



# Книга Как обрести уверенность и силу в отношениях с людьми

Лес Гиблин  
Prentice Hall Press, 1985  
Год первого издания:1956  
Также есть на следующих языках: Английский

## Рецензия BooksInShort

Современный мир настолько отличается от мира полвека назад, что многие книги, изданные в тот период времени, утратили свою актуальность. Однако книга Леса Гиблина успешно выдержала испытание временем. Наблюдения автора об особенностях межличностных отношений, сделанные в далеком 1956 году, до сих пор остаются справедливыми. Читатель наверняка будет удивлен тем, насколько глубоко Гиблин понимает человеческую природу. Его рекомендации можно применять буквально во всех сферах и областях жизни. Книга написана на редкость жизнерадостно и исполнена неиссякаемого оптимизма. Очевидно, что автор верит в изначальную доброту человеческой природы. С его вдохновляющими, подлинно мудрыми советами *BooksInShort* рекомендует познакомиться самому широкому кругу людей.

## Основные идеи

- Люди хорошо чувствуют, как вы к ним относитесь.
- Каждый человек желает ощущать свою значимость и нравиться окружающим.
- Люди с низкой самооценкой часто бывают невосприимчивы к критике.
- Чтобы понравиться другому человеку, принимайте его таким, какой он есть, относитесь к нему уважительно и с одобрением.
- Нельзя недооценивать важность улыбки.
- Избегайте сарказма – он почти всегда ранит окружающих.
- Хорошие собеседники охотнее слушают других, чем говорят сами.
- В споре нельзя давить на оппонента – относитесь к нему уважительно, сохраняйте спокойствие и вдумчиво аргументируйте свою позицию.
- Чтобы у другого проснулось желание помочь вам, попросите у него совета или поинтересуйтесь его мнением.
- Люди ищут похвалы, поэтому не скупитесь на комплименты.

## Краткое содержание

### Человеку нужен человек

Любой успех прямо или косвенно касается взаимоотношений с другими. Отношения между людьми строятся на взаимопомощи, поэтому нет ничего зазорного в том, чтобы получать от людей то, что нужно вам, отдавая взамен то, что нужно им. Чтобы поддерживать хорошие взаимоотношения, прежде всего надо четко осознать, что силой вы не добьетесь от людей ни лояльности, ни дружбы, ни поддержки. Однако вы в состоянии сделать так, что другие сами захотят с вами общаться. Успешные в профессиональном отношении люди, как правило, очень общительны, обаятельны и естественны. Им нравится находиться в обществе, они крайне редко завидуют успехам коллег.

“Успешные взаимоотношения основаны на стремлении получить от других то, что нужно вам, отдавая взамен то, что нужно им”.

Осознав, как на самом деле устроена человеческая природа, вы обретете уверенность во взаимоотношениях с другими. Для многих людей серьезным психологическим препятствием оказывается низкая самооценка. Как правило, когда человек чувствует себя незащищенным, он невосприимчив к конструктивной критике. Для компенсации низкой самооценки он порой ведет себя вызывающе или высокомерно. Такие люди агрессивно защищают уязвленное самолюбие и часто расценивают обыкновенные слова как повод к конфронтации. Спорить с ними бесполезно

– вместо этого найдите, за что их можно похвалить. Пусть у них появится возможность получить позитивную эмоцию.

“Каждый человек хочет ощущать собственную значимость и знать, что нечто из себя представляет”.

Талантливые лидеры хорошо понимают, насколько сильное влияние они оказывают на взгляды других. Вы станете излучать точно такую же уверенность в себе, как и они, если будете держать голову высоко поднятой, крепко пожимать руки, при разговоре глядеть собеседнику прямо в глаза и говорить твердым голосом.

“Многие заурядные люди добиваются в жизни большего, чем люди с выдающимися способностями, просто потому, что уверенно действуют”.

Каждый человек желает ощущать собственную значимость и считает, что заслуживает достойного отношения к себе. Ваше даже пятиминутное опоздание на встречу говорит о том, что вы не слишком цените чужое время. Вспомните, как вам бывает неприятно, когда ваши звонки или письма остаются без ответа. Подчиненные постоянно жалуются на своих начальников за то, что те не ценят их усилий или игнорируют их замечания и предложения. На самом деле им просто не хватает одобрения. Как свидетельствуют исследования, когда сотрудники чувствуют, что начальство их ценит, они намного лучше справляются с работой и получают от нее гораздо больше удовольствия.

## Как произвести хорошее впечатление

Первое впечатление о человеке имеет огромное значение. Достаточно вспомнить, насколько важно иметь заинтересованный вид и быть аккуратно одетым на собеседовании при приеме на работу или деловой встрече. Если самому продавцу нравятся продукты, которые он предлагает купить клиентам, то у него есть гораздо больше шансов на удачную сделку, чем у тех его коллег, которые не проявляют энтузиазма. Стремитесь к поддержанию позитивной атмосферы. Никогда не говорите ничего плохого о конкурентах или бывших начальниках. Ни на что не жалуйтесь. Избегайте критических высказываний даже при обсуждении тем, не касающихся работы, будь то политика или спорт. Помните, что люди хотят нравиться другим и поэтому готовы делать приятные одолжения. Они гораздо охотнее ищут точки соприкосновения, чем поводы для разногласий. Уметь дать людям понять, что они производят на вас хорошее впечатление, гораздо важнее, чем производить такое впечатление самому.

## Формула успешных взаимоотношений

Чтобы люди к вам потянулись, одной вежливости недостаточно. Для этого будьте готовы предложить им то, в чем психологически нуждается каждый человек, а именно:

1. **Приятие.** Комфортнее всего мы чувствуем себя с теми, кто безоговорочно принимает нас со всеми нашими слабостями. Позвольте другим людям быть такими, какие они есть, даже если их поступки или суждения кажутся вам необычными. Людям не нравятся те, кто осуждает или критикует их. Психотерапия эффективна главным образом потому, что врач позволяет пациенту открыто высказывать свои мысли, не проявляя при этом ни малейшего осуждения.
2. **Одобрение.** Даже у очень неприятных людей есть положительные черты характера. Вместо того, чтобы замечать чьи-то недостатки, ищите в человеке то, за что его можно похвалить. Ваше одобрение произведет на него еще более сильное впечатление, если вы похвалите человека за нечто незаметное другим.
3. **Уважение.** Демонстрируйте людям, которые имеют для вас значение, насколько сильно вы их цените и уважаете. Относитесь к каждому человеку как к личности. Дайте ему почувствовать, что он не такой, как все – на самом деле так оно и есть.

## Проявляйте дружелюбие

Некоторые люди обладают талантом быстро заводить друзей. Для них не составляет особого труда начать разговор с другим человеком. Секрет их успеха прост: они уверены в своей способности нравиться и не боятся быть отвергнутыми, поскольку знают, что люди чаще всего сами стремятся к общению. Однако следует соблюдать меру даже в проявлениях дружелюбия. Избегайте казаться назойливым или требовательным, иначе люди быстро отвернутся от вас.

“Когда вы хотите добиться чего-то от другого человека, не стоит ему показывать, будто для вас это вопрос жизни и смерти”.

Дружелюбные люди много улыбаются, делая это сознательно. Их взгляд сияет, и, что самое важное – они ведут себя естественно. Уловить фальшивость улыбки или неискренность рукопожатия не так сложно. Если вы не привыкли улыбаться людям, поупражняйтесь перед зеркалом. Поначалу, возможно, это занятие будет вас смущать, зато через некоторое время улыбка войдет у вас в привычку, и вы заметите, какое положительное воздействие она оказывает на других людей.

## Как правильно вести разговор

Хорошие собеседники не обязательно должны быть самыми умными, обаятельными и проницательными людьми. Многие из тех, кто понимает всю важность умения вести беседу, стесняются разговаривать с другими только потому, что боятся сказать что-нибудь банальное. По-видимому, они не понимают, что на самом деле разговоры на обыденные темы являются неотъемлемым элементом жизни в социуме. В конце концов, никто не станет спрашивать о смысле жизни человека, с которым только что познакомился в лифте.

“Хотите быть приятным собеседником – избегайте шутливого тона, язвительности и сарказма”.

Когда журналисты берут интервью, они начинают с простых и безобидных вопросов, чтобы собеседник перестал испытывать смущение. Задавая вопросы, внимательно слушайте ответы, и полученную информацию используйте для поддержания разговора. Свое мнение лучше

высказывать тогда, когда об этом вас спросят. В разговоре старайтесь отыскать темы, по которым ваши взгляды совпадают со взглядами собеседника. Во всем соглашаться с собеседником не обязательно, однако если вы будете постоянно с ним спорить, то ваши отношения вряд ли получат дальнейшее развитие.

“Специалисты по ведению переговоров знают, как важно уметь сделать так, чтобы оппонент не чувствовал себя униженным, признавая свою неправоту”.

Сарказм и язвительность редко бывают уместными даже во взаимоотношениях между близкими родственниками. Желая казаться остроумным, вы рискуете задеть других людей за живое. Остроты уместны лишь в тех случаях, когда вы хорошо знаете собеседника или уверены в том, что ваше остроумие никого не ранит.

## Научитесь слушать

Хороший собеседник прежде всего стремится лучше узнать другого человека и старается как можно меньше говорить о себе. Он высказывает свое мнение лишь в тех случаях, когда ему действительно есть что сказать. Никому не нравятся болтливые люди, которые мнят себя знатоками в любой области и ни на секунду не могут остановить поток своего красноречия. Специалисты по ведению переговоров знают, насколько важно уметь себя сдерживать. Они дают собеседнику возможность говорить до тех пор, пока тот не поделится важной информацией или не раскроет своих подлинных намерений.

“Желая властвовать над людьми, действуйте в согласии с законами человеческой природы, а не вопреки им”.

Хорошие собеседники ведут разговор, полагаясь на интуицию. Они внимательно слушают собеседника, а не обдумывают свою следующую реплику, ожидая удобного момента, чтобы вставить ее в беседу. Чтобы стать приятным собеседником, придерживайтесь следующих правил.

- **Смотрите людям в глаза.** Если вы отводите взгляд, это значит, что на самом деле вы не прислушиваетесь к тому, что вам говорят.
- **Используйте невербальные средства общения.** Чтобы показать свою заинтересованность, время от времени кивайте головой и придвигайтесь к собеседнику.
- **Задавайте вопросы.** Дайте собеседнику понять, что вам очень интересно то, о чем он говорит. Задавайте ему уточняющие вопросы.
- **Не перебивайте.** Так вы проявите уважение к собеседнику. Пусть он закончит говорить на одну тему прежде, чем вы предложите перейти к другой.

## Избегайте конфликтов

Многие люди расценивают несогласие с их точкой зрения как вызов на состязание, в котором им непременно надо победить. Они тут же начинают спорить или пытаются подавить оппонента, еще сильнее усугубляя ситуацию. Как показывают исследования, разговор с позиции силы крайне редко бывает эффективным. Словесная атака на человека вызовет сопротивление с его стороны, и вы рискуете серьезно испортить с ним отношения. Секрет умения убеждать состоит в том, чтобы заставить оппонента принять вашу точку зрения на подсознательном уровне. Избегайте всего, что может уязвить самолюбие оппонента и включить у него психологическую защиту. Чтобы побеждать в спорах, придерживайтесь следующих правил.

- **Дайте оппоненту высказаться.** Не торопитесь его перебивать. После того, как он скажет все, что хотел сказать, оппонент станет более восприимчив к вашим доводам. Перед тем, как заговорить самому, сделайте небольшую паузу, чтобы показать, что вы внимательно его слушали.
- **Не стремитесь к полной и безоговорочной победе.** Если оппонент приводит веский аргумент в защиту своей точки зрения, признайте его правоту. Готовность идти на уступки не является признаком слабости.
- **Излагайте свою точку зрения спокойно и вдумчиво.** Давлением на собеседника вы ничего не добьетесь.
- **Позвольте оппоненту сохранить лицо при поражении.** Людям нелегко смириться с поражением, поэтому, победив в споре, держите себя так, чтобы оппонент не чувствовал унижения, признавая свою неправоту.

## Советуйтесь с другими

Человек действует с максимальной эффективностью тогда, когда целиком поглощен выполнением какого-нибудь дела. Для укрепления мотивации своих сотрудников постоянно советуйтесь с ними, принимая решения. Даже у самого умного человека не может быть ответов на все вопросы. Наиболее продуктивные идеи зачастую рождаются не в кабинетах директоров, а в головах у рядовых сотрудников. Это наблюдение верно в любой жизненной ситуации. Супруга или сосед с радостью помогут вам советом, если вы их об этом попросите – людям нравится, когда кто-то интересуется их мнением. Но прежде чем обращаться за советом, убедитесь в том, что вам действительно нужно знать точку зрения другого человека. Будьте искренни – вами может руководить банальное желание найти подтверждение своим мыслям или услышать похвалу в свой адрес.

## Не скупитесь на похвалу

Похвала – неиссякаемый источник позитивной энергии. Каждому нравится, когда его хвалят – как дома, так и на работе. Отсутствие слов похвалы со стороны начальства – самая распространенная жалоба подчиненных. Похвала поднимает людям настроение, пробуждает желание общаться и интерес к работе. Будьте щедры на комплименты – их не следует беречь для каких-нибудь особых случаев, таких, например, как завершение крупного проекта. Подчиненные должны знать, что вы высоко цените то, как они справляются со своими повседневными обязанностями.

“Не спрашивайте у других совета, если все, что вам нужно, это подтверждение своей правоты. Не спрашивайте чужого мнения, если все, что вам нужно, это сочувствие”.

Искреннее “спасибо” способно творить чудеса. Вынося благодарность коллективу, благодарите людей поименно. Похвала особенно сильно действует на человека, когда он получает ее в самый неожиданный момент. Стремление видеть в людях только хорошее вскоре войдет у вас в привычку, и в результате ваше отношение к миру станет гораздо более позитивным.

## Критикуйте с осторожностью

Необходимость указывать подчиненным на их ошибки – болезная тема для руководителей. Многие люди чувствуют себя крайне неуютно при одном упоминании о ней. Возможно, причина кроется в том, что мало кто знает, как можно тактично критиковать других или выслушивать критику в свой адрес. Если вам необходимо подвергнуть кого-либо конструктивной критике, придерживайтесь следующих правил.

- **Не критикуйте подчиненного в присутствии других сотрудников.** Никогда не ставьте другого человека в неловкое положение.
- **Начните с хорошего.** Прежде чем приступать к критическим замечаниям, поблагодарите или похвалите сотрудника, чтобы он не воспринял ваши дальнейшие замечания как проявление агрессии.
- **Покажите, как исправить ситуацию.** Критикуйте не человека в целом, а его конкретные ошибки и промахи.
- **Предложите помощь в решении проблемы.** Не следует приказывать подчиненному решить проблему, ссылаясь на то, что начальник здесь вы.
- **Не вспоминайте прошлых ошибок.** Все решенные проблемы должны остаться в прошлом. Заканчивать критические замечания нужно на позитивной ноте – дайте сотруднику понять, что целиком полагаетесь на его способность решить проблему.

## Об авторе

Лес Гиблин – автор бестселлера “Искусство строить отношения”.

---