. Люди, которым она неприятна, становятся злыми, ожесточенными и разочарованными. Чтобы быть счастливым, довольным и молодым, приближаясь к своему столетию, как Джордж Бернс, вы должны любить работу.

Конечно, было бы прекрасно, если бы мы испытывали удовольствие от всего, что делаем, но это удастся немногим. Как правило, большинству что-то нравится в работе, а что-то нет. И наконец, есть люди, которых в ней все раздражает. В этом случае кардинальным решением проблемы является полная перемена работы. Однако по мере сил можно попытаться сделать интересным, значительным и приятным то, что мы делаем.

Когда я была менеджером в компании, которая занималась сбытом ножей, в мои обязанности входило организовывать короткие информационные семинары для желающих поступить на работу. Бывали периоды, когда приходилось проводить до четырех таких встреч ежедневно, причем часто они следовали одна за другой. Я почувствовала себя опустошенной после напряженной работы. К концу дня вся моя энергия истощалась. Нуждаясь в поддержке, я позвонила двум своим коллегам, Марку Блюму и Дону Стакеру, которые работали рядом со мной. Но они находились в таком же состоянии. Мы жаловались друг другу, как вдруг произошло что-то странное. Чем больше мы говорили о семинарах, тем больше смешного в них находили. «Нам надо снять об этом фильм. Вот было бы здорово», — предложил Марк. Мы так и сделали.

На следующий день после работы мы зашли к Марку в офис. Написав шуточный сценарий, мы по очереди снимали его на видеопленку. Каждый из нас был по-своему талантлив. Марк изображал язвительного истерика, он говорил,

как Дэвид Леттерман. Дон разыгрывал из себя комика и делал это с большим пафосом. Я тоже добавила несколько творческих штрихов, чтобы придать сцене особую остроту. Мы получили большое удовольствие от своей затеи. Зачастую мы смеялись так сильно, что приходилось выключать видеокамеру.

Закончив снимать только в три часа утра, мы стали просматривать пленку. Фильм получился удачнее, чем мы ожидали, и заставлял нас смеяться до хрипоты. «Нужно показать его всем менеджерам. Им понравится», — сказала я. Мы принесли кассету на очередную конференцию, которая состоялась через месяц. Когда к вечеру утомительное заседание закончилось, мы попросили вице-президента показать фильм. До сих пор у слушателей было только одно желание — поскорее вернуться в отель. Однако их реакция на фильм превзошла все ожидания. Некоторые даже падали со стульев от смеха. Они не только веселились, но и принимали все, что происходило, близко к сердцу. «Слава Богу, — сказал один менеджер, — я думал, что только я страдаю от потных ладоней, но когда увидел, как вы смеетесь над этим, мне сразу стало легче». Другой добавил: «Скажите спасибо вашим клоунам. Я теперь никогда не смогу сидеть на семинарах с серьезным лицом». Даже вице-президент одобрительно заметил: «Вы трое сделали нашу работу приятной. Нам нужно как можно больше людей, которые понимали бы, что не стоит быть слишком серьезными. Маленькие радости приносят большую пользу». Работа над фильмом придала мне сил. И хотя другие свои обязанности я выполняла охотно, проведение семинаров все равно утомляло меня. Фильм просто помог сделать этот процесс чуть более приятным.

«Тебе нравится убираться?» — спросила моя приятельница своего шестнадцатилетнего сына, который работал поваром в ресторане. В прошлом году мы вместе с ней занимались одним проектом. Поскольку мы были очень загружены работой, по вечерам нам часто приходилось встречаться дома. Однажды, когда, увлеченные проектом, мы сидели за кухонным столом, с работы вернулся сын моей помощницы. Она очень гордилась тем, что он решил самос-

тоятельно заработать деньги на видеоаппаратуру. Ей особенно нравилось то, что сын стал работать поваром, хотя терпеть не мог заниматься чем-нибудь на кухне дома. «Он проводит в ресторане очень много времени: либо стоит у раскаленной плиты, либо занимается уборкой. Посмотрим, что из этого выйдет». Ей было приятно, что он старается выполнять свои обязанности лучше, чем она могла предположить.

В тот вечер, зайдя на кухню, юноша выглядел не слишком привлекательно. Он был одет в белую поварскую форму, но было трудно сказать, какого цвета она стала, так как всю ее покрывали пятна. Спутанные и грязные волосы выбивались из-под шапочки, и от него пахло приправами. Однако растрепанный и неопрятный вид несколько не мешал его отличному настроению. Он весело поздоровался с нами, насмешливо, подошел к холодильнику, вытащил оттуда бутылку содовой и, прежде чем закрыть дверцу, изобразил пируэт. «Как прошел день на службе?» — шутливо спросила мать. Он рассмеялся и ответил: «Отлично».

Мне хотелось узнать, что было причиной его приподнятого настроения, и я спросила, почему ему так нравится работа. «Ну сама по себе она довольно утомительна. Весь день я готовлю в переполненной, жаркой кухне. Затем самое важное — уборка, потому что к концу дня все вокруг становится грязным. Но мне даже приятно заниматься этим». Я попросила рассказать поподробнее. «В часы пик мы устраиваем соревнование — кто приготовит пищу быстрее: сами засекаем время и смотрим, кто победит. Это превращает трудную работу в игру. Но больше всего мы любим убираться, потому что тогда остаемся в ресторане одни. В это время мы громко включаем музыку, танцуем, поем и смеемся». — «Иногда приятно пошуметь, — сказала я, — нам с твоей мамой тоже не мешало бы немного попеть и потанцевать во время работы». И хотя я шутила, его отношение к делу очень повлияло на меня. Мы все можем поучиться у этого парня, как превратить утомительную работу в развлечение. Необязательно любить то, что вы делаете, но в любом деле можно найти приятные стороны.

11. Самоуважение. Несколько лет назад я познакомилась с молодым человеком, который в возрасте 25 лет

поставил перед собой цель работать так интенсивно, чтобы уже к 40 годам заработать пенсию. «Я не хочу потратить всю жизнь на работу. Мне нужна свобода, чтобы делать то, что я хочу», — говорил мне Райан Хейл. Он был настолько захвачен этой идеей, что ставил перед собой вполне конкретные цели, чтобы осуществить ее. Райан начал свой собственный бизнес в 28 лет, основав быстро растущую строительную компанию. В 33 он полностью встал на ноги и купил свой первый дом. Сейчас Райану исполнилось 36, и когда я напomniaла, что через 4 года ему придется оставить работу, он рассмеялся над прежними планами. «Уйти на отдых? Проведя неделю в отпуске, я начинаю сходить с ума. Я скучаю по работе. Я не знаю, что буду делать без нее. Она помогает мне уважать себя и радоваться жизни».

Многие из нас жалуются на работу, но если мы задумаемся, то поймем, что на самом деле она обогащает нас, и это важнее всего. К счастью, благодаря ей вы ощущаете уверенность в себе. Поскольку значительную часть времени мы посвящаем работе, очень важно, чтобы она приносила чувство удовлетворения, делая нашу жизнь счастливой и полноценной. Тем, кого она не удовлетворяет или опустошает, нужно попытаться улучшить условия работы, а может быть, даже сменить ее.

Джон Фамер долго и упорно учился, чтобы стать адвокатом, как его отец, и принять участие в семейном бизнесе. Тот всегда говорил: «Когда-нибудь мы будем работать вместе: отец и сын». Стараясь угодить отцу, Джон, естественно, выбрал эту профессию, полагая, что она сделает счастливым и его. Джону было интересно учиться в юридической школе, но когда он сдал экзамены и стал адвокатом, то почувствовал разочарование. Ему не нравилось углубляться в юридические тонкости и иметь дело с раздраженными и оскорбленными людьми. Большая часть времени уходила на разрешение конфликтов, что вызывало у Джона неприятные ощущения. Однако он занимался адвокатской практикой в течение 10 лет и, хотя не уважал свою работу, никогда не позволял себе подумать о том, чтобы сменить ее.

Ситуация изменилась довольно неожиданно. Джон присутствовал на приеме, организованном по случаю ухода на

пенсию одного из руководителей фирмы, который обратился к собравшимся с речью. Он поблагодарил компанию, своих коллег и сказал: «Я проработал адвокатом здесь более 30 лет, и мне дорога каждая секунда этого времени. Жизнь слишком коротка. Вы обязательно должны любить то, что делаете». Эти слова потрясли Джона. Чем внимательнее он слушал, тем яснее понимал реальное положение вещей: «Я не люблю свою работу». На следующий день Джон взял выходной, чтобы остаться наедине с собой и спокойно подумать. Он понял, что на самом деле ему нравится заботиться о людях, которым необходима помощь. Даже его коллеги замечали, что он слишком близко принимает к сердцу заботы клиентов. Прошло несколько месяцев, и после долгих раздумий Джон решил, что хочет работать в области социального обеспечения. Он вернулся в колледж и получил специальность социального работника. В конце концов Джон понял, что то, что было хорошо для его отца, не обязательно должно быть хорошо и для него. Теперь он нашел занятие по душе.

Мы уже обсудили различные способы, с помощью которых можно стимулировать свой интерес к работе и к жизни, но давайте не будем забывать, что может настать время, когда потребуются более решительные действия. Самое важное — всегда прислушиваться к своему внутреннему голосу и следовать тому, что подсказывает сердце.

Внутренние стимулы являются теми факторами, с которых начинаются перемены в вас и вашей работе. Попробуйте ежедневно сосредоточиваться на одном из одиннадцати пунктов и ставить перед собой конкретную цель. Или можно выбрать какой-нибудь один пункт, например, «стимулы», думать о них в течение месяца и стараться находить их каждый день. Если мы прекращаем работать над собой, то перестаем совершенствоваться, поэтому так важно находить источник энергии в самих себе.

Другая возможность использовать предложенный список — изложить в письменном виде свои намерения сделать работу более полезной и важной. Большинство компаний делает такие заявления о намерениях. Почему бы вам не поступить так же? Выберите один пункт из списка и составь-

те свое заявление. Не усложняйте, не мудрите, пишите то, что придет в голову. Образец заявления, составленного участниками моего семинара, выглядит так:

Сегодня я буду как можно дружелюбнее отвечать на все телефонные звонки, чтобы сразу создавалась спокойная, приятная атмосфера общения.

ИЛИ

Сегодня я постараюсь вести себя так, чтобы меня зауважали все окружающие.

Теперь напишите ваш вариант.

Моей целью является...

.....
.....

Поставив перед собой цель, мы сразу начинаем ощущать себя более полезными и ценными людьми. Напишите на листке бумаги, что именно вам хотелось бы осуществить, и прикрепите где-нибудь на видном месте или просто не забывайте о своих задачах. Помните, что ваша жизненная ситуация зависит от того, каковы стимулы вашей деятельности и как ваша цель воплощается в жизнь.

Прежде чем я завершу эту главу, мне хотелось бы дать вам три совета, как сохранить уверенность в своих силах.

1. Помните, чувство собственного достоинства — это нечто такое, над чем следует постоянно работать, начиная с того, как вы разговариваете сами с собой, и кончая увлечениями, которые вы себе выбираете.

К сожалению, многие люди либо слишком много болтают о том, как им не хватает уверенности в своих силах и что просто необходимо набраться этой уверенности, либо вообще не сознают, что недостаток уважения к себе — это проблема, над которой можно работать. Вот что рассказал мне мой коллега про своего приятеля, у которого была привычка говорить о своих делах в такой манере, что это не лучшим образом отражалось на его жизненной позиции, а также на

способности принимать ответственные решения и добиваться успеха:

«Один мой приятель, телевизионный журналист, недавно начал делать радиорекламы. Услышав его передачу, я позвонил ему и выразил свое восхищение. Он поблагодарил и сказал, что эта работа пришлась ему по душе и он получил за нее неплохую сумму денег; но затем он удивил меня последующим высказыванием: "Мне хотелось бы делать такие передачи почаще". Меня совершенно обескуражило это "хотелось бы". На мой взгляд, просто хотеть чего-либо предполагает, что ситуация нам неподконтрольна — что цель, к которой мы стремимся, никак не связана с нашими усилиями. Вы хотите сбросить вес или вы что-то делаете для этого? Вам хочется разбогатеть или вы что-то предпринимаете в этом направлении? Разумеется, это может выглядеть придирками с моей стороны, нам всем случается употреблять выражения, не вполне адекватные смыслу, который нам нужен. Но мне представляется важным, что, употребляя не слишком стимулирующие выражения, частенько мы начинаем верить им. Если бы в свое время я сказал себе, что мне хотелось бы начать собственный бизнес, в этом случае я рассматривал бы свою цель скорее как далекую мечту, а не что-то доступное мне. Однако, когда я твердо сказал, что начинаю свой бизнес, решительность моего заявления привела в активное состояние мои серые клетки.

Имея в виду именно эту идею, я сказал приятелю: "Отчего ты говоришь, что тебе хотелось бы делать такие передачи почаще? Разве это не от тебя зависит? Почему ты не говоришь, что принял решение делать подобные передачи?" Мои вопросы слегка встряхнули его. "Да ты понимаешь, — начал он, — честно говоря, я никогда об этом не думал. Видимо, это просто привычка говорить в таких выражениях. Мне в голову не приходило, как это звучит или как влияет на меня". Мы с ним немного побеседовали на эту тему, а потом мой друг постарался разобраться в некоторых своих привычках и особенностях поведения. Он даже признался, что, вероятно, в нем сидел страх перед этой новой для него деятельностью. Причины такого страха обычны для многих людей и мешают им добиться успеха: это опасение потерпеть поражение, быть отвергнутым, это боязнь чего-то

неизвестного и т. д. Заглянув в себя поглубже, мой приятель решил употреблять более решительные выражения: "Я принял решение...", "Я объявляю, что...", "Я посвятил жизнь..." Через два месяца после нашего разговора он сделал подряд еще пять радиореклам».

Следует сказать, что самоусовершенствование требует большой работы и не обходится без риска, поскольку всякие перемены — это дело рискованное. Альтернативой является, разумеется, отсутствие всякого стремления к успеху, жизнь по привычной колее, существование. Но всякие изменения проходят гораздо легче, если вы начинаете с небольших задач, например, решаетесь оставить вредную привычку употреблять выражения, никак не стимулирующие вашу активность, или привычку говорить о себе в уничижительном тоне. Этот журналист является примером человека, любящего поговорить о своих планах, но не слишком стремящихся к их реализации. Как часто мы все грешим этим? Мы тоже болтаем о том, как нам хочется добиться успеха, но при этом не ставим перед собой конкретные задачи.

Однажды мне пришлось работать над одним проектом вместе с двумя братьями, у которых был общий бизнес. Они были очень похожи друг на друга, но один из братьев был в прекрасной физической форме, а другой совершенно не следил за собой. Этот второй брат постоянно подшучивал относительно разницы между ними, и в его шуточках я чувствовала некоторое самоуничижение. Я сказала ему о своем впечатлении, и он признался, что я права. Действительно, он тут же решил начать физические тренировки по специальной программе и прекратить все разговоры на эту тему. Однако, когда я увидела его через неделю и спросила, как продвигается программа, оказалось, что он разочарован. «Мой брат занимается по этой программе уже целый год, — сказал он. — Я так сильно отстал, что мне его не догнать».

Совершенно ясно, почему его постигло разочарование. Сделав из программы такое личное и явно проигрышное для него самое соревнование, он почувствовал, что утратил стимул продолжать занятия. Мы немного посоветовались, с какой стороны подойти к проблеме, и поставили перед ним вполне достижимые цели. Во-первых, мы решили, что план его занятий не будет иметь ничего общего с программой

брата. Согласившись с этим, он составил для себя вполне реалистический план и начал постепенно выполнять его, мало-помалу продвигаясь вперед. Месяц спустя, когда мы с ним встретились, он просто сиял. «Как программа?» — спросила я. Не вспоминая больше о своем брате, он с гордостью заявил: «Я придерживаюсь ее, и она прекрасно идет. Частенько я сокращаю тренировки, но не собираюсь наказывать себя за это. Я обязательно буду продолжать». Он оказался в силах выполнить свои задачи, потому что они были спланированы таким образом, что отвечали его реальным возможностям. Сейчас, когда прошел год, он в несравненно лучшей форме. Он сбросил 30 фунтов, ест здоровую пищу и регулярно делает упражнения. Самоуважение можно восстанавливать постепенно, шаг за шагом.

2. Ваша бабушка была права! Стойте прямо и улыбайтесь. Чем увереннее вы себя держите, тем больше верите в свои силы.

«Садись! Плечи назад! Не смей горбиться!»

Мы то и дело слышали эти команды от взрослых, когда были детьми и подростками. Подобно многим подросткам, я сопротивлялась этим требованиям: (1) совершенно естественно, мне хотелось поступать не так, как велют, а наоборот, и (2) я полагала, что старшие слишком много суетятся по пустякам. В конце концов, почему так уж важна эта осанка? Потом наступил день, когда я шла по улице и вдруг увидела в окне витрины свое отражение. Это зрелище привело меня в шок. Я сильно сутулилась, и поэтому вид у меня был какой-то утомленный и усталый. Я остановилась, расправила плечи, подняла голову и положила на нее воображаемую книгу. И, о чудо! — я выглядела теперь совершенно другим человеком — это была все та же я, но энергичная и уверенная в себе. Осанка так важна, потому что то, как мы себя держим, говорит о нас больше, чем то, что мы говорим и как мы это говорим. Запомните, 60% общения происходит не на словесном уровне. Скажем еще раз, у людей складывается впечатление о нас в большой степени в зависимости от нашего внешнего облика, от того, как мы себя держим, а не от каких-то других факторов. И тут самое главное — хорошая осанка и заразительная улыбка.

3. Не имеет значения, кто вы и чем занимаетесь, научитесь сильному, крепкому рукопожатию и используйте его. Первый контакт с людьми происходит через этот ритуал. Если вы подаете руку с безжизненно повисшими пальцами, не пожимаете как следует протянутую вам руку, вы производите соответствующее впечатление. И наоборот, сильное, крепкое рукопожатие говорит о вашей уверенности в своих возможностях. Люди, умеющие хорошо флиртовать, умеют хорошо пожимать руку.

Когда мне пришлось работать менеджером и я набирала на работу людей, мне приходилось порой обмениваться рукопожатиями более чем с 50 людьми ежедневно. Как и другие средства самовыражения, манеры пожимать руку оказались очень разными. Некоторые люди просто хватались за кончики моих пальцев, а другие так сильно сдавливали мою ладонь, что просто кости трескали. Встречались люди, рукопожатие которых было крепким и оставляло приятное впечатление, а иные протягивали мне влажные пальцы и ладони. Пожав столько рук, я поняла, что рукопожатие говорит о человеке очень много. Действительно, у меня было так мало времени для общения с каждым претендентом, что впечатление от рукопожатия сделалось решающим фактором для оценки людей.

Влажное и бессильное рукопожатие обычно вполне соответствует характеру человека. Встречались и такие люди, которые обхватывали мои пальцы довольно крепко, но не брали руку целиком в свою, ладонь к ладони. Одна женщина поступила именно так — она ухватила меня за пальцы, и у меня сложилось впечатление, что, хотя ей хочется пожать мне руку, она как-то не решается. Когда у нас с ней было собеседование, она проявила себя так же нерешительно: было видно, что она стремится получить работу, но полной уверенности в себе у нее нет. Когда попадался человек, стискивающий мою руку слишком сильно, мне было ясно, что он страшно нервничает, но в то же время очень хочет попробовать свои силы. Иногда люди подобного типа были чересчур возбуждены, но мне все-таки нравилось, что они делают усилие и стараются произвести хорошее впечатление.

Конечно, наиболее благоприятное чувство остается после рукопожатия человека, у которого теплые руки, и он пожи-

мает вашу руку, ладонь к ладони, достаточно крепко. При этом он смотрит вам в глаза, и вы чувствуете, что он вам доверяет. При беседе такие люди ведут себя подобным же образом: чувствуется их уверенность в своих силах, деловая смекалка и контактность.

Одна моя знакомая, по имени Бетси Френк, маленькая, очень подвижная женщина, уверяет, что ее манера пожимать руку имеет большое значение для ее имиджа. «Мое рукопожатие выручало меня много раз, — говорит она. — Я маленькая, кажусь моложе своих лет, и, говорят, в моей внешности есть что-то легкомысленное. Когда я впервые встречаюсь с людьми, у некоторых может сложиться впечатление, совсем не соответствующее моему настоящему характеру. Однако, здороваясь с человеком, я всегда крепкожимаю ему руку, чтобы улетучилась хотя бы часть неверных впечатлений. И мне приходилось слышать: “Вот это рукопожатие!” или “Вам нужно идти в коммивояжеры!” Мое рукопожатие дает знать, что я вполне уверена в себе».

У всех нас бывает шанс показать себя с выгодной стороны, когда мы протягиваем человеку руку. Используйте этот инструмент себе на пользу. Не имеет значения, мужчина вы или женщина, чем занимаетесь, какое у вас происхождение — протягивайте руку первым, берите руку другого в свою, ладонь к ладони, пожимайте ее дружелюбно и крепко и смотрите человеку прямо в глаза. За какие-то секунды ему будет ясно, что вы вполне уверены в себе, и вы сами почувствуете, что не сомневаетесь в своих силах.

ИНТЕРЕС К ДРУГИМ

4

*Нет неинтересных вещей,
есть только неинтересные люди*

Франсуа де ла Рошфуко

Тот, кто умеет хорошо флиртовать, знает простую истину: все люди интересны. Так оно и есть. Не бывает двух совершенно похожих историй человеческой жизни, не бывает абсолютно одинаковых мнений и взглядов. И, значит, каждому есть что рассказать. Поняв, в чем это различие, мы учимся и добиваемся успеха. Но, как известно, люди не раскрывают душу перед первым встречным. Это правда, но лишь отчасти. Иначе говоря, чтобы проявиться, интересному человеку нужно почувствовать, что он не безразличен для вас.

Итак, возникает вопрос: как мы можем показать собеседнику, что мы достойны доверия и испытываем к нему искренний интерес? Мы должны уметь хорошо слушать. Это слишком просто, чтобы быть правдой, не так ли? Это так и не так. Каждый может научиться хорошо слушать, хотя это потребует некоторых усилий. Я разработала 10 правил, назовем их ключами, к освоению искусства слушать собеседника, которые мы здесь рассмотрим.

Если вы решили уделить внимание изучению искусства слушать, учтите следующее: людей, умеющих хорошо слушать собеседника, высоко ценят окружающие, это качество привлекает к ним симпатии, они становятся интересны для других. И этот взаимный интерес помогает укреплению самоуважения обеих сторон. Похоже на флирт, не так ли? Теперь обратимся к нашим правилам эффективного умения слушать.

- 1. Слушайте собеседника с желанием.**
- 2. Ведите себя доброжелательно.**
- 3. Перестаньте говорить сами.**
- 4. Сопереживайте собеседнику.**
- 5. Старайтесь не отвлекаться.**
- 6. Не забывайте: общение требует ответственности.**
- 7. Всегда отвечайте положительно.**
- 8. Не спорьте мысленно.**
- 9. Помните, у всех разные манеры общения.**
- 10. Не теряйте чувства юмора.**

Ключ № 1. Слушайте собеседника с желанием.

Именно с желания начинается эффективное слушание. Слушать собеседника — это активная деятельность, а не пассивный процесс. Именно поэтому здесь требуются настоящие обязательства. Собираясь уделить кому-нибудь наше внимание и стать слушателем, мы должны уметь сосредоточиться, нам нужна самодисциплина. И как для всякого другого дела, здесь прежде всего должно быть желание.

Некая Сюзан Грант рассказала мне, что в одной фирме с ней работал мужчина, отличавшийся полным нежеланием слушать других. Сюзан и этот человек, назовем его Роберт, как-то оказались вместе на заседании комитета по сбору фондов. Сюзан и раньше встречала Роберта, но не в деловой обстановке, и если раньше у нее было о нем приятное

впечатление, тут она увидела его совершенно с другой стороны и разочаровалась. Подобно множеству людей, Роберт не умел слушать других. Сам он постоянно выступал на собраниях, и довольно удачно, но когда хотели высказаться другие, он то прерывал их, то совершенно игнорировал, занимаясь рисованием каких-то картинок, или сидел, погружившись в собственные мысли. Своим поведением Роберт срывал нормальное течение собрания, то и дело слышались возмущенные возгласы: «Дайте же мне наконец договорить!», когда Роберт прерывал выступающих.

После трех собраний стало совершенно очевидно, что все члены комитета встревожены поведением Роберта. На следующем собрании, до его прихода, кто-то пошутил: «Может, Роберт на этот раз попридержит свой язык и даст мне возможность вставить словечко?» Все посмеялись и обсудили неприятную привычку Роберта. Сюзан вызвалась поговорить с ним и попытаться повлиять на него, и все ее поддержали. Не удивительно, что все попытки Сюзан что-то объяснить Роберту успеха не имели, он ничего не желал слушать. Либо он заявлял, что не располагает временем на разговоры с ней, либо пытался ее обмануть, утверждая: «Я всегда слушаю на собраниях. Я рисую что-нибудь и слушаю».

Роберт продолжал вести себя так вызывающе, пока не пришел день, когда ему пришлось кое-что понять. В конце одного собрания кто-то из членов комитета сказал: «А теперь давайте вспомним, что мы сегодня обсудили. Роберт, не поможете ли вы нам?» Роберт попытался высказаться, но оказалось, что он помнит только то, о чем говорил сам. Когда его попросили напомнить собранию мысли Джона, касающиеся проблем сбора фондов, Роберт понятия не имел, о чем шла речь. Он был потрясен и, кажется, стал сознавать, что и в самом деле ничего не слышал.

На следующем собрании Роберт вел себя совершенно по-другому. Он не открывал рта. Потом он признался Сюзан, что несколько раз ему очень хотелось прервать выступающих, но он сдержал себя и промолчал, хотя это стоило ему больших усилий. Однако, начав на самом деле внимательно слушать, он обнаружил, что получает удоволь-

ствие от собрания. В самом деле, высказывалось много замечательных идей, некоторые из них показались ему интереснее, чем собственные. Он заметил еще кое-что. Он обратил внимание, что у Джинни восхитительный южный акцент, а Стив забавно произносит некоторые слова. Он был сам удивлен, как много терял, захватывая право выступать самому и игнорируя всех остальных. Он признался, что открыл для себя много нового. И еще Роберт обнаружил, что люди стали относиться к нему гораздо теплее и с большим уважением. Казалось, что чем больше изменяется его поведение, тем больше членов комитета начинает симпатизировать ему.

Роберт — это всего лишь один пример человека, научившегося ценить преимущества, которые дает умение слушать. Каждому хочется, чтобы его уважали, и при этом мы стремимся к тому, чтобы другие люди видели, что мы тоже уважаем их. Найти в себе желание слушать и, приняв решение, действовать — это первый шаг к цели.

Ключ № 2. Ведите себя доброжелательно.

Вы когда-нибудь слышали народную мудрость: «Сперва притворитесь, а потом все пойдет как надо»? Это можно отнести и к умению слушать. Если вы примете позу внимательного слушателя, то окажется, что волей-неволей вы действительно начнете слушать, так как ваше тело так сфокусировано на внимании к говорящему, что обязательно включится и ваше сознание. Если вы хотите вести себя как внимательный слушатель, вам можно посоветовать следующее: постарайтесь все время смотреть говорящему в глаза, повернувшись всем телом в его сторону и слегка наклонившись; иногда можно утвердительно кивнуть головой, будет ясно, что вы слушаете; иногда, если это будет к месту, нужно произносить какие-нибудь подбадривающие реплики, например: «Я понимаю», «Да, да», «Это интересно» и т. д. Очень важно вести себя как внимательный слушатель, так как даже если, в сущности, вы еще не сосредоточились, говорящий все-таки почувствует, что вы его уважаете. Это не значит, что я призываю вас к неискренности. Но для того чтобы сконцентрировать внимание и начать слушать, может потребоваться какое-то время. Если вы еще не совсем сосредото-

чились, но приняли позу внимательного слушателя, вы подготавливаете почву для дальнейшего общения, начав его в доброжелательном ключе.

Ведущий ток-шоу Арсению Холл великолепно освоил искусство языка жестов, чтобы показать себя хорошим слушателем. Обратите внимание, как он сидит. В отличие от прочих ток-шоу, передача Арсению поставлена таким образом, что стол не разделяет его с гостями, он сидит рядом с ними. Часто он так пододвигает диван, что этот диван становится вообще не виден зрителям, а сам Арсений кажется еще ближе к собеседнику. Обычно он слегка наклоняется вперед и, поставив локти на колени, подпирает подбородок руками, так что указательные пальцы, обрамляя лицо, направлены к вискам. Сама эта поза создает впечатление сосредоточенного внимания. Кроме того, Арсений смотрит собеседнику в глаза, сохраняя с ним мощный контакт с помощью взгляда. Без слов ясно, что он очень внимательно слушает, и гости передачи чувствуют, что он их уважает. Мы все можем использовать его метод.

Ключ № 3. Перестаньте говорить сами.

Это правило кажется совершенно бесспорным. Невозможно слушать другого человека, не замолчав. И хотя здесь как будто бы все ясно, многие из нас умалкают очень неохотно, чтобы дать другому высказаться. Мы так и рвемся выражать собственные мысли, и нам хочется закричать: «Ну подожди!», «А я считаю...» Однако, прерывая собеседника, мы показываем свое неуважение к нему и в какой-то степени свою незрелость. Все, что от нас требуется, это умение сосредоточить внимание и понять, что, пока говорит другой человек, наша задача состоит в том, чтобы спокойно слушать его, не прерывая. Только взгляните на наших политиков, которых нужно постоянно контролировать и умирять во время дебатов. Нам самим необходимо проявлять уважение к другим и следить за собственным поведением.

Оценить позитивность молчания важно для нас и тогда, когда мы сами выступаем в роли говорящего. Следует время от времени делать паузы в потоке наших объяснений и повествований, чтобы дать слушателям возможность осмыслить сказанное. При этом паузы могут быть и совсем корот-

кие. Если мы говорим без остановки, не давая слушателям времени отреагировать на наши слова, мы демонстрируем полное безразличие к их мнению. Скажем еще раз, что мы все можем говорить, и говорить долго, но нам все же нужно проявлять чуткость к слушателям и понимать, что им необходимо выразить свое отношение к сказанному, даже если право на выступление принадлежит нам.

Ключ № 4. Сопереживайте собеседнику.

Для того чтобы стать настоящим слушателем, это совершенно необходимо, поскольку именно наше сочувствие вызывает доверие собеседника. Сопереживание можно определить как такое понимание, когда один человек охотно проникается чувствами, мыслями и мотивами поступков другого. Когда мы видим, что нас на самом деле понимают, у нас моментально возникает с этим человеком контакт, и мы начинаем доверять ему. Специалисты в делах торговли утверждают, что умение проявить сочувствие является важным фактором успешной торговли.

В одном издании по проблемам торговли говорится: «Невозможно хорошо торговать, если продавец не вызывает симпатию покупателя, а завоевать симпатию можно сочувственным отношением». Почему так происходит? Только поняв чувства людей, мы можем увидеть, в чем они нуждаются и чего опасаются. Хорошие слушатели, люди, умеющие флиртовать, знают, как, проявив сочувствие, показать человеку свое уважение и понимание, благодаря чему человек становится откровеннее. К сожалению, многие люди росли в то время, когда было не принято говорить о чувствах, и, следовательно, сопереживать другому человеку было почти невозможно.

Как-то раз мы обсуждали тему сочувствия в группе, занимающейся проблемами общения, и одна женщина, по имени Марла, рассказала следующее: «Я росла в семье, где не было принято проявлять сочувствие. Вместо этого родители, не очень задумываясь, использовали общепринятые советы. Я помню день, когда мой первый мальчик разорвал со мной отношения. “Мама, — волнуясь, сказала я. — Стив только что сказал, что больше не хочет меня видеть”. Мне хотелось плакать, рассказывать про свое горе, и при этом я

была уверена, что права в своих чувствах, нужно быть печальной в такой ситуации. Мне было необходимо, чтобы кто-то понял мои чувства. Но моя мама с наилучшими намерениями использовала другую стратегию. “Не волнуйся так, детка, — сказала она, — заведешь себе нового друга. За этим дело не станет”. Она была уверена, что это бодрое заявление может помочь мне, подобно тому, как в свое время ее наставляла ее мама, а ту — ее мама. Однако я чувствовала, что на душе у меня становится еще более смутно и что меня не понимают. Разум мне подсказывал, что жизнь пойдет дальше, и когда-нибудь я найду нового друга, но эмоционально я нуждалась в утешении и сочувствии».

Умение сопереживать очень важно для хороших слушателей. Меня поражает, с каким трудом некоторые понимают это. Мне пришлось говорить на эту тему в группе, состоящей только из мужчин, и потребовалось какое-то время, чтобы они поняли, что от них требуется, но все-таки в конце концов они осознали, в чем их задача. Возможно, дело в том, что наши мужчины воспитывались с ориентацией на конечный результат, а не на обсуждение разных проблем. Существует общепринятая точка зрения, что забота о других — это исключительно женское дело. Многим кажется, что только женщины способны облегчить жизнь другим людям, оказать им эмоциональную поддержку. Но сопереживать способны все. Для многих мужчин в моей группе эта идея могла показаться совершенно новой. Я предложила слушателям выразить сочувствие по поводу следующей ситуации:

«Господа, прошу прощения за опоздание, дело в том, что по дороге сюда у меня сломалась машина».

Среди первых откликов были советы отремонтировать машину на месте происшествия. Были и такие высказывания:

«Я знаю хорошего механика!»

ИЛИ

«Ну хорошо, по крайней мере, вы добрались сюда живой и невредимой».

И ДАЖЕ

«Отремонтировать машину не так уж трудно».

Хотя все эти усилия выразить сочувствие были вполне похвальны, никто не отреагировал именно на мое горе. Наконец один мужчина, улыбаясь, поднял руку. И одним словом он показал, что понял идею, и красноречиво выразил свое сочувствие:

«Какой ужас!»

Ключ № 5. Старайтесь не отвлекаться.

Хорошие слушатели умеют полностью отдавать свое внимание собеседнику (выступающему) и концентрироваться на нем, независимо от того, что происходит вокруг — будь то телефонные звонки, проходящие мимо люди или любое другое вмешательство. Старайтесь не отвлекаться — звучит, может быть, легко, но сделать это трудно.

На своих семинарах я прошу участников организовать команды из двух человек. Один партнер выступает в роли говорящего, и он должен как можно громче говорить на предложенную ему тему. Задача второго партнера состоит в том, чтобы внимательно слушать. Я объясняю слушателям, что очень важно, чтобы они хорошо выполняли задание, поскольку после упражнения я попрошу пересказать, о чем только что говорили их партнеры. Я прошу также не обращать внимания на меня. Шум окружающих разговоров во время упражнения является достаточно отвлекающим фактором, а кроме того, я хожу среди слушателей и говорю что-нибудь прямо на ухо каждому из них или роняю ему на колени какие-нибудь бумаги. Помня о грядущей проверке, слушатели, как правило, превосходно работают. Однако им очень трудно не обращать внимания на мое жужжание над ухом и не взглянуть на бумаги. Всегда встречается партнер, который не смог удержаться и отвлекся. После этого упражнения мы обычно устраиваем обсуждение. Мы всегда обращаем внимание на то, что данное упражнение моделирует жизнь офиса или просто повседневную жизнь, когда нам постоянно приходится выступать в роли слушателя. Вокруг нас то и дело раздаются телефонные звонки, какие-то люди вмешиваются в наш разговор или появляются другие обычные раздражители.

У нас нет возможности в буквальном смысле избавиться от этих отвлекающих моментов, но мы должны устранить их

мысленно. Если мы не сделаем этого, мы покажем собеседнику наше неуважение. Много лет назад мне дал это понять в похожей ситуации один маленький начальник. Я устроилась на работу, и когда пришла в офис первый раз, этот человек объяснял мне мои обязанности. Каждые несколько минут он отвлекался на телефонные звонки или на разговоры с коллегами. И каждый раз я чувствовала, что мне очень не по себе и что меня совершенно не уважают. Я уверена, что этот человек и понятия не имел, какое впечатление производит на меня его поведение. Очень многие из нас, совершенно не сознавая этого, ведут себя точно так же.

Ключ № 6. Общение требует ответственности.

Выступая в роли слушателя, мы должны иногда как-то направлять говорящего. Я сама имею привычку говорить быстро и хорошо понимаю, если слушатель просит меня говорить помедленнее или признается, что не успевает следить за моей мыслью. Кроме того, мне нравится, когда люди дают понять, что им приятно меня слушать, и выражают свою поддержку репликами «Понятно», «Я вас слушаю» или «Продолжайте. Расскажите мне еще...» Каждый человек нуждается в понимании. Когда мы выступаем в роли слушателя, нам нужно найти момент, в который, не прерывая говорящего, ему можно дать понять, насколько хорошо он говорит и как мы воспринимаем его слова. Совсем небольшое словесное или какое-то другое ободрение может сделать очень много! И это нетрудно, потому что естественно.

Во время вышеупомянутого упражнения, когда один человек должен говорить, а другой слушать, зная, что его ждет проверка, слушающие почти всегда приходят к заключению, что им не удастся вставить ни слова. Дело кончается тем, что они просто не сводят глаз с говорящего, пытаются запомнить и понять все сказанное.

После упражнения я обычно спрашиваю участников семинара, как они себя чувствуют в роли слушателей. Те, которые полагают, что во время упражнения им следовало хранить полное молчание, обычно признаются, что чувствовали себя очень неудобно. Одна женщина сказала: «Мне очень хотелось высказать свое мнение. Это так неестественно, когда не можешь совсем ничего сказать». Многие из нас

согласятся с этим. Когда мы находимся в роли слушателей, нам хочется высказаться по поводу услышанного, даже если это всего лишь ободряющие возгласы типа «Вот это да!» Мы стремимся к тому, чтобы говорящий чувствовал, что мы ведем с ним диалог. Какую долю ответственности за общение нам следует брать на себя? Иногда этот вопрос требует обсуждения.

Марша Гримм из Орегона рассказала мне случай, когда ей пришлось обсуждать по телефону с собеседником проблему ответственности. «Однажды мне пришлось беседовать с коллегой, с которым до этого у меня был всего один короткий разговор. На этот раз я о чем-то долго рассказывала ему. К середине рассказа я почувствовала себя неловко, так как за все время он не произнес ни слова. “Вы меня слушаете?” — прервала я свой рассказ. Он ответил: “Да, да, конечно. Я слушаю”. Я вернулась к рассказу, и снова на другом конце провода было молчание. “Алло?” — сказала я. Мой коллега снова подтвердил, что слушает. Я верила ему, но, не услышав какой-либо реакции с его стороны, я почувствовала себя одиноко на другом конце провода. В конце концов я сказала ему, в чем нуждаюсь: “Тим, раз я не могу видеть, что вы меня слушаете и киваете головой, мне нужно, чтобы вы время от времени давали о себе знать. Если вы будете произносить что-нибудь вроде “да, да” или “я понимаю”, это уже помогло бы мне”. Я взяла на себя ответственность и постаралась помочь ему понять, какова должна быть его роль в нашем разговоре».

И наоборот, если кто-нибудь прерывает вас слишком часто, вам следует сказать об этом. Ответственность за общение — это улица с двусторонним движением. Будучи слушателями, мы должны проявлять активность, показывая говорящим, как воспринимаются их слова, а когда говорим мы сами, нам следует помочь нашим слушателям понять, какова должна быть их реакция.

Ключ № 7. Всегда отвечайте положительно.

В одной телевизионной программе показали, как несколько газетных обозревателей обсуждают воспитание своих детей. Одна женщина сказала, что ей хотелось бы, чтобы дети верили в свои силы, и поэтому, когда ее шестилетняя

дочка призналась, что мечтает стать президентом, она ответила ей: «Я горжусь тобой, солнышко. Это замечательная идея». Журналистка заметила: «Конечно, можно было ответить девочке как-то более реалистично, например: “Солнышко, у нас никогда не было женщины-президента и вряд ли будет. Может быть, ты мечтаешь стать еще кем-нибудь?” Но мне хотелось, чтобы у нее сохранились надежда и вера в себя. Даже если я сомневаюсь в возможности осуществить ее мечту, я должна, как могу, поддерживать в ней уверенность, что она добьется всего чего хочет».

Я рассказываю вам эту историю потому, что, хотя данная книга совсем не о воспитании детей, нам всем следует поучиться у этой мамы. Часто мы отвечаем на чей-то энтузиазм таким образом, что убиваем все надежды.

Когда я стала продавать ножи и сообщала людям, что взялась за такую работу, обычно мне сразу саркастически говорили: «Что, ножи гинзу? (Между прочим, это были другие ножи.) Никому они не нужны. Это уже всем надоело». Эти люди в один момент делали отрицательные выводы и теряли ко мне интерес. В этой же связи приведу еще один пример. Мне пришлось наблюдать, как одна девушка, с которой мы вместе работали, сообщила начальнику, что уходит из фирмы, так как хочет осуществить свою мечту и стать актрисой. Он сказал ей очень насмешливо: «Ну что ж, желаю успеха. Всего-то миллион таких, как вы, стремятся стать звездами».

Люди — чувствительные создания. Нам всем необходимо надеяться, мы нуждаемся в поддержке и доброжелательности окружающих. И в тот момент, когда мы наносим удар по чьим-то надеждам или идеям, мы тем самым наносим ущерб их самоуважению и показываем, что они нам совершенно безразличны.

Всегда есть способ давать положительный ответ людям, даже если мы не согласны с тем, что они говорят. В мире флирта очень важно умение отвечать положительно, поскольку это помогает сохранять в отношениях доверительность и непринужденность. Итак, как вы будете реагировать, если ваш друг сообщает вам, что у него возникла грандиозная идея открыть магазинчик, скажем, под названием «Толь-

ко скотч¹? Возможно, эта идея покажется вам не столь блестящей и у вас возникнет искушение сказать ему об этом, однако не забывайте, что никакие проблемы нельзя разрешить с помощью дозы скептицизма.

Мы помогаем людям, если даем понять, что верим в их способности справиться со всеми трудностями самостоятельно. В конце концов люди все равно сделают по-своему. В вышеприведенном случае ответы могут быть примерно такие: «Это интересная идея. И как ты собираешься ее осуществить?» или «Это любопытная идея. Скажи мне, а как ты будешь сбывать эту свою мечту?», или даже «Вот это да! Я бы в жизни не додумался до такого. Мне очень нравится твоя оригинальность. Скажи, а с какой стати именно скотч?» Отвечая таким образом, вполне позитивно, вы сохраняете доверие вашего друга и показываете, что вам не безразличны его дела. В то же время, задавая уточняющие вопросы, вы намекаете вашему удивившемуся в предпринимательство приятелю, что неплохо было бы обдумать детали проекта, и тут, возможно, он в конце концов встанет на вашу точку зрения.

Я пришел к выводу, что наилучший способ давать детям советы — это сначала выяснить, чего им хочется, а потом посоветовать им сделать это.

Тарри С. Тривизн

Каждый настоящий менеджер знает, что самый верный способ добиться от людей инициативной работы — это так организовать дело, чтобы они высказывали свои идеи, а не давать им указания. Одна женщина, главный менеджер торговой фирмы, рассказывала, что если какой-нибудь продавец жалуется, что дела у него идут на спад, она только

¹ Скотч — липкая лента.

говорит: «В самом деле? Меня это удивляет. Как вы думаете, в чем причина? Девять из десяти, что у них уже есть ответ. И я должна только поддержать их и поздравить с тем, что они нашли свои собственные решения».

Преподаватель всегда напоминает учащимся, что глупых вопросов не бывает. Говорится это для того, чтобы никто не боялся включиться в работу или спросить что-нибудь. Представьте себе, что Джонни поднимает руку и спрашивает, сколько будет дважды два, а учитель говорит: «Это глупый вопрос, молодой человек. Всем известно, что дважды два будет четыре». Я не уверена, что Джонни когда-нибудь снова поднимет руку. Так вот, каждый раз, когда мы отвечаем человеку с безразличием или с непродуманным скептицизмом, мы создаем у него такое же настроение. Наша несловесная реакция тоже должна иметь позитивный характер. Когда вы говорите с кем-нибудь, то что может быть приятнее, чем видеть, что вам улыбаются, кивают головой или каким-то образом выражают одобрение. Когда мне приходится говорить, я испытываю благодарность к слушателям, таким несловесным образом высказывающим мне свою поддержку. Утвердительный кивок здесь, улыбка там, смех в нужном месте — и уже чувствуешь себя совершенно иначе. Чем доброжелательнее мы будем вести себя по отношению к людям, тем доброжелательнее они будут к нам.

Ключ № 8. Не спорьте мысленно.

Группа менеджеров одной торговой фирмы присутствовала на собрании, где обсуждался бюджет компании — шла речь о том, куда лучше всего реинвестировать прибыль. Первой выступала Сюзан Левин, а следом за ней была очередь Джона. Однако, в первые минуты выступления Сюзан, Джон был так поглощен собственными мыслями и размышлениями на тему о преимуществах собственного плана, что пропустил детали программы Сюзан. Занятый мысленной баталией по вопросам бюджета, Джон почувствовал себя крайне неловко, когда его попросили прокомментировать план Сюзан. «Откровенно говоря, — промямлил он, — я все прослушал».

Очень легко попасть в подобную ловушку и сосредоточиться на внутреннем противодействии тому, что говорят, а

в результате мы буквально блокируем свое внимание и ничего, кроме собственных мыслей, не воспринимаем. Наше инстинктивное стремление противоречить берет верх. Когда с нами такое случается, следует вспомнить, что наше мнение остается при нас. Не нужно игнорировать выступающего, чтобы разобраться в собственных чувствах. Вместо этого мы должны исправить положение и постараться слушать так внимательно, как если бы нас ждала проверка. Когда наступит наша очередь, мы сможем в своем выступлении изложить все собственные соображения.

Ключ № 9. У всех разные манеры общения.

Нельзя ожидать, что все люди будут вести себя так же, как мы. Например, я очень люблю поговорить. Одна из моих коллег не так разговорчива. Я помню, как однажды мы смотрели вместе с ней учебный фильм. Позже мы встретились еще с одной знакомой, чтобы вместе выпить кофе, и она спросила, как нам понравился фильм. Без преувеличения: я говорила почти полчаса, описывая идею фильма, декорации, постановку и т. д. «Понятно, а тебе как понравился фильм?» — спросила наша коллега мою партнершу по просмотру. И та сказала всего лишь: «Это было здорово!» Там, где мне потребовалось целых полчаса для объяснений, другим людям может хватить и трех слов. Для слушателей очень важно проявлять терпимость, так как все люди разные.

Писательница Стефания Хемминг поделилась со мной собственным опытом, касающимся манер общения. Вот что она рассказала: «Несколько лет назад мне пришлось работать над книгой вместе с одной женщиной, которая по стилю общения имела со мной много общего. Мы с Сарой всегда шутили насчет этого нашего сходства. Мы обе говорили быстро, громко и энергично. Мы очень любили обсуждать разные идеи. Мне нравилось работать с Сарой, потому что, помимо прочих причин, наше сходство способствовало легкому и приятному общению.

Однажды Сара сказала мне, что познакомилась с женщиной по имени Кристи, которая много знала по интересующей нас теме: «Стефани, ты должна с ней познакомиться. Она умна и прекрасно знает дело. Нам бы не помешало у нее поучиться». Я доверяла мнению Сары, и вот мы договорились встретиться за ленчем.

Оглядываясь назад, я думаю, что воображала себе, что Кристи будет вести себя так же, как мы с Сарой, поскольку Саре казалось, что мы все должны хорошо поладить. Я несколько ошиблась. Когда мы встретились с Кристи, я была поражена. Конечно, было видно, что она очень знающий и полезный человек. Но в то же время я чувствовала, что она меня раздражает. Манера общаться у Кристи была совершенно другая, чем у нас с Сарой. Говорила она медленно. Собираясь с мыслями, она делала длинные паузы, и у нее был очень спокойный характер. Когда она начинала говорить, мне хотелось, чтобы она говорила быстрее и делала поменьше пауз. В общем, в своей основе, мои желания сводились к тому, что мне хотелось, чтобы она вела себя так же, как я. Я хотела, чтобы она общалась в более привычном для меня стиле. За ленчем я почувствовала, что пытаюсь противодействовать ее манере общения. Чем спокойнее она была, тем больше я возбуждалась. Если она делала паузу, я прерывала ее задумчивость навводящим вопросом, чтобы побыстрее получить ответ. Намеренно или нет, я пыталась изменить ее манеру, чтобы мне самой стало удобнее общаться, а это не только невозможно, но и просто некрасиво. И чем больше таких попыток я делала, тем больше возбуждалась. Мы с Сарой потом снова встретились, и она почувствовала мою напряженность. Я поделилась с ней своими впечатлениями, и она сказала: «Знаешь, Стеф, когда я познакомилась с Кристи, я сначала чувствовала то же самое. Однако, как только я приняла решение “переключить скорость”, все изменилось. Вместо того чтобы бороться с ее манерой, я стала получать удовольствие от нашего общения”. Сара поступила мудро. Борясь с манерой поведения Кристи, я делала хуже только себе. Я тоже решила “переключить скорость”. Когда мы снова встретились с Кристи, я постаралась сосредоточиться на тех интересных вещах, которые она говорила, и отказаться от желания сделать ее похожей на меня. Случилось чудо. Когда я стала стараться получать удовольствие от нашего с Кристи общения, моя манера общаться слегка изменилась. Если раньше я хотела, чтобы Кристи говорила скорее, теперь я стала обращать внимание на то, что она говорит в приятной и ненапряженной манере.

Мне стала нравиться ее уравновешенность и то умиротворение, которое вызывала во мне ее манера разговаривать. И хотя она не умела говорить быстро, так как ей нужно было как следует продумать свои слова, зато все, что она говорила, было разумно. Пообщавшись с ней какое-то время, я обнаружила, что подражаю ей. Теперь я сама стала говорить медленнее, делать глубокие вдохи и паузы для размышления. И я почувствовала, что мне хорошо».

Мы все не можем общаться в одном и том же стиле, и это хорошо. Если бы все мы одинаково говорили, одинаково вели себя, общались в одной и той же манере, мы были бы слишком похожи друг на друга, и нам самим стало бы скучно. Ключ к разрешению этой проблемы в том, чтобы примириться с нашими различиями, научиться радоваться им и учиться благодаря им.

Ключ № 10. Не теряйте чувства юмора.

Это несложно. Если вы приняли решение стать активным слушателем, чувство юмора, умение радоваться будут для вас одной из самых больших наград. Слушая, мы узнаем что-то новое, мы забавляемся, нам хочется возражать, мы удивляемся и т. д. Когда мы слушаем кого-нибудь, это может доставить нам настоящее удовольствие практически в любой ситуации — будь то разговор с незнакомым человеком в салоне самолета, чья-то речь на политическую тему или рассказ маленькой девочки о том, как прошел у нее день в школе. Не следует непременно стараться развеселиться, это приходит естественно, все, что от вас требуется, это внимательно слушать.

Теперь, когда мы поговорили о том, как с помощью активного слушания показать собеседнику, что он нам интересен, и продемонстрировать свое умение флиртовать, давайте обратимся к той области, где искусство флирта может показаться более активным.

В начале этой книги мы говорили, что мы все так или иначе каждый день заключаем какие-то сделки. Однако для многих из нас этот процесс связан с конфликтными ситуациями и напряжением. В конце концов, разве заключение сделки не есть сражение двух противоборствующих сторон

за свои интересы? Скажем еще раз, что, перестроив свое сознание, мы можем научиться позитивному настрою при конфликтной ситуации или необходимости принять решение. В самом деле, мы можем получать удовольствие от заключения сделок, если мы знаем, как это делается, и понимаем, что эта ситуация может стать выигрышной для всех заинтересованных сторон.

Я стала фанатом заключения сделок в то время, когда работала коммивояжером. Как я уже упоминала, окончив колледж, я стала работать в торговой фирме — продавала ножи. Представьте, что почувствовали мои родители, узнав, что их наивная 22-летняя дочь собирается ходить по домам и продавать ножи, предлагая их совершенно незнакомым людям. Когда я рассказала родителям про мое новое занятие, они стали возмущаться и кричать, и я в ответ тоже кричала. Ясно, что мы не могли договориться. Если бы я знала тогда то, что знаю теперь, я вела бы себя совершенно иначе. Сейчас я понимаю, как нужно эффективно договариваться, и, по иронии судьбы, научила меня этому торговая фирма.

Меня научили там, что существует некий замкнутый цикл, который я стала называть циклом заключения сделки. Знание этого цикла способствовало тому, что мое умение договариваться сильно выросло, и это знание помогло сотням участников моих семинаров. Вы можете обнаружить, уяснив мою идею о циклах, что были мастером заключения сделок всю жизнь, даже не сознавая этого. Во-первых, я поделюсь с вами знанием этой формулы, а затем мы потренируемся, используя ее в нескольких ситуациях.

Для первого сценария я воспользуюсь своим опытом работы коммивояжера, продающего ножи, чтобы показать, как совершается каждый шаг этого цикла. Ситуация могла бы быть такой: я только что представилась миссис Смит, которая любит ножи и хотела бы купить их, но колеблется, поскольку «ножи не являются предметом первой необходимости». Начав с шага 1, я говорю: «Миссис Смит, я согласна и вполне понимаю вас. Я никогда не считала ножи предметом первой необходимости. Я бы с большим удовольствием потратила деньги на одежду, машину или еду».

Прежде чем я продолжу наш цикл, давайте представим, как реагирует миссис Смит на мой ответ. Я показала ей, что

Цикл заключения сделки



понимаю ее точку зрения, и теперь мы с ней говорим на одном языке, в наших отношениях возникает доверие и симпатия друг к другу. Этого бы не произошло, если бы я стала противоречить ей и сказала бы, например: «Ничего подобного, миссис Смит. Как раз ножи — это предмет первой необходимости, хотим мы этого или нет, ведь мы едим, по крайней мере, три раза в день и проводим в кухне больше времени, чем в любом другом помещении». Даже если мои логические доводы совершенно правильны, с самого начала не соглашаясь с миссис Смит я как будто демонстрирую ей собственное превосходство и вызову у нее таким образом желание защищаться. Поскольку я соглашаюсь с ней, у нас создается атмосфера взаимопонимания и друже-

любия, и поэтому мои логические доводы будут приняты без сопротивления.

Затем следует шаг 2, являющийся переходным этапом к логическим доводам. Заметьте, что на графике нашего цикла я зачеркнула слова «но» и «однако», поскольку их употребление свело бы на нет взаимопонимание, которого мы только что достигли с миссис Смит. Обратите внимание на разницу: «Я согласна, что ножи не являются предметом первой необходимости, но мы проводим в кухне какое-то время, по крайней мере три раза в день, и так будет продолжаться всю жизнь». Словечко «но» делает менее убедительным наше первое утверждение. Например: «Ты мне очень нравишься, но я хочу, чтобы мы с тобой остались только друзьями» или «Я отдам тебе долг, но как-нибудь попозже».

Мы можем, употребив слово «но», моментально расстроить тот доброжелательный настрой, с которого началось наше общение, так как имеем дело с чувствами людей. Чем прочнее будет созданная нами атмосфера взаимопонимания, тем более раскованными и доверительными будут наши деловые отношения. Лучше просто не употреблять в подобных ситуациях слово «но», заменив его на что-нибудь менее наступательное, и мы сохраним взаимное доверие.

«Я согласна, что ножи — это не предмет первой необходимости. В то же время нам приходится какое-то время проводить на кухне, по крайней мере три раза в день...» И здесь можно сделать удобный переход к логическим доводам, продолжая: «И это нам предстоит всю последующую жизнь. Именно поэтому наши ножи так великолепны. У них бессрочная гарантия, их можно купить раз и навсегда, чтобы ножи больше не стали предметом первой необходимости, и тогда мы сможем перенести наши финансовые заботы на то, что нам действительно хочется, скажем, на продукты питания, одежду, развлечения».

Теперь, когда я мягко указала на логическую сторону вопроса, я могу перейти к шагу 4 — спросить снова: «Итак, миссис Смит, вы видите, что если сегодня вы купите этот набор ножей, это принесет вам пользу на длительное время?» Я абсолютно спокойно спрашиваю, хочет ли миссис Смит сделать заказ, так как знаю, что она чувствует мое

уважение, и потому, что свои логические доводы я привела в такой форме, что помогла ей взглянуть на ситуацию другими глазами, не атакуя ее.

Поняв этот цикл заключения сделок и начав использовать его, я стала с удовольствием ждать работы, так как могла теперь показать клиентам, что не собираюсь доказывать им свою правоту или давить на психику. Действительно, этот цикл работает в большинстве случаев, когда нам приходится заключать сделку или договариваться о чем-либо, и очень может быть, что вы использовали этот цикл всю жизнь, даже не подозревая об этом.

Теперь давайте посмотрим на другой пример. У многих из нас в семье есть подростки (и мы все когда-то были подростками). Эта ситуация может быть вполне вам знакома. Предположим, что подросток хочет взять машину родителей, хотя по каким-то причинам это ему запрещено. Используя цикл заключения сделок, наш подросток (давайте для интереса назовем его Эдди Хаскелл) может добиться выигрышной ситуации.

Эдди. Можно мне сегодня вечером взять машину?

Мама. Нет, Эдвард. Ты прекрасно знаешь, что тебе запретили это делать.

Эдди. (*Шаг 1 — соглашайтесь.*) Ты совершенно права, мамочка. Я это заслужил, потому что на прошлой неделе вернулся позже моего «комендантского часа». Я очень рад, что ты и папа указали мне на мои ошибки. (*Шаг 2.*) В то же время... (*Шаг 3 — логические доводы.*) ...если я не возьму машину, я не смогу попасть на свой последний экзамен. А если я не попаду на этот экзамен, я не окончу класс. А не окончив класс, мама, я не окончу школу, и тогда я буду всегда сидеть на вашей шее. (*Шаг 4 — спрашивайте снова.*) Итак, мамочка, не разрешишь ли ты ненадолго взять машину, чтобы я смог попасть на экзамен?

Если бы Эдди начал договариваться, начав спорить: «Мама, ты должна разрешить мне взять машину», он создал бы напряженную ситуацию. Соглашаясь с запретом, даже своим шуточным покаянием он подготовил маму к тому, чтобы она его выслушала.

Великий смысл этого цикла заключения сделок состоит в том, что в нем воплощаются принципы флирта, которые мы здесь обсудили. **ШАГ 1 — СОГЛАСИЕ.** Соглашаясь с собеседником, мы даем понять, что уважаем его. Ему хочется продолжить с вами деловые отношения, поскольку он видит ваше сочувствие и интерес к себе. **ШАГ 2 —** используем выражение «в то же время» вместо «но», и таким образом еще больше показываем, что уважаем чувства собеседника. Когда вы говорите: «Я совершенно согласен с вами и...», этим вы показываете, что хотя вы приводите новые логические доводы, тем не менее вы цените чувства вашего партнера, в то время как слово «но» отмело бы эти чувства в сторону. **ШАГ 3 — ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ЛОГИЧЕСКИХ ДОВОДОВ** и **ШАГ 4 — ПОВТОРНЫЙ ВОПРОС** можно соотнести с нашим обсуждением вопросов **ВЕРЫ В СЕБЯ** и **ЭНТУЗИАЗМА**. Когда вы верите в свои силы, в свой товар или в возможности своего сервиса, вы можете представить свои идеи самым искренним и позитивным образом.

Одна из участниц моего семинара использовала этот цикл, чтобы выговорить себе возможность попасть на концерт, все билеты на который были проданы. Вот что она мне рассказала: «Я подошла ко входу в маленький клуб, где должен был состояться концерт, и заговорила с женщиной, стоявшей на контроле. Обращаясь к ней с уважением и пониманием, я в то же время просила ее разрешить мне войти. Когда она объяснила, что билеты на концерт кончились и она не может меня впустить, я сказала: «Я понимаю, что вы делаете то, что вам положено. Я тоже работала в таких местах, где мне приходилось отказывать людям и отправлять их прочь, даже когда мне совсем не хотелось этого. И, возможно, вы сейчас в таком же положении. Я пыталась достать билеты всеми известными мне способами, но они были уже распроданы, пока я была в отъезде. Это мой любимый певец, и я сделала бы что угодно, лишь бы попасть на концерт. Может быть, можно что-нибудь придумать, чтобы я могла войти в зал хотя бы ненадолго?» Она действительно поняла, что я приехала издалека, и рассказала мне историю этого закрытого концерта. Мы с ней немного поговорили и пришли к компромиссу. Она сказала мне, что

дежурный, наблюдающий за порядком, ее знакомый, и что я могла бы зайти и постоять рядом с ним в конце зала, если дам обещание оставаться на этом месте все время. Я, конечно, согласилась и была совершенно счастлива. Я искренне поблагодарила ее и сказала, что она подарила мне чудесный вечер. "Ну вот и ладно, по крайней мере, хоть один человек здесь сказал мне спасибо", — ответила она с улыбкой.

Здесь есть мораль. Люди любят договариваться и помогать другим, особенно когда они знают, что их помощь оценят. Помните: *людей не волнует, как много вы знаете, пока они не узнают, насколько вас волнуют они.*

Эта техника заключения сделки эффективно работает и в случае телефонных переговоров. Здесь необходимо обратить внимание на два очень важных момента, а именно: 1) по возможности нужно узнать и использовать имена людей, с которыми вы общаетесь, чтобы создать атмосферу доверительности, особенно с учетом того, что у нас нет преимуществ личного контакта, и 2) нужно искренне благодарить людей за их любезность, помощь и т. д. Сейчас я покажу вам, как я флиртвала и вела деловые переговоры с сотрудницей абонентской службы телефонной компании, и мне удалось немедленно разрешить свою проблему. Вот как это было. Я набрала номер, и мне ответила сотрудница телефонной компании: «Говорит Вера».

Джил. Привет, Вера! Меня зовут Джил.

Вера. Привет! *(Кажется, она удивлена и очень довольна, что я назвала свое имя.)*

Джил. Мне необходима ваша помощь. Мне установили автоответчик, а он не работает. Это очень беспокоит меня, так как я могу пропустить важные звонки и это может принести вред моей фирме. Здесь может быть какая-то ошибка? Или я что-нибудь перепутала относительно того, как он работает? *(Я дала понять, что рассчитываю на нее, и я говорила абсолютно спокойно, никого не ругала и не сердилась.)*

Вера. Ну что ж, возможно, вас действительно не поставили в известность, что автоответчик включается только через три дня после установки.

Джил. Понимаю. Я этого не знала. Возможно, я чего-то не поняла. В любом случае это ставит меня в ужасное положение. Сегодня днем у меня должно быть несколько очень важных звонков, а мне нужно выйти по делу. Вера, мне просто необходимо, чтобы эти звонки не остались без ответа. Что же делать? Если вы поможете мне, я буду у вас в долгу всю жизнь! *(Если я говорю «мне необходимо», это гораздо лучше выражает срочность моей просьбы, чем «не могли бы вы мне помочь».)*

Вера засмеялась моему отчаянному юмору и сказала, что посмотрит, нельзя ли чего-нибудь срочно сделать. Она попросила меня не отходить от телефона, пока не выяснит кое-что. Через 15 минут она позвонила с уже готовым решением. Я могла воспользоваться временной системой автоответчика, пока не заработает моя установка. И было видно, что ей очень хотелось мне помочь. Я поблагодарила ее много раз и сказала, что благодаря ей я буду относиться к словам «абонентская служба» с новым уважением. Мы немного пошутили относительно других телефонных невзгод, и к тому времени, как я повесила трубку, я поняла, что приобрела подругу. Теперь, если у меня возникают какие-нибудь неприятности с автоответчиком, я звоню прямо Вере.

История с Верой показывает, что телефонный флирт может давать такие же результаты, как и флирт при личном общении. Вот четыре подсказки для эффективности телефонного флирта.

Четыре подсказки для телефонного флирта

1. Когда вы отвечаете на звонок, в вашем голосе должна быть энергия и доброжелательность.

Помните, что, поскольку у вас нет личного контакта с позвонившим человеком, тон вашего голоса становится самым важным фактором производимого вами впечатления. Если, отвечая на телефонный звонок, вы говорите доброжелательным тоном, у человека на другом конце провода

сохраняется желание продолжать разговор, и, естественно, он в свою очередь проявляет доброжелательность по отношению к вам.

Барни Ричмонд из Далласа рассказал мне случай, когда самый простой доброжелательный разговор по телефону помог ему разрешить одну проблему: «Случилось так, что мне предстояли важные деловые встречи, и по этому случаю мне нужен был новый, хорошо сшитый костюм. Я только что приехал в Техас и не знал, где найти приличного портного, поэтому обратился к телефонной книге. Фирмы, в которые я звонил поначалу, были известными или широко рекламируемыми компаниями. Мне казалось, что они должны быть более надежными.

В первой фирме, куда я позвонил, секретарь была очень любезна, но попросила меня подождать, и я ждал так долго, что не выдержал и положил трубку. Потом позвонил снова и объяснил ей, что произошло. Она сказала, что попробует еще раз. И снова мне пришлось ждать невероятно долго, и я положил трубку. В следующем месте, куда я позвонил, меня не заставили ждать, но обошлись со мной грубо. Ответивший мне человек говорил холодным и раздраженным тоном, ему не понравилось, что я поинтересовался расценками и спросил о местоположении фирмы. Третья компания, куда я позвонил, занимала в телефонной книге всего одну строку — больших и многообещающих реклам не было. «Пошивочная мастерская "Томас". У телефона Сюзан». Это было самое теплое и неформальное приветствие из всех, которые мне пришлось до сих пор слышать. Когда я задал свои вопросы о ценах и прочих деталях, Сюзан сказала, что была бы рада помочь мне. Получив ответ на свои вопросы, я узнал, что Сюзан была и секретарем, и бухгалтером, и портным. Она работала в мастерской одна. Она понравилась мне с самого начала. Начав со мной разговор, она сразу назвала свое имя, и благодаря этому я почувствовал, что имею дело с живым человеком. В других местах со мной так говорили, что мне начинало казаться, будто я общаюсь с роботом. Более того, Сюзан была дружелюбна и предупредительна во время всего нашего разговора, и, хотя ее маленькая мастерская была, видимо, не столь

удобна, как те фирмы, куда я звонил, я с удовольствием поручил ей свое дело».

Итак, мы обсудили, как следует отвечать на телефонный звонок. А как насчет того, когда звоните вы сами? Запомните, что бодрый, приветливый тон имеет очень важное значение, поскольку вы не только сразу производите впечатление, вы создаете основу для позитивного общения.

Один торговый менеджер по имени Питер Фримен рассказал мне об одном из своих продавцов по имени Бен, который имел потрясающую способность заключать сделки по телефону, и он вел эти переговоры эмоционально, откровенно и с заразительным юмором. Однажды он позвонил Питеру в офис и сообщил, что попал в автомобильную аварию. Хотя ни он, ни машина не пострадали, Бен чувствовал себя не в своей тарелке и решил отложить оставшиеся дела. «Я пойду домой, — сказал он Питеру, — а на следующей неделе сделаю больше звонков». Вечером Бен снова позвонил Питеру. Голос у него был усталый и огорченный, совсем не похожий на обычный голос Бена. Он сказал, что позвонил пятерым людям и не смог заключить ни одной сделки. Чувствовалось, что Бен сконфужен: «Это так не похоже на меня. Я ведь говорил, как всегда. Не могу понять, в чем причина». Питер спросил его, как, ему показалось, звучал его голос во время этих звонков, и Бен сказал, что так же, как и в момент этого их разговора. «У меня просто нет моей обычной энергии, — сказал он. — Эта авария совершенно выбила меня из колеи». Оба они пришли к выводу, что Бену лучше попробовать приняться за работу на следующий день. На завтра Бен снова позвонил Питеру — это опять был прежний Бен, его энергия вернулась к нему, и у него были хорошие новости: «Шесть из шести, полный порядок!» Хотя накануне Бен ничего не менял в привычных словах своих деловых переговоров, но изменился тон его голоса, и именно это помешало успеху. Подумайте об этом. Говоря по телефону, мы как бы отражаем друг друга. Если вы позвонили человеку, по каким-то причинам вынужденному говорить очень тихо, невольно вы тоже начинаете говорить шепотом, хотя окружающая вас обстановка не требует тишины. И поэтому, если вы звоните и начинаете разговор

с позитивным, доброжелательным настроем, вы получите такой же ответ. И, наконец, не забывайте, что, поскольку многие виды работы требуют долгих телефонных переговоров, один разговор может так повлиять на человека, что он будет совершенно выбит из колеи во время последующего. Постарайтесь говорить дружелюбно, с энтузиазмом, чтобы разговор с вами подбадривал людей, создавал хорошее настроение. Одна моя коллега как-то позвонила в комнату редакции телевизионных новостей, где люди всегда очень загружены работой. Она хотела предложить сюжет и сразу сказала: «Привет! Меня зовут Сюзан Консон. У меня есть великолепный сюжет, и я буду говорить очень кратко, так как понимаю, что вы очень заняты». Ответ, который последовал с другого конца провода, был на удивление теплым: «Сью, мы тебя уже любим. Мы здесь очень ценим краткость». Говорите с уважением, и вас будут тоже уважать.

2. Узнайте, как зовут человека на другом конце провода, и используйте в разговоре его имя.

Дейл Карнеги писал: «Помните, что имя человека на любом языке звучит для него как самый сладкий звук». Для овладения техникой флирта очень важно использовать имена людей, поскольку это сразу же создает неформальный дух. Представьте, что вы разговариваете с неким человеком по имени Дуг. Он спрашивает, как прошел у вас день, и вы даете ему один из двух вариантов ответа. Прочтите эти варианты вслух и обратите внимание на то, как по-разному они воспринимаются:

«У меня был ужасный день».

ИЛИ

«Дуг, у меня был ужасный день».

Обратите внимание, насколько более доверительно звучит второй ответ благодаря прибавлению всего одного слова — имени Дуга. Когда, беседуя с людьми, мы называем их по имени, это способствует тому, что они сознают свою значимость и чувствуют вашу заинтересованность в общении. Это особенно важно, когда вы беседуете по телефону, т. е. когда у вас нет преимуществ личного контакта.

Вы уже прочитали про портниху, которая, отвечая на телефонный звонок, сразу назвала свое имя: «У телефона Сюзан», и таким образом открыла возможность для более доверительных отношений. Услышав ее имя, позвонивший человек при желании может назвать свое. Например: «Привет, Сюзан. Меня зовут Джил. Я звоню насчет...» Сообщив друг другу наши имена, мы за какие-то мгновения начинаем более дружелюбно относиться к собеседнику. Замечали ли вы когда-нибудь, что если вы звоните в телефонное справочное бюро и вам отвечает дежурный, он называет свое имя? «Это справочное. Говорит Энди. Чем я могу вам помочь?» И тут мы можем просто сказать Энди, что нам нужно: «Мне нужен телефон справочной службы погоды». Или мы можем сделать Энди приятное в ответ на его любезность: «Привет, Энди. Меня зовут Джил. Мне нужен телефон справочной службы погоды». Как вы думаете, какой ответ имеет больше шансов на лучшее обслуживание?

Когда люди, отвечая вам по телефону, называют свои имена, используйте это! Они открывают дверь к доверию, а не используя такую возможность или не называя в свою очередь свое имя, мы закрываем эту дверь. Итак, что вы будете делать, если человек не называет вам своего имени? Будьте первым и назовите свое имя.

Когда я звоню в какую-нибудь компанию, скажем, в компанию под названием «Законодатели моды», и кто-то отвечает: «Законодатели моды...», мне нужно создать в нашем разговоре доверительный тон: «Привет! Меня зовут Джил Шпигель. Мне нужно узнать ваши расценки. Это с вами я должна говорить?» Безотносительно того, с этим ли человеком мне нужно и дальше иметь дело, следует добавить: «О, благодарю вас! А как ваше имя?» Затем я могу немедленно использовать имя этого человека. «Хорошо, Дэйв, спасибо за помощь. Вы были очень любезны!» Теперь, если я когда-нибудь позвоню «Законодателям моды», у меня будет там друг.

Каждый раз, когда вы узнали в том или ином учреждении (фирме) имя какого-то сотрудника, запишите его в свою записную книжку, чтобы не забыть: когда через месяц вам снова понадобится позвонить сюда и вы сможете назвать

этого Дейва по имени, вам почти гарантировано хорошее обслуживание и взаимопонимание.

Перед тем как мы перейдем к следующему пункту, запомните, что использование имен полезно до тех пор, пока оно делается тактично. Случалось ли у вас, например, такое: на этой неделе мне позвонил один рекламный агент из телевидения, который использовал мое имя в такой преувеличенной степени, что звучало это примерно так: «Привет, Джил! Я звоню, Джил, чтобы сказать вам, Джил, о том, что наша компания, Джил, предлагает большую услугу. Теперь, Джил...»

Разумеется, мне даже не хотелось с ним говорить. Как будто я получила какой-то официальный бланк, в котором много раз было впечатано мое имя. В этом случае я чувствовала себя очень неловко, потому что сам подход оказался фальшивым. Скажем еще раз: ключом здесь является искренность. Используйте имена тактично, и вы непременно понравитесь человеку на другом конце провода — он обслужит вас наилучшим образом и, возможно, тоже запомнит ваше имя!

3. Звоните в подходящее время.

Вы когда-нибудь приходили в понедельник на работу, чувствуя себя словно в тумане? Чем бы вы ни занимались, вы не можете стряхнуть с себя это состояние. И тут звонит какой-то человек, жаждущий деловых переговоров. «Ох, я просто не могу сейчас этим заниматься», — думаете вы. У нас всех бывают определенные периоды времени и дни недели, когда мы ощущаем себя в лучшей форме, бодрее, чем в другое время. Когда вы собираетесь куда-нибудь позвонить, необходимо иметь это в виду. Еще раз скажем, что когда речь идет о телефонном флирте, то, поскольку у вас нет преимуществ личного контакта, для успеха дела на первое место выходят другие факторы, и один из них — благоприятное время звонка.

Если вы звоните по делу, завязать контакты или предложить услуги, понедельники и даже вторники могут оказаться очень неудачным временем. Люди только втягиваются в рабочий ритм и, возможно, еще не так восприимчивы, как в последующие дни, когда они не только живут моментом, но

и настроение у них гораздо лучше, так как они уже предвкушают уик-энд. Итак, если вы позвоните в среду или, даже лучше, в четверг, это даст вам шанс поймать людей в более контактном настроении. Однако если вы будете звонить в пятницу, последний день рабочей недели, это может оказаться менее удачным, так как многие люди больше сосредоточены на приближающемся уик-энде, чем на делах. (Кроме того, если вы хотите связаться с руководителем большой фирмы, то застать его в пятницу вообще маловероятно.)

Важным может оказаться не только день недели, в который вы звоните, но и время дня. Избегайте звонить с самого утра. Людям нужно расположиться, выпить утренний кофе, проверить, нет ли какой-то новой информации, и т. д. Одиннадцать часов — это хорошее время для звонка, так как большинство людей уже втянулось в работу и впереди им светит ленч. Звонить сразу же после перерыва на ленч — это немного рановато. Снова людям нужно как-то адаптироваться к рабочему процессу. Для звонков удобное время — с двух тридцати до четырех. Полдень уже позади, конец дня не за горами — большинство людей пребывает в хорошем настроении.

Наконец, когда мы говорим о необходимости учитывать фактор времени, очень важно сказать, что мы должны уважать время других людей. Когда мы звоним людям, может оказаться, что время, вполне удобное для нас, для других людей таковым не является. Дайте человеку знать, что вас это беспокоит, задав какие-нибудь вежливые вопросы, например: «Вам удобно сейчас говорить?», «Я вас ни от чего не оторвал?», «У вас есть несколько минут?» Или вы можете высказать свое беспокойство в утвердительной форме, также выражая свое уважение к чужому времени: «Я буду краток. Я знаю, что вы очень заняты. Это займет всего секунду». Если вы уважаете время других людей, они уважают вас.

4. Используйте слова «мне необходимо» вместо «не можете ли вы».

Мне необходимо, чтобы вы прочитали следующий параграф. Не могли бы вы, если можно, прочесть следующий параграф? Какое из этих двух предложений с большей

вероятностью может призвать вас к действию? Первое. Люди реагируют на призыв к срочному действию, будь то при личных или телефонных контактах. Когда мы звоним в какое-нибудь учреждение (компанию) за помощью, наш шанс получить помощь гораздо выше в том случае, если мы употребляем слова, в которых звучит срочность: «Мне необходимо, чтобы вы...» Когда мы говорим в таких выражениях, как «не могли бы вы помочь мне...» или «как вы думаете, вы могли бы...», в самих выражениях уже звучит сомнение. Нерешительный тон предполагает, что вы не очень-то ждете результатов, и, следовательно, человек на другом конце провода вряд ли поможет вам.

Много лет назад мне было необходимо как можно скорее взять машину напрокат. Я позвонила в четыре места и каждый раз начинала разговор со слов: «Не могли бы вы дать мне машину напрокат?» Везде говорили, что все машины заняты, и извинялись. Я попыталась позвонить еще в два места, но номера были заняты, и я занервничала. Тогда я позвонила снова в первую компанию, и на этот раз в тоне моего голоса было отчаяние. «Привет! — сказала я. — Мне как можно скорее нужна машина напрокат». Мне ответила та же женщина, что и в первый раз, но она не узнала моего голоса (тогда я еще не научилась преимуществам использования имен). На этот раз она поняла меня лучше. «Хорошо, сейчас у нас все машины заняты, но дайте подумать, не смогу ли я что-нибудь сделать». Я стала флиртовать дальше: «Огромное спасибо. Я совершенно в ужасном положении, и мне действительно просто необходима ваша помощь. Моя жизнь зависит от этого». Конечно, это было вранье. Она засмеялась, попросила меня несколько минут подождать и вскоре ответила: «Я нашла машину. Можете получить ее в течение часа». Казалось, она испытывает такое же облегчение, что и я.

Когда мы говорим людям, что нуждаемся в них, мы делаем им приятное. Люди на самом деле любят помогать другим. Когда вы даете понять, что серьезно рассчитываете на них, им не захочется отказывать вам. Запомните, в некоторых ситуациях именно такая стратегия подходит лучше, чем какая-нибудь другая. Конечно, если вы продаете

машину, совершенно не подойдет, если вы скажете: «Мне необходимо, чтобы вы купили эту машину». Однако, если вы звоните в какую-нибудь компанию и вам совершенно необходимо поговорить с определенным человеком, будет вполне к месту сказать секретарю, что вам нужна его помощь. Тут следует использовать здравый смысл. Флирт по телефону станет более естественным и менее техничным, если вы научитесь ставить себя на место другого человека (или, я сказала бы, когда вы научитесь ставить себя на место человека на другом конце провода).

КОМПЛИМЕНТЫ

5

*«Лесть доведет тебя
куда угодно»*

Каждый раз, когда я приходила домой из своего колледжа-интерната, у нас с мамой была заготовлена дежурная шутка. Я входила в дом, видела свою красивую маму и говорила ей, что она замечательно выглядит. И она отвечала: «Ты можешь взять на обед все что хочешь. Лесть доведет тебя куда угодно». Была ли это только шутка?

Я уже подчеркивала, что для успешного флирта необходимо помнить, что чем приятнее будет людям общаться с вами, тем больше они будут доверять вам и тем выше будет ваш шанс удачно разрешить деловую проблему или заключить сделку. До сих пор мы обсуждали некоторые способы того, как дать людям понять, что вы интересуетесь ими: внимательно их слушать, не терять чувства юмора, задавать вопросы и т. д. Эта глава посвящена тому, как можно показать людям, что вы интересуетесь ими, с помощью комплиментов.

Конечно, хорош любой искренний комплимент, но одни комплименты всегда удачнее, чем другие. Ниже вы увидите правила эффективных способов делать комплименты и даже правила еще более удачных стратегий. Сначала мы просто взглянем на эти правила, а затем изучим каждое в отдельности.

Удачно

Избегайте таких общих слов, как «великолепно» или «очень мило»

Избегайте сосредоточиваться только на очевидном

Не слишком фокусируйте внимание на внешних качествах

Если вы говорите: «Хорошая работа!», это требует объяснения

Более удачно

Используйте более выразительные слова, такие как «динамичный» или «теплый»

Обращайте больше внимания на не слишком заметные детали или качества

Главным образом сосредоточьте внимание на душевных качествах

Расскажите, почему эта «хорошая работа» так экстраординарна

Джеми Левин поняла, что ее коллега и давняя подруга вызывает у нее раздражение всякий раз, когда говорит ей какой-нибудь комплимент. Обычно она говорит: «Джеми, ты выглядишь очень мило» или: «Твоя одежда и волосы очень мило сочетаются». В конце концов однажды Джеми рассердилась: «Мило? Тамми, что ты имеешь в виду под этим словом «мило»? Диван выглядит мило, и ковер тоже! В каком смысле я выгляжу мило?» Джеми была расстроена и сердилась, потому что ей нужно было слышать что-то более конкретное. Отчего ее волосы и одежда так хорошо гармонировали? Мы все стремимся услышать что-то определенное, потому что именно конкретность комплимента позволяет нам почувствовать правдивость и искренность его. Конечно, Тамми хотела своими похвалами сделать как лучше. И все же Джеми находила ее выражения «лишенными смысла». Каждый может сказать, что что-то или кто-то выглядит очень мило, но Джеми хотела знать, что же конкретное лежало в основе этого.

Попасть в эту ловушку и делать людям общие, избитые комплименты легко. Осенью этого года я проводила семинар для учащихся одного мужского колледжа. Джентльмены

этого колледжа произвели на меня очень большое впечатление. «Вы все ужасно милые!» — сказала я президенту этого студенческого братства. Казалось, тот был разочарован. «Я всегда знал, — сказал он, — что я милый, но почему-то мне всегда как-то не по себе, когда мне сообщают об этом». В тот же день попозже я сделала попытку сделать более конкретный комплимент. «Здесь все так приветливы со мной, — начала я. — Как только я сошла с трапа, я почувствовала, что рядом со мной друзья». Его лицо просияло. На этот раз комплимент попал в яблочко. «Мне на самом деле очень приятно это слышать, — сказал он. — Мы очень стараемся, чтобы люди, которым приходится с нами работать, чувствовали себя частью нашего братства. Я передам ребятам ваши слова».

Конкретные комплименты обычно кажутся людям более искренними, чем общие. Когда люди говорят нам приятное о каких-то деталях, нам невольно хочется поверить им. Нам хочется думать, что за этой лестью скрывается правда. И мы можем сказать, что человек, сказавший нам комплимент, в самом деле кое-что заметил.

Вот что рассказала мне некая Энн Тренд про запомнившийся ей комплимент: «Однажды я надела новый костюм в клуб, который посещала каждую неделю. Я помню, что получила в связи с этим костюмом несколько комплиментов, вроде таких: “Ты великолепно выглядишь”, “Очень милый костюмчик” или “Вот это да!” Конечно, мне было приятно слышать все эти комплименты. И все же действительно произвел на меня впечатление один — мне сделала его женщина, которая сказала: “Красота, Энн! Этот голубой цвет прекрасно сочетается с твоими темными волосами — создается живой, динамичный эффект. Ты выглядишь классно!”» Этот конкретный комплимент показался Энн более искренним, потому что теперь она знала, благодаря чему она выглядела так особенно хорошо в тот день.

Кроме того, когда вы говорите людям что-то приятное в связи с конкретными деталями, это дает им возможность реально оценить свои возможности. Во многих книгах о воспитании детей подчеркивается, что, хваля детей, им нужно говорить что-то конкретное, чтобы они знали, в каком

направлении им нужно работать. В конце концов, что может означать такое, скажем, слово, как «наилучший»? Куда и что можно дальше улучшать? Вдобавок, дети знают, что «наилучшего» часто и достигнуть-то невозможно, поэтому такой термин вполне может показаться нечестным. Конкретные комплименты звучат правдивее и реалистичнее. Будет более эффективно, если вы скажете ребенку, что он подобрал краски для своего рисунка гораздо лучше, чем для предыдущего, чем если, что эта картинка самая милая, какую вы видели когда-либо. Этот подход мы можем применить и ко взрослым. Вы можете сказать человеку, что у него великолепная прическа, а можете сказать, что его новая прическа просто великолепна, так как очень идет ему.

Хотя конкретные комплименты могут быть приятны и полезны, найти верные слова бывает трудно, так как когда нам нужно похвалить человека, мы часто инстинктивно начинаем употреблять превосходные степени: «Изумительно! Потрясающе! Очень мило! Великолепно!» Легче всего можно избежать такой ловушки, вставляя слова «потому что» каждый раз, когда вы делаете какое-то общее комплиментирующее утверждение. Это поможет вам обрисовать что-то более конкретное. Например, после того как одна моя коллега произнесла великолепную речь, я сказала ей: «Это было великолепно, — и немедленно продолжила, — потому что у тебя превосходный контакт с аудиторией и твои рассказы из собственного опыта произвели впечатление».

Даже простая замена таких общих выражений, как «великолепный, милый, изумительный», на более выразительные определения может помочь комплименту стать более искренним. «Великолепная» речь может быть также энергичной, впечатляющей или захватывающей. Милый человек может быть также умным, заботливым и добросердечным. Теперь после этих определений вставьте «потому что», и вы получите комплимент, действительно имеющий смысл.

1. «Джейн, вы очень милый человек».
2. «Джейн, вы очень умный человек».
3. «Джейн, вы очень умный человек, потому что всегда находите время для каких-то приятных мелочей, которые доставляют мне особенную радость».

Больше того, делая такой искренний комплимент, вы не только помогаете человеку почувствовать ваше уважение, вы сами понимаете, почему уважаете этого человека, и это помогает вам чувствовать искренность сказанного.

Стэйси Блат, которой пришлось работать рекламным агентом одной фирмы на телевидении, рассказала мне, как помогло ей умение конкретно хвалить свои товары, чтобы успешно продавать их через телевидение. Она объясняла это так: «Среди того, что я рекламировала для продажи, больше всего было различных ювелирных изделий — все очень красивые. Однако, если бы я говорила о каждой вещи, что она красивая или милая, я была бы плохим продавцом. В конце концов одно и то же описание быстро наскучивает. Моя задача тогда состояла в том, чтобы найти причины, благодаря которым украшения были красивы или почему они могли полюбить к кому-то, мне нужно было показать зрителям, почему каждая вещь была по-своему уникальна. Сначала я боялась, что это будет трудно, но потом оказалось, что это было на самом деле забавное и информативное занятие. Браслет больше не был просто хорошеньким, он стал праздничным и веселым, чем-то создающим настроение пойти на вечеринку. Красивое кольцо сделалось вещью, которая помогала мне ощущать свою элегантность и создавала тон богатства и царственности. Подвеска в виде сердечка стала больше чем просто привлекательной вещью, она была нежной и романтической, чем-то таким, что могло восприниматься мной как дар любви. Моя работа состояла в том, чтобы продавать эти вещи, и для того, чтобы продать их, мне было необходимо найти искренние слова. Я смогла удачно описывать достоинства этих изделий, и это способствовало успеху моей торговли, поскольку я смогла убедить не только аудиторию, но и себя в замечательных качествах каждой вещи».

Найдите время и потренируйтесь сами. Возьмите какую-нибудь любимую вещь из вашей одежды и искренне похвалите ее:

Этот (эта) великолепен (на), потому что...

ИЛИ

Мой лучший друг просто изумителен, потому что...

ИЛИ

Мой любимый ресторан —, потому что...

Делать конкретные комплименты легко, нужно только быть искренним. Чем больше вы практикуетесь, используя конкретный язык, тем легче это становится. На самом деле, возможно, вы обнаружите, что стали делать много комплиментов своим близким друзьям и знакомым. Позже мы обсудим, что это принесет вам самим.

Избегайте сосредоточивать внимание только на очевидном; обращайтесь внимание на скрытые качества.

Этот совет, как делать комплименты, также подчеркивает важность искренности. Когда мы постоянно комментируем совершенно очевидные положительные качества, это производит меньшее впечатление, чем если бы мы замечали скрытые черты. Например, мне часто говорят, что я энергичный человек, что я деятельна и полна энтузиазма. Я родилась с качеством непотопляемости, и многие люди, если делают мне комплименты, решают сфокусировать внимание именно на этих моих качествах. Конечно, мне нравится слышать теплые слова в свой адрес, но иногда подобные комплименты кажутся мне не такими удачными, как другие.

Например, недавно мне довелось быть на свадьбе и пришлось там сказать речь перед 200 гостями. Представ перед таким большим количеством людей, я была счастлива услышать после своей речи похвалу. Большинство услышанных мной комплиментов касалось моей энергии. Люди видели очевидное. Но два услышанных мной комплимента поразили меня, и они не относились к моим явным качествам. Один человек сказал, что моя речь лилась самым естественным образом и что шутка в конце оказалась очень удачной и к месту. Другой запомнившийся мне комплимент касался именно моей памяти. Во время своей речи я упомянула имена нескольких гостей, которые до этого дня были мне незнакомы. Пришлось очень потрудиться, чтобы запомнить, как их зовут. Поэтому, когда похвалили мою память, я была польщена, что кто-то действительно слушал мою речь и оценил мои усилия. Чем больше скрытых «мелочей» замечают люди, тем более искренними кажутся их слова.

Подумайте о собственном опыте. Был ли в вашей жизни случай, когда вы чувствовали себя особенно польщенными, поскольку кто-то умудрился заметить в вас что-то не слишком очевидное? Эта идея относится и к нашему третьему правилу в искусстве делать комплименты.

Не слишком фокусируйте внимание на внешних качествах, главным образом сосредоточьте ваше внимание на внутренних.

«Вы выглядите сегодня очень красиво!», «Ух ты! Где ты сделала такую прическу?» — «Какой великолепный наряд! Он вам очень идет!» Легко делать комплименты, касающиеся внешних качеств, так как именно внешность человека мы видим в первую очередь. Моя кузина Аликс всегда тратит много времени, чтобы одеться экстраизобретательно. Каждый раз, встречаясь с ней на наших семейных праздниках, я комментирую ее последний наряд, сделанный в изобретенном ею самой стиле. После того как я поймала себя на том, что пятый День Благодарения восхищаюсь нарядом, я решила, что пришло время дать ей понять, что я так же одобряю ее внутренние качества. Дело в том, что если мы всегда делаем комплименты по поводу внешности, мы сами, не сознавая этого, даем людям понять, что внешние данные для нас важнее всего или что мы ценим людей по одежке, а это часто может оказаться опасной и неверной оценкой.

Теперь снова обратимся к вопросу о воспитании детей. Если вы хвалите детей только за их милые улыбки и за то, что они прелестно выглядят, вы даете им понять, что именно эти качества и есть самое важное. Одна моя коллега с нарушением аппетита прошла массу всяких исследований, пока узнала, что ее заболевание связано с детством, когда ее то и дело хвалили за привлекательную внешность. Она была просто одержима тем, чтобы выглядеть совершенством, чувствуя, что именно это приносит ей любовь и похвалы окружающих.

Нам следует также обращать внимание на то, что мы говорим взрослым людям. Научившись сосредоточиваться на исключительных внутренних качествах, мы хвалим людей за их подлинную сущность. Каждый может сделать себе новую прическу, сменить костюм или красиво загореть,

но наши настоящие достоинства — это наш характер, наши способности, именно они выражают нашу сущность. Я не предлагаю, чтобы вы совсем не говорили о внешности людей, но подобные комплименты нужно сочетать с комплиментами, относящимися к внутренним качествам. Больше того, от сочетания этих двух типов комплиментов можно получать удовольствие, чем я и воспользовалась, несколько изменив мои комплименты Аликс.

Когда я увидела Аликс на последнем семейном празднике, я опять заметила ее изобретательный наряд. На этот раз, делая ей комплимент, я изобразила ее внешний облик в таких выражениях, что он стал отражением ее внутренних качеств: «Аликс, твое необыкновенное чутье на перемену стиля очень много говорит о твоей сущности. Ты всегда была смелой и рискованной, это одна из причин, по которым я люблю с тобой общаться».

Мне пришлось слышать, как после выступления одной женщины мой коллега сделал ей комплимент, очень удачно смешав похвалу ее внешних и внутренних достоинств: «Лаура, когда ты говоришь, ты просто излучаешь счастье. Даже твои глаза сияют». Говоря Лауре приятные слова про ее сияющие глаза, он помог ей увидеть то, что это сияние глаз отразило ее внутреннюю сущность. Во время нашего семинара по флирту я наблюдала, как моя группа использовала этот метод. Люди получили задание сказать своему партнеру комплимент, который звучал бы искренне и сердечно. Лицо одного человека просияло, когда партнер сказал ему: «Мне на самом деле очень нравится ваш костюм. Я обратил на него внимание, как только вы сели рядом со мной. Но сейчас я получил возможность узнать вас лучше: вы человек мужественный, организованный и динамичный, и я вижу, что ваш костюм каким-то образом отражает эту вашу сущность».

Этот тип комплиментов является своеобразной игрой. В следующий раз, когда вы начнете хвалить чьи-то внешние достоинства, проявите изобретательность, переведите фокус вашего внимания на внутренние качества получателя комплимента. Кто знает: «У вас великолепная улыбка» может эволюционировать в «Ваша улыбка заразительна. Люди вокруг вас всегда в хорошем настроении».

Наш последний совет, касающийся умения делать удачные комплименты, также связан с проблемой искренности.

Если вы говорите: «Хорошая работа!», это требует объяснения. Расскажите, почему эта «хорошая работа» так экстраординарна.

Правду сказать, я придерживаюсь такой философии со времен детского сада, когда мы, дети, создавали специальные самодельные открытки на Мамин день. Каждый из нас очень тщательно сделал и раскрасил открытку, на которой нам было велено своими словами ответить на вопрос, почему мы любим своих мам.

«Я люблю свою маму, потому что...»

Некоторые ответы были такие: «Она делает самое вкусное арахисовое масло и сэндвичи с джемом», «Она помогает мне кормить кукол», «Она как девочка», «Она читает мне книжку, даже когда очень устала». Мы все любим ощущать себя хорошими родителями, но можно просто мечтать, чтобы вот так узнать, какие же именно детали помогают нам быть такими хорошими.

Теперь подумайте, каким образом можно применить эту теорию, если мы делаем комплимент начальнику или коллеге. Если вы находитесь на руководящей должности, то, к примеру, возможно, вам будет приятно услышать от кого-то из сотрудников, что вы «великолепный руководитель». Но при этом вы знаете, что ваша работа и заключается в том, чтобы быть хорошим руководителем, и поэтому, в каком-то смысле, если вам говорят, что вы хороший руководитель, это может означать, что вы просто делаете то, что вам положено. Вам хочется знать, что именно делает вас таким выдающимся руководителем. «Как руководитель, вы являетесь просто положительным примером. Когда я вижу, какое большое место в вашей жизни занимает семья, это помогает мне понять, как важно, и в то же время возможно, сохранить равновесие в моей собственной жизни».

Когда одна моя коллега посоветовала мне воспользоваться услугами ее финансового консультанта, она сказала: «Джил, ты будешь называть его по имени. Его зовут Джим. На прошлой неделе я сказала ему, что он не просто бухгал-

тер, а своего рода врач. Он знает, что, поскольку деньги могут быть эмоциональным фактором, ему приходится иметь дело не только с вопросами финансов, но и с нуждами, а также с чувствами клиента». Только благодаря этой характеристике я действительно позвонила Джиму со своими финансовыми делами. Я была уверена, что он сделает свою работу как нельзя лучше. Давайте рассмотрим подобный пример. Я уверена, что если бы генералу Шварцкопфу сказали, что он великий руководитель, ему бы это понравилось. Но во время одного из упражнений по флирту в моем семинаре мы взяли этот комплимент и прибавили к нему еще одну ступеньку, объяснив, что именно делает его таким выдающимся: «Вы великолепный руководитель, потому что вы не только умеете руководить людьми, но, можно сказать, вы сопереживаете им, вам безразличны люди, с которыми вы работаете».

Часть удовольствия, которое мы можем получить, делая удачные комплименты, заключается в том, что почти о каждом человеке можно сказать что-то приятное и искреннее.

Вот несколько примеров из моих семинаров по флирту:

Доналд Трамп¹

Удачно

«Ну ты и богат, парень!»

«Наверное, здорово, когда вокруг тебя так много красивых женщин»

Более удачно

«Твои финансовые успехи говорят о твоей решительности»

«Даже при том, что твоя жизнь полна соблазнов, ты умеешь остаться собранным и сосредоточенным»

¹ Известный бизнесмен.

Удачно

«У тебя великолепное тело!»

«Ты здорово умеешь себя показать»

Более удачно

«Я очень уважаю дисциплину, которая помогает тебе оставаться в такой прекрасной форме»

«У тебя какой-то природный талант в делах рекламы. Ты можешь это делать совершенно естественно и убедительно»

В самом деле, умение делать удачные комплименты определенно может считаться своеобразной формой искусства. И чем больше вы ощущаете, что это у вас хорошо получается, тем больше вы это делаете!

Но почему мы должны делать комплименты? Для этого есть несколько причин. Одна причина совершенно очевидна, и мы ее уже обсуждали в этой книге. В основном речь шла о том, что, хваля других, мы делаем им приятное. Таким образом, искренний и удачный комплимент помогает тому человеку, которому говорится. Вторая причина может показаться не столь очевидной. Делая комплименты другим людям, мы делаем приятное и помогаем самим себе. Марк Твен однажды сказал:

«Самый лучший способ подбодрить себя — это подбодрить кого-нибудь другого».

Когда вы искренне хвалите кого-нибудь, вы наблюдаете, как начинает светлеть его или ее лицо, вы видите улыбку там, где ее раньше не было, и вы часто видите на лице человека выражение приятного удивления: «Ух ты! Кто-то заметил». Как банально это ни звучит, приятно делать приятное другим людям. Попробуйте это в следующий раз,

¹ Известная певица и актриса.

когда у вас будет мрачный день или покажется, что дела идут не слишком хорошо. Отвлекитесь от собственных проблем и найдите время сказать другому человеку что-нибудь хорошее. Это исправит и ваше настроение.

Дженет Бренди, работающая для фирмы графического искусства, рассказала мне случай, научивший ее делать комплименты. Вот что она вспомнила: «Однажды я наняла женщину, чтобы она помогла мне реорганизовать мой офис. На это потребовалось целых два дня. Я обнаружила, что все время жалуюсь и ною, в то время как эта женщина самым прилежным образом работала, игнорируя выражения моей досады. Я была так поглощена всей кутерьмой, что не обращала внимания на то, сколько труда она вкладывала в проект. Я только заметила, что она была очень серьезная и стремилась завершить работу (возможно, она просто не могла дожидаться, когда сможет уйти от моего нытья). Когда мы закончили, у меня поднялось настроение, я была потрясена. Это был совершенно не тот офис, что несколько дней назад. Он был безукоризненным. Я вдруг поняла, как эта женщина изменила мою жизнь. Более аккуратный офис означал, что дела пойдут более успешно, что у меня будет больше времени и что я буду больше уважать себя. Я повернулась к ней, посмотрела в глаза и сказала: "Знаете, вы не только показали мне, как организовать работу, на самом деле вы изменили мою жизнь. Я привыкла, входя в этот офис, чувствовать такой стресс, что мне даже не хотелось идти на работу. Теперь я чувствую себя здесь намного лучше. Я чувствую, что в моей работе есть смысл, у меня появилась уверенность, и все это благодаря вам!" Если раньше эта женщина казалась серьезной, теперь она просто сияла. В самом деле, мне кажется, что тогда я в первый раз увидела, как она улыбается».

Еще одно преимущество умения делать комплименты заключается в том, что вы обнаружите, что чем больше комплиментов вы дарите людям, тем больше приятных слов возвращается к вам. Ваша жизнь станет восхитительно переполнена комплиментами. Есть старая поговорка: «Как аукнется, так и откликнется». Я действительно верю в это. Почему? Потому что, стараясь сделать жизнь других людей

светлее, вы сами чувствуете себя лучше, излучаете больше счастья, и появляется больше шансов, что люди, в свою очередь, дадут свое тепло вам. Попробуйте это для забавы. Потратьте неделю на то, чтобы делать комплименты всем подряд: официанту, недооцененному коллеге, почтальону, кому угодно. И посмотрите, каким позитивным образом это вернется к вам.

Теперь давайте рассмотрим еще один способ, как нужно говорить людям приятные слова. На одном из моих семинаров по флирту, после того как я объяснила все конкретные способы удачной похвалы, одна исключительно проницательная женщина подняла руку и сказала: «Я думаю, что еще один великолепный способ делать комплименты — это просто сказать человеку, что он вам нравится или что вам нравится его работа». Она была совершенно права. Ваш заваленный делами коллега очень оценит, если вы скажете: «Большое тебе спасибо, что нашел время и объяснил мне этот проект». И если новый клиент, позвонив в фирму, услышит: «Благодарю вас за то, что вы так скоро позвонили нам опять», он будет в восхищении.

Вы еще не забыли моего бывшего шефа Марти Домитровича? Когда я приходила на работу и он встречал меня словами: «Благодарю вас за то, что вы приходите вовремя», у меня всегда улучшалось настроение. Это значило для меня очень много. Важным может быть самое простое одобрение.

Как принимать комплименты

Еще один способ создать атмосферу доброжелательности заключается в том, чтобы научиться правильно принимать комплименты. Комплименты — это чудесный дар, и все же оказывается, что многим людям очень трудно с благодарностью принять похвалу в свой адрес.

Сюзан. Джил, этот костюм тебе очень идет, алый — это просто твой цвет.

Джил. Этот костюм? Я себя ужасно чувствую. Сегодня на мне ничего не смотрится.

Многие люди автоматически отвергают комплименты. В самом деле, мне даже приходилось наблюдать, как комплимент превращается в спор.

Сюзан. Да нет, правда, этот костюм смотрится великолепно.

Джил. Ты говоришь это просто так, чтобы что-то сказать.

Сюзан. Не выдумывай.

Какова бы ни была причина нашего сопротивления, нам не следует отвергать комплименты, нужно научиться с благодарностью принимать их, так как, отказываясь принять похвалу в свой адрес, мы травмируем сразу двух людей. Во-первых, это очень неприятно человеку, который сделал нам комплимент — ведь порой нужно набраться храбрости, чтобы подойти к некоторым людям и осмелиться сказать им что-то приятное. В каком-то смысле люди, делающие комплименты, одаривают нас. Примите этот добрый дар. Не отвергайте его. Например, если кто-то хвалит вашу прическу, а вы не считаете, что она действительно хороша, все-таки поблагодарите этого человека. Приняв комплимент, вы улучшаете ему настроение. Во-вторых, вы должны быть благодарны этому человеку за самого себя. Приняв добрые слова в свой адрес, даже если вы сначала не согласны с ними, подсознательно вы принимаете эту доброжелательную оценку и начинаете верить ей. Чем больше комплиментов вы принимаете, тем больше начинаете в них верить. Итак, вместо того чтобы не соглашаться с комплиментами, следуйте отныне простому правилу: отвечайте «благодарю вас» — и больше ни одного слова. Это сделает для вас чудеса.

Есть старая поговорка: «Просите — и получите». Люди, умеющие хорошо флиртовать, немного изменили эту поговорку: «Давайте — и получите».

ДЕЙСТВУЙТЕ!

6

*Есть три типа людей:
те, которые наблюдают за событиями,
те, которые вершат события,
те, которые удивляются тому,
что произошло*

Примите поздравления! Вы дошли до последней главы, и теперь наступило время обратить ваши теоретические знания искусства флирта в практику и **ДЕЙСТВОВАТЬ**. Сначала сделаем быстрый обзор основ флирта.

Основы флирта

1. **Контакт с помощью взгляда.**
Уверенно и прямо смотрите в глаза собеседнику, это поможет создать обстановку доверия.
2. **Будьте хорошим слушателем.**
Активное слушание — это самый глубокий знак одобрения.
3. **Задавайте вопросы, требующие однозначных ответов.**

Помните, людей не интересует, как много вы знаете, до тех пор, пока они не узнают, насколько вы интересуетесь ими. Задавая вопросы, вы показываете человеку, что интересуетесь им.

4. **Сохраняйте уверенность в себе.**
Люди хотят общаться с теми, кто верит в себя. Истинная вера начинается с веры в себя.
5. **Показывайте, что у вас есть чувство юмора.**
Мы все хорошо себя чувствуем рядом с людьми, которые умеют смеяться над собой и всем миром. Люди, умеющие флиртовать, много смеются.
6. **Будьте честными и искренними.**
Держите слово, приходите вовремя. Признавайте свои ошибки. Уважайте других людей, тогда они будут уважать вас.
7. **Любите и уважайте людей.**
Придирчивость закрывает двери. Доброжелательность открывает их.
8. **Сохраняйте позитивный настрой.**
Вы представляете собой то, что думаете о себе. Думайте о себе хорошо.
9. **Постарайтесь быть привлекательными, чего бы это для вас ни стоило.**
Красота, в самом деле, приходит изнутри.

Вы должны нравиться:

Самоуважение — это нечто такое, над чем следует работать. Вы и только вы создаете тот свой образ, который видят другие. Начинайте создавать его прямо сейчас, вы лучше всех сможете заставить себя поработать над этим.

Вы должны проявлять интерес к другим людям:

Наилучший способ сохранить интерес людей к себе — это проявлять интерес к ним. Слушайте их как можно лучше, сопереживайте им. Даже в деловых переговорах вы сохраните интерес и доброжелательное отношение партнеров, показав им, что вполне понимаете их точку зрения.

Благодаря комплиментам вы можете лучше понять людей и наладить с ними отношения:

Искреннее одобрение значит для человека очень много. Когда хвалят вас, просто скажите: «Благодарю вас» — и больше ни слова.

Действуйте!

Итак, когда вы начнете на практике применять ваши познания в искусстве флирта? Прямо сейчас! Для начала сделайте первый шаг к налаживанию контактов с другими людьми. Поговорите с почтальоном. Улыбнитесь человеку, мимо которого вы проходите в бакалейной лавке. Запомните имя человека, ответившего на ваш телефонный звонок в фирме, куда вы только что позвонили. Выслушайте пассажира, сидящего рядом с вами в салоне самолета. Если вы сделали какую-то ошибку перед целым собранием, посмейтесь над собой. Поприветствуйте уборщицу, которая наводит порядок в вашем офисе. Радуйтесь людям и миру вокруг вас. Чувство связи с людьми — вот что такое флирт. Это сама жизнь. Вы обнаружите, что чем больше вы даете, тем больше возвращается к вам.

На прошлой неделе я обедала с одним моим коллегой. Когда официантка подошла к столику, я приветливо сказала ей: «Привет!», как будто знала ее всю жизнь. Она ответила мне так же дружелюбно: «Привет! Как дела?» Когда, взяв наши заказы, она отошла, мой коллега спросил: «Откуда ты ее знаешь?» — «Я ее совсем не знаю», — объяснила я. «Но, похоже, вы с ней большие друзья», — настаивал он. Что ж, можно считать, что это так и есть. Говорите с людьми так, как будто вы их знаете, и вы почувствуете, что это похоже на правду. Доброжелательность заразительна. Люди благодарны вам, когда вы идете им навстречу.

Мой почтальон — очень любопытный персонаж. В течение ряда лет я наблюдала, как он идет вдоль квартала, подобно механическому роботу, опускает что-то в ящик, идет дальше, снова опускает и снова идет. У него военная выправка и серьезное выражение лица. Меня восхищает его решительность и надежность. И все же, по некоторой скованности его поведения, можно понять, что это не слишком общительный человек. Однажды, не успев я выйти, как он подошел к моему дому. Он смотрел на мой почтовый ящик не видя меня, но я сказала: «Мне кажется, что вы самый пунктуальный человек из всех, кого я знаю. Нельзя ли прислать к вам

некоторых моих коллег, чтобы они у вас поучились?» Все еще глядя на мой почтовый ящик, он улыбнулся. Вот так. А как вы должны реагировать, если человек абсолютно не отвечает на ваши попытки завязать с ним контакт, как это иногда происходит? Считайте, что это не имеет к вам никакого отношения! Люди, которые не откликаются, просто еще не готовы, поэтому не воспринимайте это как обиду. Не позволяйте вашему самоуважению зависеть от чьей-то ответной реакции. Каждая попытка завязать контакт, как и каждое подношение, требует риска. Желаю успеха!

Что же касается почтальона, я, конечно, не могу сказать, что мы с ним тут же разговорились, но все-таки он улыбнулся! На следующий день лил сильный дождь. Я приоткрыла дверь, чтобы достать почту. А он шел по противоположной стороне улицы, делая свою обычную работу. Он увидел меня. Я увидела его. Перед тем как я проскользнула обратно в дом, случилось нечто чудесное. Он повернулся и приветливо помахал мне рукой. Что ж, я считаю, что мой почтальон с военной выправкой стал флиртовать со мной. Доброжелательность заразительна.

В искусстве флирта замечательно то, что любой может его освоить. Не имеет никакого значения, откуда вы приехали, чем занимаетесь, где живете — вы можете стать специалистом по флирту. В этой связи я не могу припомнить лучшего примера, чем человек, которого я встретила этим летом на Ямайке. Я отправилась в Негрил, на Ямайку, вместе с мужем. В день приезда мы вышли из дому и стояли, наслаждаясь красивым видом. Вдруг мы заметили какого-то мужчину, работавшего по соседству в саду. Он выглядел разгоряченным и явно работал уже довольно долго. Джо и я стали наблюдать за ним, и он поймал наши взгляды. «Привет!» — сказали мы ему дружелюбно. Он тоже улыбнулся, приветствуя нас на ямайский манер, и, поднявшись с колен, подошел к нам и спросил: «Вы только что приехали?» Он говорил с восхитительно сильным ямайским акцентом. Теперь, когда он подошел близко, мы увидели, что у него очень привлекательная улыбка. Он смотрел нам прямо в глаза. И этот дружелюбный взгляд и широкая улыбка сохранялись у него на лице все время, пока мы говорили с ним об острове, народе, живущем на этом острове, нашем отеле.

Временами нам было очень трудно воспринимать речь друг друга, но мы успешно победили разницу наших произношений и достигли взаимопонимания. Этот человек оказался очень дружелюбным и симпатичным, чувствовалось, что он умен и вполне уверен в себе — как раз все эти качества помогают понять других людей. Когда он назвал свое имя, я почувствовала в этом перст судьбы. «Меня зовут Класс», — представился он. Как это имя подходит ему, подумала я. Он стоял в грязной, потрепанной одежде, но он был более классным мужиком, чем большинство безукоризненно одетых и образованных мужчин. Истинный класс проявляется в том, как вы обращаетесь с другими людьми. А с самого начала нашего знакомства он обращался со мной и Джо с доброжелательностью и большим уважением.

Было любопытно наблюдать, как Класс общался со своими товарищами. Вместо обычного «здорово» он говорил: «Привет, уважаемый!» И они пожимали друг другу руки так, как мне ни разу не приходилось видеть до этого. Их большие пальцы замыкались один вокруг другого, ладонь плотно прижималась к ладони, в этом крепком рукопожатии было что-то праздничное. Возможно, это был типичный для Ямайки обычай, но я знала, что для Класса это было больше чем просто приветствие — это был образ жизни.

Во время нашего пребывания на Ямайке мы проводили много времени с Классом. Он изо всех сил старался, чтобы нам было удобно, он делал для нас какие-то необыкновенные вещи и при этом всегда говорил: «Нет проблем». Он принес нам плеер, поскольку в нашей комнате не было никакой музыкальной техники и телевизора. Он даже попросил своего приятеля, водителя такси, отвезти нас в ресторан и ждать, пока мы поедем (без какой-либо дополнительной платы), и доставить нас обратно. Класс то и дело заскакивал к нам проверить, не нужно ли нам еще что-нибудь. Он сослужил нам самую наилучшую службу из всех, какую я когда-либо получала. И все, что он делал, не имело никакого отношения к его обязанностям, которые заключались главным образом в работе с землей, в саду и уборке.

Класс делал все эти вещи, не входившие в его обязанности, потому что он понимал основы отношений с людьми. Во-первых, он любил самых разных людей и хотел дружить

с ними. Он рассказывал нам массу историй о всех курортниках, с которыми подружился. Это были люди отовсюду — из Франции, из Америки, из Австралии... Одна пара из Англии снова отправила свою дочь на Ямайку, чтобы та навести Класса — так он им понравился.

Класс понимал еще одну очень важную вещь, а именно: чем больше вы помогаете людям, тем больше это добром возвращается к вам. И, конечно, это возвращалось к нему добром. Бывшие курортники, подружившиеся с Классом, время от времени посылали ему посылки или деньги. Они хотели помочь ему осуществить мечту, которой он с ними поделился: «Я хочу бросить эту работу и построить дом на своем участке на холмах». Каждый гражданин Ямайки получает в полное владение клочок земли и может делать с ним все что угодно. Класс хотел скопить достаточно денег, чтобы построить два небольших дома — один для себя, а другой, чтобы сдавать.

Когда пришло время уезжать, нам было грустно, главным образом потому, что приходилось расставаться с нашим новым другом. Однако наш последний вечер стал прекрасным завершением этого волшебного отпуска. Класс взял нас и своего приятеля-таксиста на свой расположенный на холмах участок, где он строил дома своей мечты. Мы развели небольшой костер и сели вокруг него, мы говорили о наших мечтах, о нашей жизни, обо всем, что было для нас важно. И я стала говорить Классу о том, что верю в него, верю, что он сможет скопить денег и осуществит свою мечту, что я просто знаю, что так будет. Закончив свою коротенькую импровизированную речь, я опустила глаза. Класс зааплодировал. Потом он пожал мне руку по своему теплому ямайскому обычаю, посмотрел мне в глаза и дружелюбно сказал: «Я тебя уважаю, Джил... Уважаю». Мы все говорили на одном языке.

Я завершаю книгу этой историей, чтобы показать, что каждый может флиртовать и научиться контактировать с людьми. Класс был скромным садовником с простой мечтой, но он понимал важность истинных связей с людьми. Он является воплощением настоящего флирта. Мы все можем быть такими. Действуйте — и увидите сами.

Содержание

<i>Посвящение</i>	5
<i>1. Флирт — это...</i>	7
<i>2. Основы флирта</i>	17
<i>3. Любить себя</i>	50
<i>4. Интерес к другим</i>	99
<i>5. Комплименты</i>	130
<i>6. Действуйте!</i>	144

АО «Питер»

Санкт-Петербург



PITER Ltd.

Saint-Petersburg

Издание и книжная торговля

Заказ книг наложенным платежом:
Россия, 197198, С.-Петербург, а/я 619

Спрашивайте в магазинах и заказывайте наложенным платежом новые книги издательства «Питер»:

Л. Браун

ИМИДЖ — путь к успеху

(перевод с английского)



В наши дни профессиональный навык сам по себе не обеспечит вам работы или повышения по службе. Для этого нужно уметь расположить к себе людей, с которыми работаешь и общаешься, то есть необходимо создать свой неповторимый имидж.

Эта книга, написанная известным американским имидж-мейкером Лилиан Браун, раскрывает секреты достижения успеха при помощи имиджа. Прочитав ее, вы научитесь мгновенно вызывать симпатию к себе, умело пользоваться языком жестов, подбирать костюм и накладывать макияж, общаться с представителями прессы, овладеть искусством публичных выступлений и разговоров по телефону.

Объем — 288 стр. Книга поступила в продажу.

Э. Сент-Джеймс
Будьте проще! (100 способов достичь
согласия с собой)
(перевод с английского)



Вы устали от бесчисленных проблем на работе и дома? Вы хотите больше радоваться жизни, пребывая в согласии с самим собой? Тогда эта книга — для вас. Прочитав ее, вы узнаете, как, используя тривиальный принцип «Будьте проще!», обрести уверенность в себе; избавиться от массы житейских трудностей; научиться игнорировать скептиков; бороться со своими страхами; избегать тяжелых мыслей; сделать свою жизнь более полной и достичь максимальных результатов при минимальных затратах усилий.

Объем — 224 стр. Книга поступила в продажу.

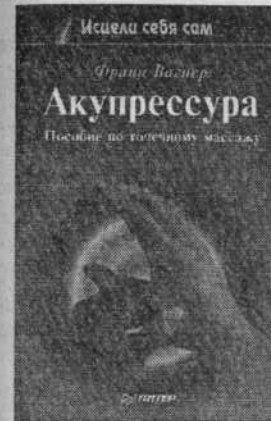
Э. Сент-Джеймс
Живите легко и просто!
(100 способов изменить жизнь к лучшему)
(перевод с английского)



Жить легко и просто, без труда решая сложные проблемы, научит вас Элейн Сент-Джеймс, известная российскому читателю по нашумевшему бестселлеру «Будьте проще!». Эта книга для молодых и старых, мужчин и женщин, бедных и богатых... Попробуйте выкроить часок для чтения этой книги, — и вы узнаете, как сэкономить гораздо больше времени в дальнейшем. Вам откроется простая истина: для того, чтобы всюду успеть, вовсе не обязательно торопиться. Шаг за шагом следуя советам автора, вы постепенно обретете тихую гавань спокойствия и внутреннего комфорта. Вы научитесь строить свою жизнь так, чтобы иметь время заниматься любимым делом, общаться с близкими людьми. Вы проникнетесь житейской мудростью и будете радоваться каждому прожитому мгновению!..

Объем — 160 стр. Книга поступила в продажу.

Франц Вагнер
Акупрессура (Пособие по точечному массажу)
(перевод с немецкого)



У вас болит горло? Не можете справиться с приступами кашля? Вы страдаете от мигрени?

Познакомьтесь с методикой традиционного китайского точечного массажа — надавливание на определенные точки тела снимет болевые ощущения, восстановит жизненные функции внутренних органов, приведет давление к норме, снимет никотиновую зависимость, ощущение усталости и принесет вам столь желанное облегчение. Книга написана простым, понятным языком, богато иллюстрирована. Прочитав ее, вы поймете, почему акупрессуру называют «здоровьем на кончиках пальцев».

Объем — 128 стр. Выход в свет — апрель 1997 г.

Дж. Корво
Зональная терапия (Массаж по методу
Джозефа Корво)
(перевод с английского)



«Зональная терапия» — это методика точечного массажа, которую применяют ведущие политики, члены королевских семей, бизнесмены и кинозвезды. «Зональная терапия» доступна каждому человеку, для нее не требуется дорогостоящей аппаратуры и приспособлений. Она позволяет шестидесятилетнему человеку выглядеть лет на сорок, а сорокалетнему — на тридцать, причем без дорогостоящих пластических операций. Метод «зонального» массажа Джозефа Корво поможет вам справиться с самыми разными болезнями — варикозным расширением вен, диабетом, заболеваниями суставов и многими другими, а также воплотить в жизнь принцип «красота — это здоровье»!

Объем — 256 стр. Выход в свет — апрель 1997 г.

Дж. Рукерт

Четвероногие целители

(перевод с английского)



Оказывается, лучшие лекари — наши с вами собаки и кошки! Это они, четвероногие целители, продлевают нам жизнь, снижают давление, успокаивают нервы, избавляют от страха и одиночества.

Прочитав эту книгу, вы узнаете, как при помощи домашних питомцев обрести уверенность в себе, справиться с конфликтными ситуациями на работе и дома, замедлить процесс старения, преодолеть стресс и тревогу и сохранить на долгие годы душевное и физическое здоровье!..

Объем — 192 стр. Выход в свет — апрель 1997 г.

А. Тюрин

Самомассаж



Данное издание представляет собой практическое руководство по самомассажу. Благодаря ему вы сможете самостоятельно освоить технику самомассажа и успешно применять ее для лечения самых разных болезней.

Автор книги — известный в стране специалист по массажу, профессор кафедры спортивной медицины, многолетний руководитель курсов Санкт-Петербургской Государственной Академии физической культуры им. П. Ф. Лесгафта.

Объем — 224 стр. Книга поступила в продажу.

Н. Иванова

Если у ребенка астма



Почему дети болеют астмой? Как самому контролировать состояние своего ребенка? Как правильно пользоваться ингаляторами? Ответы на эти и многие другие вопросы вы найдете в книге известного петербургского аллерголога, кандидата медицинских наук Н. Ивановой. Изобилующая полезными советами и примерами из жизни, эта книга станет незаменимым помощником не только для малышей-астматиков и их родителей, но и для врачей-специалистов.

Объем — 128 стр. Выход в свет — апрель 1997 г.

Б. Цукунфт-Губер

Гимнастика для грудных детей (2-е издание)

(перевод с немецкого)



В этой книге, написанной специально для матерей, известный немецкий педиатр предлагает комплекс упражнений для развития ребенка на первом году жизни. Упражнения построены в форме игр и доставят радость как родителям, так и ребенку. Они помогут малышу нормально развиваться, приобрести в дальнейшем правильную осанку и мышечную силу, позволят выявить возможные отклонения в его развитии.

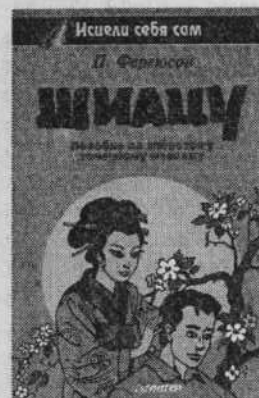
Книга написана доступным языком, содержит более 150 фотографий. Использование изложенных в ней современных методик даст возможность здоровому ребенку оставаться здоровым, а задерживающемуся в развитии — догнать своих сверстников.

Объем — 160 стр. Выход в свет — апрель 1997 г.

П. Фергюсон

Шиаци

(перевод с английского)



Эта книга — практическое руководство по японскому точечному массажу, успешно применяемому для лечения многих болезней. Прочитав ее, вы научитесь противостоять самым разным недугам, а кроме того, получите уникальную возможность приобщиться к древней японской культуре. Не упустите свой шанс обрести здоровье. Ваш шанс — это шиаци!..

Объем — 160 стр. Книга поступила в продажу.

А. Шварц, Р. Швеппе

Рэйки — искусство исцеляющих рук

(перевод с немецкого)



Оказывается, воздействуя на энергетические центры человека — чакры, можно вылечить себя, своих друзей, любимых животных и даже растения на окне!.. Книга, которую вы держите в руках, действительно уникальна. Это первый в России путеводитель по рэйки, древнему искусству исцеления. Прочитав ее, вы научитесь постоянно ощущать в себе присутствие мощной космической энергии, позволяющей исцелять себя и других. Из нее вы узнаете, как открыть рэйки-канал, на какие точки направлять поток энергии и в каких случаях пользоваться древним искусством. Вы познакомитесь с многовековой историей

рэйки, откроете для себя различные уровни мастерства и с удовольствием отметите связь рэйки с другими нетрадиционными методами лечения — шиаци, рефлексотерапией, гомеопатией, психоанализом, аромато- и цветотерапией.

Объем — 160 стр. Книга поступила в продажу.

В. Коулмен

Внутренняя сила (Секреты самоисцеления)

(перевод с английского)



Автор этой книги, известный английский врач Вернон Коулмен, убежден, что человеческий организм обладает огромной внутренней силой, способной победить практически любую болезнь. Его «философия здоровья» — это образ жизни, где нет места болячкам.

Прочитав эту книгу, вы сможете справиться с недомоганиями, обратившись к своей «внутренней аптеке». Используя секреты самоисцеления, которыми делится автор, вы научитесь успешно противостоять болезням, прислушиваться к самому себе и доверять тайной мудрости человеческого организма.

Объем — 160 стр. Выход в свет — апрель 1997 г.

А. Штангл

Маятник: от болезни к здоровью

(перевод с немецкого)



Прочитав эту книгу, вы сможете превратить простейший маятник в незаменимого и доброго помощника, способного творить настоящие чудеса. Маятник определит причину вашего недуга и подскажет, как от него избавиться, поможет избежать проблем со здоровьем в будущем. Работая с 30 проверенными таблицами, вы узнаете, какие витамины и минеральные вещества необходимы вашему организму, получите четкое представление о рациональном питании, разовьете свои энергетические центры — чакры, познакомитесь с нетрадиционными методами лечения (например, с цветотерапией!) и... расставите мебель в квартире вне патогенных зон!..

Успешно преодолеть путь от болезни к здоровью вам поможет маятник — «родной брат» гаечки Валентины Травинки!

Объем — 288 стр. Книга поступила в продажу.



Книги издательства «ПИТЕР» вы можете получить, заказав их наложенным платежом

Для этого заполните бланк заказа печатными буквами и отправьте его по адресу:

197198, С.-Петербург, а/я 619 — для жителей России
310093, Харьков, а/я 9130 — для жителей Украины
220012, Минск, а/я 104 — для жителей Беларуси

Стоимость почтовых расходов составит примерно 50% от стоимости посылки, не включая АВИАтариф. Оплата при получении на почте. Количество и ассортимент заказываемых книг не ограничивается.

Фамилия И. О. _____ Фирма _____
Тел. _____ Факс _____ E-mail _____
Адрес: 000000 _____

книга	код	кол-во
Флирт — путь к успеху	158	
Как научиться от простуды лечиться	280	
Внутренняя сила	434	
Соль жизни	361	
Акупунктура (Пособие по точечному массажу)	681	
Маятник: от болезни к здоровью	278	
Золотой фонтан	712	
Будьте проще!	175	
Китайская медицина для начинающих	684	
Если у ребенка астма	353	
Живите легко и просто!	293	
Роды без страха	173	
Рэйки — искусство исцеляющих рук	323	
Самомассаж	289	
Имидж — путь к успеху	197	
Целительные свойства чеснока	164	
Четвероногие целители	385	
Шиацу	356	
Гимнастика для грудных детей	142	
Искусство быть здоровым	332	
Вторая молодость женщины	191	

Медицинская редакция издательства «Питер» приглашает к сотрудничеству редакторов и корректоров.
Тел.: (812) 248-4872

Дорогие читательницы наших книг!

Издательство «Питер» представляет Вам новый ежемесячный журнал

ЖЕНСКИЙ КЛУБ

Житейские истории — наш любимый жанр!

Мы создали этот журнал для россиянок, которые



- ♦ гордятся преимуществами зрелой женственности
- ♦ ценят свою российскую индивидуальность
- ♦ любят задушевность и сердечность в общении
- ♦ стремятся быть счастливыми, несмотря ни на какие трудности
- ♦ готовы искренне делиться своими мыслями, чувствами, рассуждениями, рассказами о собственной жизни...

80 цветных страниц, европейское качество и очень доступная цена.

КАК ПОДПИСАТЬСЯ НА ЖУРНАЛ «Женский клуб»

Подписку на журнал можно оформить через редакцию:

на один месяц 1997 г. стоимость — 7 000 рублей
на один квартал 1997 г. стоимость — 21 000 рублей
Переведите почтовым переводом общую стоимость подписки на расчетный счет издательства «ПИТЕР» не позднее первого числа месяца, предшествующего началу подписки: Санкт-Петербург, ЗАО «ПИТЕР», ИНН 7810103455, С-Пб, Выборгское отд. № 1880/06 Сбербанканого Банка России р/с 013890308 (указывается в случае проживания за пределами Санкт-Петербурга и обл.) к/с 600164453 р/с 111467837 МФО 044030653 ОКОНХ 87100, 71100, 71200 ОКПО 44366340
Аккуратно, печатными буквами, напишите Ваш адрес, В графу «Для письменного сообщения» бланка почтового перевода впишите: журнал «Женский клуб», подписываюсь на экз., месяц/месяцы , общая стоимость подписки руб.

От имени редакции с уважением и любовью
Главный редактор журнала
Евгения Журавлева





Книги издательства «Питер» можно купить

В РОЗНИЦУ в магазинах городов России и СНГ

ОПТОМ по минимальным ценам у наших дилеров:

МОСКВА

Отдел сбыта издательства «Питер», м. «Серпуховская», 1-й Шиповский пер., 3, к. 207, тел. (095) 235 55 83, факс 234 38 15

С.-ПЕТЕРБУРГ

Отдел сбыта издательства «Питер», м. «Электросила», ул. Благодатная, 67, тел./факс (812) 327 93 37, 294 54 65

УКРАИНА

Харьков, фирма «Питер-Т», тел. (0572) 23 75 63, (044) 229 11 85,
факс (0572) 14 96 09, e-mail: piter-t@lincom.kharkov.ua
Почтовый адрес: 310093, г. Харьков, а/я 9130

БЕЛАРУСЬ

Минск, отдел сбыта издательства «Питер», ул. натуралистов, 4,
3-й подъезд, тел./факс (0172) 64 12 33

СЕВЕРНЫЙ КАВКАЗ

Ессентуки, фирма «Россы», ул. Долина Роз, 23-27, тел. (86534) 5 77 51,
факс 7 67 10. Почтовый адрес: 357600, г. Ессентуки, а/я 80

УРАЛ

Екатеринбург, магазин № 14, ул. Челюскинцев, 23, тел. (3432) 53 24 90
Екатеринбург, фирма «Валео Плюс», тел. (3432) 12 07 75

БАШКОРТОСТАН

Уфа, фирма «Азия», ул. Авроры, 29, тел. (3472) 50 39 00, факс 28 31 16

ТАТАРСТАН

Казань, фирма «Таис», ул. Гвардейская, 9а, тел. (8432) 76 34 55,
факс 38 24 32

СИБИРЬ

Новосибирск, фирма «Топ-книга», тел. (3832) 35 42 49, факс 39 63 60
Новосибирск, фирма «Эмбер», тел. (3832) 23 82 27 (компьют. литература)

ДАЛЬНИЙ ВОСТОК

Хабаровск, магазин «Книжный мир», ул. Карла Маркса, 37
тел. (4212) 33 85 51, факс 33 82 50

Книги ПО ПОЧТЕ наложенным платежом:

197198, С.-Петербург, а/я 619 — для жителей России
310093, Харьков, а/я 9130 — для жителей Украины
220012, Минск, а/я 104 — для жителей Беларуси
e-mail: postbook@piter-press.ru

<http://www.piter-press.ru>



Дж. Шпигель

ФЛИРТ - путь к успеху

ПРАКТИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ ДЛЯ МУЖЧИН И ЖЕНЩИН

В наши дни профессиональный навык сам по себе не обеспечит вам работы или повышения по службе. Для этого нужно уметь расположить к себе людей, с которыми работаешь и общаешься. Принято считать, что флирт — это романтическая или сексуальная игра. Но есть и более широкое понимание этого слова:

«Флирт — это развитие в себе и других самоуважения путем установления теплых и искренних взаимоотношений».

Книга, которую вы держите в руках, впервые раскрывает секреты успешного ведения дел при помощи искусства флирта.

Из нее вы узнаете:

- как мгновенно вызвать симпатию к себе;
- как сохранять уверенность в стрессовой ситуации;
- как использовать юмор во время переговоров;
- как заставить других поверить в вас;
- как умело пользоваться искусством комплимента.

Автор этой книги Джил Шпигель — внучка Джозефа Шпигеля, основателя всемирно известного журнала