



Книга Говорить умеют все, общаться – немногие

Секреты мастеров межличностного общения

Джон Максвелл
HarperCollins Leadership, 2010
Также есть на следующих языках: Английский

Рецензия BooksInShort

Мастер психологии общения и эксперт по развитию лидерских качеств Джон Максвелл показывает на личном примере, как строить хорошие взаимоотношения с людьми. Черновик этой книги автор опубликовал в своем блоге, и его прочитали более 100 000 человек, многие из которых оставили комментарии и ценные замечания. Максвелл рассказывает о базовых принципах общения и налаживания контактов в самых разных ситуациях, поясняя свои мысли историями и случаями из жизни. Он предлагает читателям умную и содержательную философию общения, не впадая при этом в нравоучительный тон. Простые советы автора – “думайте о других, помогайте им, улыбайтесь” – никак не назовешь революционными, зато их справедливость неоспорима. Порой читателю кажется, что текст Максвелла состоит лишь из вереницы занимательных историй, однако на самом деле это тоже сильная сторона книги, помогающая понять, как лучше всего устанавливать контакты с людьми. Самое сложное, конечно, – это применение рекомендаций Максвелла на практике, сколь бы подробно автор ни объяснял, как это делать. *BooksInShort* рекомендует эту книгу всем тем, кто хотел бы развить в себе талант оратора и научиться поддерживать хорошие отношения с окружающими.

Основные идеи

- Когда люди почувствуют в вас родственную душу, они станут хорошо о вас отзываться, доверять вам и наслаждаться общением с вами.
- Чтобы установить хорошие отношения с другими, забудьте о себе и сосредоточьте на них все свое внимание.
- Чтобы завязать крепкие отношения, покажите людям, что они вам небезразличны, что вы готовы им помочь и что они могут вам доверять.
- Устанавливайте с аудиторией визуальный, интеллектуальный, эмоциональный и вербальный контакт.
- Всегда начинайте первыми налаживать отношения с другими.
- Проблемы в общении чаще всего возникают у тех, кто самоуверен, высокомерен, равнодушен или пытается всех вокруг контролировать.
- Будьте проще, говорите медленно и улыбайтесь.
- Люди скорее с вами подружатся, если у вас найдется что-то общее с ними.
- Выступление должно быть кратким, внятным, интересным и правдивым. Повторяйте самые важные моменты и рассказывайте интересные истории.
- Чтобы вдохновить других, сообщите им, что они должны знать, покажите им то, что они должны увидеть, и докажите, что вам небезразличны их чувства.

Краткое содержание

Отношения начинаются с общения

Понять, что вы состоите в хороших отношениях с каким-нибудь человеком, достаточно просто. Этот человек отзывается о вас с симпатией, доверяет вам и показывает, что вы ему небезразличны. Между вами существует эмоциональная связь. Ему легко общаться с вами и приятно находиться в вашей компании. Установление по-настоящему добрых отношений с другими приносит несомненную выгоду – вы меньше конфликтуете и получаете больше удовольствия от общения. Однако добиться этого не так просто – можно легко запутаться в потоке коммуникативных сигналов, которые обрушиваются на нас. Иными словами, человеку нужно учиться эффективно общаться. К счастью, этим

искусством можно овладеть самостоятельно, и жалеть об этом навыке не придется никогда.

“Даже если сегодня умение завязывать отношения с другими – не самая сильная ваша сторона, вы можете научиться этому, и завтра у вас все получится”.

Фундамент хороших отношений – это признание достоинств другого человека. Переключите внимание с собственной персоны на окружающих. Забудьте о своем эго. Общаясь с другим человеком, говорите о том, что заботит его, а не вас. Развивать навыки общения начинайте с беседы “один на один” – 90 процентов всех разговоров людей проходит именно в таком формате. Затем переходите к отработке навыков по установлению контакта с небольшой группой людей, затем – с многочисленной аудиторией. Это очень непростая, но крайне важная задача. При общении мы так или иначе оцениваем своего собеседника – помните, что ваш собеседник тоже вас оценивает, задавая себе в отношении вас три вопроса такого рода:

1. **“Интересен ли я ему?”** Покажите, что вас действительно волнуют заботы другого человека. Перестаньте беспокоиться о себе и думайте о нуждах других.
2. **“Чем он мне поможет?”** Талантливые продавцы руководствуются старой, но от этого не менее верной истиной: людям не нравится, когда им что-то продают – они любят, чтобы им помогали. Не просите о помощи, а начните сами помогать другим.
3. **“Можно ли ему доверять?”** Симпатия между людьми важна, но еще важнее, – доверие. Вы не сможете завязать отношений ни с кем, если вам нельзя доверять.

“Умение строить отношения – это способность разделять взгляды других людей и сопереживать им, которая, кроме прочего, дает вам возможность влиять на окружающих”.

Ваши собственные планы никому не интересны. Людям интересно знать только о том, чем вы можете им помочь в осуществлении их собственных планов. Чтобы привлечь к себе людей, дайте им понять, что готовы защищать их интересы. Это все, что от вас требуется, – при условии, что ваши действия выглядят искренними. Ваше поведение будет важнее всего, что вы говорите: слова как таковые мало влияют на взаимоотношения. Впечатление, которое вы производите на собеседника, зависит скорее от вашей искренности в разговоре. Можно выделить четыре базовых условия успешного общения.

1. **Визуальный контакт.** Это все, что видит ваш собеседник. Ваш внешний вид гораздо важнее того, что вы говорите. Одевайтесь элегантно и будьте опрятны, следите за выражением лица и улыбайтесь, держитесь прямо и двигайтесь энергично.
2. **Интеллектуальный контакт.** Это все, что собеседник понимает. Рассказывая о себе, делитесь фактами, которые могут вызвать у слушателя эмоциональный отклик и чувство уважения. Помните: не зная себя, нельзя узнать свою аудиторию. Известный киноактер середины XX века Чарльз Лоутон однажды присутствовал в Лондоне на рождественском приеме, на котором всех просили прочитать вслух что-нибудь на тему Рождества. Лоутон профессионально декламировал 23-й псалом, вызвав аплодисменты. Следом за ним наступила очередь пожилой женщины, которая мирно дремала на стуле в углу комнаты. Когда ее разбудили и объяснили, в чем дело, она начала совершенно непрофессионально, но зато от всего сердца читать тот же самый псалом: “Господь – Пастырь мой. Не будет у меня нужды ни в чем...” Когда она закончила, у всех в глазах стояли слезы. Почему ее декламация вызвала гораздо более сильную эмоциональную реакцию, чем выступление талантливого актера? Лоутон объяснил это так: “Я знаю псалом, а она знает самого Пастыря”.
3. **Эмоциональный контакт.** Это все, что собеседник чувствует. Эмоции придают оратору харизматичность. Если вы внимательны к другим и уверены в себе, люди неизбежно к вам потянутся.
4. **Вербальный контакт.** Это все то, что собеседник слышит. Используйте в речи положительные эпитеты, а главное – употребляйте их к месту. Марк Твен говорил: “Между правильным и почти правильным словом такая же разница, как между сиянием и зиянием”.

Не жалейте сил и энергии

Выстраивание отношений требует серьезных усилий. Пока вы ждете, что другие сделают первый шаг навстречу, вы будете оставаться в одиночестве. Не ждите идеальной ситуации для установления контакта – ловите момент. Но не бросайтесь вперед очертя голову, а заранее продумайте свои слова и действия. Будьте терпеливы и бескорыстны.

“Отношения всегда начинаются с интереса к жизни другого человека”.

Общаясь с людьми, следуйте “правилу 10 футов” Сэма Уолтона, которое даже включили в текст “присяги” сотрудников сети Wal-Mart: “Я торжественно клянусь, что каждый раз, когда в радиусе 10 футов от меня окажется покупатель, я улыбнусь ему, встречу с ним взглядом и поздороваюсь”. Не жалейте сил на установление связей с людьми, но не доводите себя до истощения. Чем многочисленнее аудитория, тем больше энергии вам придется на нее потратить. Чтобы успешно общаться с группой людей, заранее разузнайте о них все что сможете, а затем познакомьтесь с каждым лично. Дайте аудитории понять, что вы ее уважаете, – не важно, будет ли это один человек, небольшая группа или огромное скопление народа. Превратите служение другим в свою специальность.

“Какие бы слова вы ни произносили, люди всегда чувствуют ваше отношение к ним”.

Даже если вы – чрезвычайно убедительный оратор, хорошие отношения с авторитетными людьми станут вашим дополнительным преимуществом. Именно так сумел прославиться доктор Фил Макгро – американский психолог, ведущий собственную передачу на телевидении. Он появился в эфире ток-шоу Опры Уинфри, которая показала аудитории, что очень ценит этого человека, после чего и телезрители стали относиться к нему с глубоким уважением. Безусловно, степень доверия аудитории зависит не только от того, кого ты знаешь, но и от того, что ты знаешь и чего сумел достичь. Выдающиеся успехи сами по себе вызывают одобрение и притягивают внимание людей.

Поиск точек соприкосновения

Лучший способ наладить контакт с человеком – это найти то, что вас с ним объединяет. Чтобы отыскать точки соприкосновения, разузнайте об интересующих вас людях как можно больше. К сожалению, у некоторых это вызывает определенные сложности, вызванные одной (или несколькими) из следующих причин:

1. **Самоуверенность.** “Я прекрасно знаю, о чем окружающие думают, что чувствуют и чего хотят”. Такие обобщения ошибочны. Избегайте стереотипов в оценке людей. Не стоит думать, что вам нечему у них поучиться, – люди еще не раз вас удивят.
2. **Высокомерие.** “Я не хочу знать, о чем окружающие думают, что чувствуют и чего хотят”. Главное в выстраивании отношений – внимание к окружающим и стремление понять их заботы и интересы.
3. **Равнодушие.** “Мне все равно, о чем окружающие думают, что чувствуют и чего хотят”. Тот, кто настроен таким образом, не способен строить хорошие отношения с другими. Американский сатирик Джордж Карлин так высмеял это качество: “Ученые объявили, что нашли лекарство от безразличия. К сожалению, говорят они, никто не проявил к этому лекарству ни малейшего интереса”.
4. **Абсолютный контроль.** “Я не хочу, чтобы другие знали, о чем я думаю, что чувствую и чего хочу”. Скрытность и замкнутость начальства ведет к падению морального духа подчиненных. Пусть уроком вам послужит “Плач подчиненного” Джима Ланди: “Когда мы, лишенные нужной информации, работаем на недостижимых и непреступных, мы делаем невозможное для благодарных”.

“Вероятно, один из наиболее эффективных способов вызвать интерес слушателей и доставить им удовольствие своим выступлением – это включение в речь реальных случаев из жизни”.

Не допускайте этих ошибок. Уделяйте окружающим свое время. Выслушивайте их, выясняйте, что их волнует, что им нравится, а что – нет. Покажите, что вам безразлично их мнение, и проявляйте внимание к их проблемам. Поддержите их и скажите, что сопереживаете им. Убедите их, что вы такой же, как они, и готовы защищать их интересы.

Ясность мысли, юмор и улыбка

В книге “Власть маленьких слов” Джон Бекли пишет: “В нашей системе образования очень редко делается акцент на ясном и простом изложении своих мыслей... нас учат пользоваться языком так, чтобы мы умели максимально завуалировать свою мысль”. Так оно и есть! Кое-кто полагает, что запутанно говорить и писать нужно для того, чтобы другие считали тебя умным и видели, что тебе есть что сказать. Все как раз наоборот. Чтобы эффективно общаться и выстраивать отношения с аудиторией, формулируйте свои мысли так, чтобы понять их было максимально легко. Однако это не так просто, как кажется. Однажды математик Блез Паскаль заметил своему адресату: “Я написал такое длинное письмо потому, что у меня не было времени написать короткое”.

“Выступление на кладбище – аудитория большая, но никто не слушает”.

Чтобы завладеть вниманием слушателей, расскажите им что-то интересное, волнующее, вдохновляющее или полезное. Ваша задача – заставить их рассмеяться, затронуть их чувства, воодушевить и сделать их жизнь легче. Завоевать сердца слушателей поможет простая стратегия, состоящая из трех следующих элементов: будьте проще, говорите медленно, улыбайтесь. И всегда следуйте этим советам:

1. **Говорите с людьми на равных, а не сверху вниз.** Никому не нравится, когда с ним разговаривают снисходительным тоном.
2. **Не ходите вокруг да около.** Если вам есть что сказать – говорите прямо.
3. **Повторяйте еще, еще и еще раз.** Иначе люди не поймут важности того, о чем вы хотите рассказать. Дэниел Пинк говорил: “Три кита эффективного общения – это краткость, юмор и многократное повторение”.
4. **Четко формулируйте мысль.** Не начинайте говорить или писать о чем-то, пока сами не поймете со всей ясностью, что вы хотите сказать. Помните, что слушатели вынесут из беседы не то, что вы им говорите, а то, что они поняли сами.
5. **Будьте кратки.** Не было еще такой аудитории, которая хотела бы слушать выступление вечно. Один протестантский пастор, предвзятое свое выступление, которое началось с большим опозданием, пообещал: “Сегодня моя речь будет сродни доставке пиццы. Если я не уложусь в 30 минут, можете мне не платить”.

“С течением времени то, как человек прожил свою жизнь, перевешивает слова, которые он произносит”.

Увлекайте слушателей, перемежая речь интересными цитатами, занимательными случаями и примерами из жизни. Оживить ваше выступление помогут следующие приемы:

- **Осознайте свою ответственность за слушателей.** За установление контакта отвечает оратор или писатель, а не его аудитория. Историк Барбара Тачмен напоминала себе об этом, разместив над рабочим столом листок с вопросом “Захочет ли читатель перевернуть следующую страницу в моей книге?”
- **Говорите на языке аудитории.** Ваши слова и мысли должны быть понятны ей.
- **С самого начала завладейте вниманием слушателей.** Удерживайте его на протяжении всего выступления. Избегайте того, что спичрайтер Пегги Нунэн называет “речью-гамаком”, – выступления, напоминающего гамак, концы которого закреплены на стволах деревьев, а уютная середина отлично подходит для крепкого сна.
- **Расшевелите аудиторию.** Задавайте вопросы, подталкивайте слушателей к общению друг с другом или даже просто попросите их сделать пару физических упражнений (“встаньте и потянитесь”).
- **Говорите так, чтобы ваша речь запомнилась.** Ваше выступление должно содержать важную информацию, оригинальные идеи, необычные факты и толику юмора.
- **Подкрепляйте слова визуальным рядом.** Чтобы слушателям было интересно смотреть на вас, жестикулируйте, используйте мимику и вспомогательные средства.
- **Приводите в пример занимательные случаи из жизни.** Нет ничего лучше рассказа об интересном случае для того, чтобы удержать внимание аудитории.

“У меня есть коллекция карточек с самыми интересными историями из жизни, которые я когда-либо слышал. Во время выступления я достаю и читаю одну из них, и слушатели могут быть уверены, что эта история будет забавной и поучительной. Я буду читать ее так, как будто читаю ее впервые”.

Существует еще один способ установить контакт с людьми – дайте им мотивацию к действиям. Воспользуйтесь “уравнением вдохновения”, состоящим из трех переменных.

1. **“Что люди должны знать”**. Это главная переменная. Докажите слушателям, что вы на их стороне, что они вам небезразличны и вы ждете от них серьезных дел.
2. **“Что люди должны видеть”**. Продемонстрируйте свой характер и твердость.
3. **“Что люди должны чувствовать”**. Будьте уверены в себе и покажите, насколько увлечены своим предметом. Не скрывайте свою благодарность людям за оказанную вам честь выступить перед ними.

Ваши поступки должны говорить сами за себя

Когда вы начинаете завязывать отношения с новым человеком или целой группой людей, успех ваших действий целиком зависит от вашего умения общаться. Но как только эта первая стадия пройдена, главным фактором, влияющим на характер ваших взаимоотношений, будет доверие к вам (или его отсутствие). В 2008 году, когда сенатор Барак Обама участвовал в предвыборной кампании, все американцы увидели, что он прекрасный оратор, умеющий установить контакт с жителями любого уголка страны. А когда Обама стал президентом, его способность вызывать у других доверие начала играть гораздо более важную роль, чем его коммуникативный талант. То же самое происходит и с вами. После того как контакт установлен, вы должны оправдать чужое доверие. Наилучший способ показать, что вы достойны доверия, – это научиться верить в себя и не бояться себя любить. Если вы не любите себя, то и другие вас не полюбят. Отвечайте за свои поступки и живите в точном соответствии с теми принципами, которые проповедуете.

Об авторе

Джон Максвелл – пастор церкви евангельских христиан, оратор и писатель. Его книги переведены на 50 языков мира, а общее число проданных экземпляров превышает 18 миллионов. Автор бестселлеров “Воспитай в себе лидера” и “21 неопровержимый закон лидерства”.
