

Глава 1

Думайте. Вооружитесь интеллектом

Разум ранимее, чем желудок, поскольку, даже отравленный, он не чувствует немедленной боли.

*Хелен Макиннес.
Миссия в Бретани (1942)*

Думать: 1. Рассуждать о чем-либо, размышлять или формулировать в уме. 2. Перерабатывать в уме информацию, идеи, концепции с целью достижения искомых результатов и реализации желаний. 3. Как понимается в этой книге, это первая ступень, на которую вы должны подняться, чтобы достичь успеха в повседневном общении и в установлении межличностных взаимоотношений.

Вы на шаг ближе к тому, чтобы открыть в себе победителя!

Все мы склонны относиться к нашим повседневным разговорам с известной долей легкомыслия. Среди ваших главных задач на пути к успеху в общении — более серьезно оценивать как позитивные, так и негативные последствия вашего взаимодействия с окружающими. Правильный образ мышления свободно поведет вас к цели — улучшению личных и профессиональных взаимоотношений благодаря более эффективным привычкам общения.

Машины многих ведущих марок, к примеру «Лексус» и «Акура»¹, оснащены сложными навигационными системами с голосовым управлением. Дав системе голосовую команду — адрес или даже телефонный номер, водитель может быть спокоен — система проведет его по большинству городов Соединенных Штатов и по главным городам Канады.

Значит, вам не нужен больше немалый опыт чтения карт, чтобы добраться до желаемой цели даже в незнакомом городе. Такие современные навигационные системы значительно снижают риск заблудиться в городе и потерять драгоценное время в поисках места назначения, едете ли вы по личным делам или спешите на важную встречу по работе.

Едете вы за рулем нового «Лексуса» или «Акура» или стараетесь достичь чего-то значимого в жизни, важно иметь надежную систему-путеводитель, которая поможет вам попасть туда, где вы хотите оказаться в будущем. Бесцельные блуждания без определенного направления — это расточительное использование времени и энергии в любой жизненной сфере.

¹ Североамериканское отделение концерна *Honda*, специализирующееся на выпуске представительских и спортивных автомобилей.

Мышление управляет вашим средством передвижения по жизни

Все, что создает наш мозг — мысли, идеи, информационные формы, — формирует наш личный образ мыслей. Образ мыслей, в свою очередь, определяет наши привычки и поведение и является главной движущей силой нашей жизни.

Мышление — это бесшумный диалог, создание паттернов, поиски смысла. Работа ума вносит свой вклад и формирует все особенное в человеке.

*Вера Джон-Штейнер.
Записки разума (1985)*

Наш склад ума формируется на основе жизненных ориентиров. Эти ориентиры обычно возникают из личного опыта, но кроме того, на них влияют примеры других, средства массовой информации, а также формальное и неформальное образование. Порой мы действуем неблагоприятно, исходя из устаревших, искаженных или пагубных ориентиров.

Например, почти всё — если не всё — из того, что произошло с нами в школьные годы, уже не имеет никакого отношения к сегодняшней действительности. В детстве, во втором классе, у меня торчали зубы и была скверная стрижка. Для некоторых моих одноклассников я стал объектом насмешек, и они прозвали меня «Белый Клык», как волчонка из мультфильма, популярного в те времена. Это побуждало меня мстить, и я стал давать нелестные прозвища всем остальным. Я не изменил этой вредной привычке и во взрослом возрасте, до тех пор, пока кто-то не обратил мое внимание на то, что эти нелестные (но такие смешные!) прозвища огорчают людей. Естественно, это снижало мои шансы улучшить свои отношения с друзьями и коллегами, над которыми я смеялся у них за спиной.

Уильям Джеймс (1842–1910), знаменитый американский философ и психолог, написал: «Величайшее открытие нашего поколения заключается в том, что люди могут изменять свою жизнь, меняя свой склад ума». Поэтому если вы хотите добиться своих целей и устремлений, прежде всего примите на вооружение эту мудрую мысль Джеймса и подумайте, что вам стоит изменить в своем образе мышления.

Если ваша цель — установить или улучшить отношения с другими людьми благодаря совершенствованию повседневного общения, в этом вам помогут определенные изменения в образе мышления. Прежде всего, избавьтесь от деструктивных привычек вроде присваивания людям нелестных прозвищ! А затем замените их полезными, которые будут направлять ваши действия на пути к цели.

Люди — ваше главное богатство

Для того чтобы начать свой путь к овладению правильным складом ума для успешного общения, подумайте, что вам могут дать другие люди в смысле примеров для подражания или предостережений. Используя свои наблюдения должным образом, мы можем копировать тот стиль поведения окружающих, который кажется нам эффективным, и в то же самое время избегать их ошибок.

Если вам этот метод интересен, воспользуйтесь им, и успешные люди станут вашими примерами для подражания. Тем самым вы значительно ускорите процесс обучения. Такие примеры для подражания — это реальные живые люди, которые вдохновляют вас своим мастерством общения.

Например, женщины могут выбрать себе пример для подражания в лице актрисы Анджелины Джоли, популярной

ведущей телевизионных ток-шоу Опры Уинфри¹, сенатора Хиллари Клинтон, ведущей комедийных ток-шоу Эллен Дедженерес, диктора новостей Кэйти Коурик или актрисы Джулии Робертс. Все они — живое воплощение идеала эффективного общения. Умная женщина сумеет уловить множество полезных тонкостей и приемов и применить их в собственной практике общения с окружающими.

Что касается мужчин, хорошими примерами для подражания могут быть ведущие ночного ток-шоу Джей Лено и Дэвид Леттерман, экс-президент Билл Клинтон, телевизионный спортивный комментатор Боб Костас, эксперт по фондовой бирже Джим Крамер «Мэд Мани», автор книг и ведущий телевизионных программ психолог Фил МакГроув, президент Барак Обама, финансовый магнат и миллиардер Дональд Трамп и многие другие. Эти люди умеют эффективно общаться, говорить страстно и ясно, передавая мысли так, что они оказывают мощное воздействие на окружающих.

Осознав, какой это прекрасный шанс — учиться на примере других людей, вы начнете пользоваться этой возможностью, чтобы совершенствовать свое искусство общения. В конце концов, ведь вы горите желанием взаимодействовать со многими людьми, которые станут для вас одним из самых главных источников знаний на пути к мастерству общения и созданию хороших и длительных взаимоотношений.

¹ Опра Уинфри (род. 1954) — ведущая телевизионного ток-шоу, в 1990-х самая высокооплачиваемая в своем жанре. Известна просто по имени Опра. В 19 лет стала первой негритянкой — ведущей программы новостей. В 1984 начала вести по балтиморскому телевидению ежедневную программу «Чикагское утро», через год переименованную в «Шоу Опры Уинфри», впоследствии ставшую очень популярной. Известна также своей филантропической деятельностью. — *Примеч. пер.*

Правило № 1. Вооружитесь интеллектом

Давайте рассмотрим несколько полезных мыслей, которые помогут вам добиться успеха в повседневном общении и улучшить ваши взаимоотношения с окружающими. Некоторые идеи, вероятно, уже являются частью вашего образа мыслей, и они станут подтверждением того, что вы на правильном пути. О других, нехарактерных для вас, стоит серьезно поразмыслить и принять на вооружение.

- **Было бы желание, а способ найдется.** Это не просто старая поговорка. Такое убеждение — движущая сила в любой области деятельности. Каждый из нас хочет чем-то обладать, что-то сделать, кем-то стать. Но чтобы этого добиться, человек должен обрести и поддерживать неугасимое желание достичь своей цели. Если вы стремитесь к успеху в повседневном общении и всем привилегиям, что дают хорошие взаимоотношения с людьми, вы должны по-настоящему этого хотеть. Имея слабое желание, вы, вероятно, сдадитесь при первых же признаках неуспеха. Но если у вас горячее желание преуспеть, вы должны найти способы этого добиться. Значит, главное не в том, чтобы точно знать, как совершенствовать ваши навыки общения на том или ином этапе. Что вам действительно нужно, так это приумножить силу своего желания и верить в то, что все получится, — так вы найдете пути к цели. Осознавайте глубоко внутри, что в конце концов вы окажетесь победителем и все неудачи исчезнут под напором вашей абсолютной решимости.
- **Ваши взаимоотношения — это ваши возможности.** Никто не станет возражать, что хорошие взаимоотношения с другими людьми приносят нам пользу, включая возможность свободно поделиться своими идеями во

время разговора. Но даже взаимодействие с малознакомыми или не очень понятными нам людьми можно рассматривать как потенциальный опыт обучения. Люди, с которыми нас случайно и ненадолго сталкивает жизнь, — это возможность работать над развитием своего дружелюбия. Беседа же с теми, с кем нам не очень приятно общаться, — это шанс научиться лучше слушать, смотреть на вещи с чужой точки зрения, проявлять большее понимание. Осознав, что всякое взаимодействие с окружающими дает вам возможность развивать навыки и испытывать характер, вы сократите путь к совершенству в общении.

- **Люди могут открывать для вас невидимые двери.** Вы никогда не знаете, кто отзовется о вас по-доброму и с кем он будет в этот момент разговаривать. Если вы укрепляете свою репутацию дружелюбного и достойного человека, благодаря «сарафанному радио» ваша ценность в глазах окружающих возрастет еще больше. Как следствие — знакомства и дружбы с вами будут искать другие люди, а также рекомендовать вас своим знакомым. Поймите, что люди будут делать это по собственному желанию, без вашего ведома и сознательных усилий с вашей стороны.
- **Некоторые отношения могут изменить ваше будущее.** Когда мы легкомысленно или несправедливо обходимся с другими, мы можем оставить их с чувством обиды. В результате мы скорее прекратим наше общение, но и в дальнейшем не сумеем добиться к себе расположения. Что еще хуже, некоторые могут даже начать говорить гадости за вашей спиной, тем самым закрывая для вас ряд возможностей. Мой отец всегда учил меня быть добрым к другим людям, помогать, когда им это нужно, ведь никто не знает, не случится

ли так, что вы поменяетесь местами и уже вам понадобится расположение этого человека. Держите эту мысль в голове, когда чувствуете соблазн сказать недобрые или нелестные слова кому-нибудь. Об этом также важно помнить, когда вы собираетесь расстаться с кем-то.

- **Один неприятный случай может испортить отношения навсегда.** Чтобы завоевать дружеское расположение человека, может потребоваться не одна беседа, но чтобы разрушить его, хватит и одного неприятного слова. Однажды я необдуманно обвинил моего старшего брата в том, что он лжец, перед лицом нескольких его коллег. Момента смущения моему брату было достаточно, чтобы разорвать наши с ним отношения. Прошло несколько лет, прежде чем мы оба решились возобновить контакт. К сожалению, я получил тяжелый урок. С тех пор я проделал большую работу, чтобы сделать свое отношение к окружающим лучше.
- **Выстраивайте ваши взаимоотношения от беседы к беседе.** До знакомства с людьми мы, как правило, уже имеем о них какое-то мнение, но настоящие отношения выстраиваются в диалогах и при личном взаимодействии. Или же вы можете услышать, как человек общается с другими, и составить о нем какое-то представление. Но только в ходе личного конструктивного общения вы можете наладить взаимопонимание в самых разных областях. Так, кирпичик за кирпичиком, можно выстроить крепкие взаимоотношения. Кирпичиками в этом случае являются каждый опыт приятного взаимодействия с человеком.
- **Кто знает, чем вы запомнитесь человеку?** Прошлым летом я посетил профессиональный волейбольный турнир в своем родном городе Хантингтон-Бич в Калифорнии.

Во время перерыва у меня появилась возможность пообщаться с одним знаменитым в прошлом профессиональным волейболистом, который теперь вел курсы для болельщиков, желающих научиться играть на более высоком уровне. Получив несколько советов о том, как правильно ударять по мячу, я поблагодарил бывшего игрока за то, что уделил мне время и поделился своими знаниями. Но больше всего из нашего опыта общения мне запомнилось то, что в ответ на мое «спасибо» он не сказал ни «пожалуйста», ни «не стоит благодарности», а просто повернулся и ушел. Я знаю, что он не хотел показаться грубым, но до сих пор, вспоминая нашу короткую встречу, я не могу забыть его некоторого пренебрежения по отношению ко мне. Вряд ли этот случай имеет для него какое-то значение, подозреваю, что бывший игрок даже не представляет, что он может производить столь негативное впечатление на собеседников вроде меня.

- **Хорошие взаимоотношения — настоящий клад.** На пути к цели стать гением общения полезно порой остановиться и подумать, как важны качественные взаимоотношения в масштабе всей жизни. Жизнь — всего лишь бесцельное существование, если рядом с вами нет людей, которые могут разделить вашу радость. Если нездоровые взаимоотношения осложняют вашу жизнь, это не должно поколебать вашу веру в то, что добрые взаимоотношения делают ее приятной и стоящей. В конце концов, не так важно, сколько денег вы заработали и сколько наград получили, главное, с кем вы делили радостные моменты.

Помните, что повседневное общение может дать вам очень многое. Когда вы, ведя беседу, уважаете своих собеседников и цените момент, вы делаете большой шаг по

направлению к успеху в повседневном общении и в личных и профессиональных взаимоотношениях.

Подготовьтесь к следующему разговору прямо сейчас!

А теперь еще раз просмотрите восемь советов, которые помогают настроить ваш ум на продуктивное общение. Выберите из них один, тот, который вы хорошо понимаете и уже успешно применяли в жизни. В двух-трех абзацах опишите характерный случай, который может послужить примером того, как правильный настрой ума сыграл роль в развитии или улучшении важных для вас взаимоотношений.

А теперь представьте себе ситуацию, которая может случиться буквально в ближайшие дни, и подумайте, как правильный настрой поможет вам сделать взаимоотношения с вашим собеседником более успешными и приятными для вас обоих. Какую мысль вы обещаете себе держать в уме во время этого разговора? Запишите ответ на этот вопрос, не откладывая, пока мысль свежа, и не забудьте вспомнить ее перед началом следующей важной беседы.

Итак, ваши образы мыслей, убеждения и отношения, которые вы считаете правильными, автоматически создают вашу судьбу. Если вы можете на протяжении всей своей жизни сохранять правильный образ мыслей, разделяя идеи, которые я перечислил в этой главе, вы самым естественным образом добьетесь успеха и счастья. В конечном счете, значение имеют не жизненные обстоятельства, а то, как вы оцениваете их и реагируете на события в любой отдельно взятый момент.