

Пол Макги

Мастерство общения

Как найти общий язык
с кем угодно



Paul McGee

How to Succeed with People

Хороший договор!

[Почитать описание, рецензии и купить на сайте МИФа](#)

Эту книгу хорошо дополняют:

Никогда не ешьте в одиночку

Кейт Феррацци

Я слышу вас насквозь

Марк Гоулстон

Paul McGee

How To Succeed With People

Easy Ways to Engage, Influence
and Motivate Almost Anyone

Capstone

[Почитать описание, рецензии и купить на сайте МИФа](#)

Пол Макги

Мастерство общения

Как найти общий язык с кем угодно

Перевод с английского Натальи Ильиной

Издательство «Манн, Иванов и Фербер»
Москва, 2014

[Почитать описание, рецензии и купить на сайте МИФа](#)

УДК 316.77
ББК 81.006
М15

Макги, П.

М15 Мастерство общения. Как найти общий язык с кем угодно / Пол Макги. – М. : Манн, Иванов и Фербер, 2014. – 240 с.

ISBN 978-500057-022-7

В современном мире нам приходится взаимодействовать с огромным количеством людей. И это не пустые слова, как может показаться на первый взгляд. Действительно, это количество в десятки раз превышает тот круг людей, с которыми общались наши родители всего лишь полвека назад. Благодаря развитию технологий и интернету для нас открылось множество новых возможностей коммуникации. Но если для компьютеров и смартфонов созданы пошаговые инструкции, то для того, как нужно строить отношения с окружающими нас людьми, подобных инструкций нет.

Автор этой книги, известный британский консультант и оратор, в легкой и остроумной форме рассказывает о главных принципах взаимоотношений с людьми, что поможет вам справиться со многими возникающими проблемами в личных отношениях, на работе или дома из-за неверно выстроенной коммуникации.

УДК 316.77
ББК 81.006

Все права защищены.

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

Правовую поддержку издательства обеспечивает юридическая фирма «Вегас-Лекс»

VEGAS LEX

© 2013 Paul McGee

© Перевод на русский язык, издание на русском языке, оформление. ООО «Манн, Иванов и Фербер», 2014

ISBN 978-500057-022-7

Оглавление

Зачем столько шума вокруг человеческих взаимоотношений?	11
Расставим все точки над і	17
Часть I. Остановиться и понять	27
Люди неисправимы.....	29
Большинство людей страдает СДС.....	35
Некоторые люди похожи на лампочки	41
Почему умные люди совершают глупые поступки	47
Вы получаете то, что согласны терпеть	53
Унижение людей — для дилетантов	61
Быть «милашкой» не всегда полезно	71
Для танго нужны двое	77
Нет инвестиций — нет прибыли.....	83
Часть II. Двигаемся дальше	91
Будьте реалистами.....	93
«Не будите спящую собаку».....	101
Контролируйте свое отношение к окружающему	107
Будьте готовы признать свои ошибки	119
Не относитесь к людям так же, как вы хотели бы, чтобы относились к вам	127
Четыре убийственных вопроса, которые вы должны задать самому себе	135
Как не превратить критику... в попытку.....	145
Выясните, почему они хнычут.....	153
Как сделать так, чтобы люди почувствовали свою значимость (часть 1)	163

8 Оглавление

Как сделать так, чтобы люди почувствовали	
свою значимость (часть 2)	173
Как вернуть людям утраченный настрой	185
Как говорить так, чтобы люди вас слушали	195
Мяч на вашей стороне	207
Об авторе	217
Дополнительные материалы	219

Памяти Клайва Готта и Кенни Харриса.

Мне не хватает вас, парни

Зачем столько шума вокруг человеческих взаимоотношений?

[Почитать описание, рецензии и купить на сайте МИФа](#)

Мне интересно, есть ли среди людей, с которыми вы живете или работаете, те, кто за вашей спиной, а может, и в открытую насмеяется над тем, что вы читаете эту книгу? Те, кто считает ее настолько несерьезной, что ее впору снабдить розовой обложкой и бантиком?

Правы ли они, когда думают подобным образом?

Абсолютно.

Не правы.

Позвольте задать вам несколько вопросов

- Известны ли вам талантливые люди, которые в настоящее время не находят в своей работе ни мотивации, ни радости?
- В какой степени качество ваших отношений с покупателями и клиентами влияет на успех вашего бизнеса?
- Были ли в организации, где вы работаете, талантливые люди, уволившиеся в основном по причине плохих отношений с начальником?
- Были ли в вашей личной жизни случаи, когда отношения завязывались хорошо, а затем ухудшались и сходили на нет?

- Тот способ, с помощью которого вы обычно пытаетесь разрешать конфликты, приводит, как правило, к лучшим или худшим результатам?
- Есть ли среди ваших знакомых близкие родственники, которые не общаются друг с другом, поскольку не могут разрешить конфликтную ситуацию?
- Знаете ли вы молодых людей, страстно желающих покинуть родной дом из-за плохих отношений с родителями?
- Обеспечило ли вас ваше образование необходимым набором навыков для достижения успеха в делах и отношениях с людьми?

Заставляет задуматься, не правда ли?

Позвольте теперь спросить кое о чем еще.

Значит, все, что здесь написано, — детский лепет, так?

Оно никоим образом не сможет повлиять на качество вашей работы?

Оно никак не повлияет на результат?

Оно никак не повлияет на качество ваших личных отношений?

Ну конечно!

Если люди полагают, что все это — детский лепет, то кто они?

Весельчаки?

Сбитые с толку?

Напуганные?

На самом деле если вы, читатель, принадлежите к женскому полу, велика вероятность, что вы уже убеждены в ценности этой книги. Однако некоторые мужчины (я с радостью отмечаю, что не все) до сих пор находятся под влиянием старомодного и утратившего актуальность шовинизма и нуждаются в некоем сигнале к пробуждению.

Для некоторых этот сигнал уже прозвучал. Они начали идти в ногу со временем. Однако многие все еще отстают. И я пишу эту книгу как истинный представитель мужского пола.

Однако, каким бы ни был ваш пол и возраст, кажется, настало время смириться со следующим...

Крупица мудрости

Простой материал имеет важное значение. На него следует обратить внимание.

Поэтому давайте перестанем кричать о том, что люди — наше величайшее сокровище, не тратя при этом ни времени, ни энергии, ни ресурсов на то, чтобы обеспечить их всем необходимым для раскрытия их потенциала. Давайте пошлем прощальный поцелуй тем поступкам, что мы совершаем «для галочки», и признаем факт, что *всем нам* нужны советы о том, как добиться полного раскрытия своего потенциала и возможностей других людей. Особенно в наше сложное, нестабильное и непредсказуемое время.

Давайте раз и навсегда снимем розовые очки и посмотрим фактам в лицо.

Успех в отношениях с людьми — чрезвычайно важная цель. И умение добиваться такого успеха, пожалуй, еще никогда не было настолько необходимым.

Согласны?

Что для вас означает успех?

Почему бы нам сейчас не сделать паузу и не подумать над следующим вопросом: что для вас означает успех в отношениях с людьми?

Надеетесь ли вы, что большее число людей проникнется к вам симпатией? Прислушается к вам? Купит у вас что-либо? Согласится с вашим мнением?

Означает ли наличие такого успеха, что вы сможете стать более убедительным? Возможно, он нужен вам для того, чтобы эффективнее руководить людьми или быть хорошим родителем? Или тот человек, с кем вам необходимо наладить отношения, — это вы сами?

Нужно понять, что под словом «успех» разные люди подразумевают разные вещи.

Мы все начинаем путь к успеху разными способами, имея при этом разные приоритеты.

Так что же означает успех лично для вас? Как вы поймете, что эта книга вам помогла?

Чего вы хотите больше?

Чего вы хотите меньше?

Большое количество людей читают исключительно для удовольствия. Хорошо. Но не лучше ли читать еще и с определенной целью?

Что ж, давайте сначала расставим все точки над *i*, чтобы вы четко понимали, что можно и чего нельзя ожидать от этой книги, а также зачем я предпринял попытку ее написать.

Расставим все точки над і

[Почитать описание, рецензии и купить на сайте МИФа](#)

Что ж, вы решили прочитать книгу о том, как добиться успеха в отношениях с людьми. Во-первых, спасибо за то, что выбрали именно эту книгу. Надеюсь, вы не пожалеете, что потратили время на ее прочтение, и найдете ее полезной во многих ситуациях.

Позвольте мне для начала объяснить, зачем я написал эту книгу, а также почему я написал ее именно так, как написал.

Я полагаю, что общение с людьми — часть вашей повседневной жизни, если, конечно, вы не отшельник и не монах, давший обет молчания и живущий в отдалении от общества. Несмотря на то что с каждым годом наша связь с техническими приспособлениями становится все более тесной, избежать общения с людьми — живого ли, виртуального ли — могут лишь немногие.

Однако существует проблема.

Никому из нас при рождении не дается волшебным образом набор тех способностей, которые требуются, чтобы преодолеть жизненные трудности и правильно строить свои отношения с людьми.

В настоящее время нашу планету населяют 7 млрд человек, и, по прогнозам, к 2050 году это число вырастет приблизительно до 9 млрд. Это очень много. Я полагаю, что вы

не собираетесь встретиться со всеми живущими на планете людьми (каким бы компанейским человеком вы ни были), но современные реалии таковы, что то количество людей, с которыми вы взаимодействуете всего лишь за несколько месяцев своей жизни, может превышать количество людей, с которыми взаимодействовали ваши прародители за всю свою жизнь.

А теперь бросьте в этот плавильный котел, где уже смешаны все ваши встречи с людьми, экономическую нестабильность, глобализацию, избыток информации, жизнь, бурлящую круглосуточно и семь дней в неделю, увеличение продолжительности жизни, рост влияния интернета, культурные различия — и вы получите гремучую смесь.

Каков итог?

Ни один из наших предков не жил в мире, хотя бы отдаленно напоминающем тот, в котором живем мы. И если для использования наших iPad и смартфонов существуют инструкции, то справочников, посвященных правильному взаимодействию с людьми, не существует.

Это реальность.

Люди одновременно предсказуемы и неожиданны в своих поступках. Они просты и сложны. Они могут быть добряками. А могут быть убийцами. Они отдают. Они отнимают. Они сострадательны. Они самодовольны. Они поразительны. Они ужасны. Они любят. И ненавидят. Они живут в настоящем, испытывая влияние прошлого.

Я не собираюсь потчевать вас небылицами. Я собираюсь рассказать все как есть.

Принимая во внимание этот список противоречивых человеческих характеристик, мы в лучшем случае можем

надеяться получить лишь полезные рекомендации по поводу того, как взаимодействовать с людьми.

Но рекомендации ничего не гарантируют.

Однако у меня есть для вас и хорошие новости.

Видите ли, несмотря на то изобилие противоречий, из которых состоят люди, существует несколько простых идей, стратегий и методов, которые помогут вам построить отношения и в личной, и в профессиональной жизни. Они не сотворят волшебство, но значительно увеличат вероятность успеха в построении отношений с людьми.

Я работал в качестве профессионального лектора и тренера в 36 странах, на четырех континентах (на данный момент). И вот что я понял: несмотря на то что у людей может отличаться цвет кожи и вероисповедание, независимо от того, где мы находимся, в Америке, Африке, Австралии, Азии или дома, в Европе, — то, что нас объединяет, значительнее того, что нас отличает.

Мой опыт подсказывает, что всеми нами движет непреодолимое желание улучшить свою жизнь — порой по необходимости, но зачастую вследствие стремления к безопасности и к личной цели.

Большинство из нас хотят, чтобы наши дети жили лучше нас.

Многие жаждут обрести смысл жизни и находят его в религии, отношениях, принадлежности к определенной группе или участию в определенном деле.

Почти все мы интуитивно отличаем правильное от неправильного.

Однако между нами есть различия.

Культура, воспитание, возраст и религия участвуют в создании этих различий и формировании нашего поведения (меня особенно поражает влияние культуры, к которой мы принадлежим, на то, как мы трактуем поведение других людей. Например, в одной культуре избегание зрительного контакта — это знак уважения, в то время как в другой культуре оно имеет противоположную трактовку).

Поэтому вначале я хочу обратить внимание на эти различия и повторно заверить вас в том, что я не собираюсь описывать универсальный способ взаимодействия с людьми. Однако я хочу повысить уровень вашей осведомленности и помочь вам лучше понять себя и других, поделившись с вами советами и идеями, которые вы сможете сразу использовать и на работе, и в личной жизни. Просто учтите тот факт, что вам нужно будет приспособливать эти идеи для конкретной ситуации, культуры и контекста.

Следовательно, вам необходимо убедиться в том, что вы используете те советы, которые наиболее реалистичны и подходят именно вам, осознавая, что одна и та же стратегия может помочь в одной ситуации и обернуться неудачей в другой. Так устроена жизнь, и так устроены люди. Поэтому так важно уметь подстраиваться.

Запомните: какой бы гениальной ни была идея, для получения желаемого эффекта ее следует использовать нужным способом, в нужной ситуации и в нужный момент. И, наконец...

Крупница мудрости

Огнетушитель может быть бесценной вещью. Но утопающему он не поможет.

Почему эта книга написана именно так?

В мире всегда будут существовать любители книг. Для некоторых ничто не может быть лучше хорошего романа. Но какой процент читателей любит продираться сквозь дебри самоучителей и бизнес-книг? Полагаю, что весьма незначительный.

Сколько людей покупает бизнес-книги и самоучители и не дочитывает их до конца?

Полагаю, что очень много.

Именно поэтому в наш век, когда у людей много денег и мало времени, когда мы все чаще общаемся с помощью блогов и твитов вместо чтения толстых книг, мне захотелось взять лучшее из двух этих миров.

Создать книгу, содержащую легкие для понимания крупинцы мудрости, которые не вызовут расстройства пищеварения: книгу, какую можно читать небольшими кусочками.

Книгу, после прочтения которой вы почувствуете себя не отяжелевшими от огромного количества информации, а скорее полными сил и вдохновленными новыми идеями и мыслями.

Ах да, по мере прочтения вы заметите кое-что еще.

Книга, которую вы держите в руках, написана просто и прямолинейно.

Я сделал это специально.

Я поставил своей целью помочь вам лучше понимать людей, общаться с ними и взаимодействовать.

Эта книга написана не для того, чтобы потешить ваше самолюбие интеллектуала.

Стив Джобс всю свою жизнь пытался сделать сложное простым. Я не Стив Джобс, но в этой книге вы найдете результаты именно таких попыток.

Простоту.

Прямолинейность.

Желание быть кратким.

Советы и идеи, изложенные по крупицам.

Вы найдете здесь также мои честные признания. Я буду делиться с вами своими успехами и неудачами и рассказывать, чему меня научили и те и другие.

А еще я буду бросать вам вызов, предлагая подумать или пройти испытание. Возможно, в процессе чтения вы столкнетесь с эпизодами, которые заставят вас почувствовать себя неловко.

Такого вы не ожидали, не так ли?

Нам нравится ощущать себя комфортно. Нам нравится думать, что мы не должны делать слишком много, для того чтобы добиться успеха. Если вы такие же, как я, то вам захочется, чтобы сам факт прочтения книги волшебным образом вас преобразил.

Не поддавайтесь этим иллюзиям. Видите ли, мы заблуждаемся, когда верим, что объем наших знаний прямо пропорционален уровню нашего успеха.

Позвольте мне быть с вами откровенным.

Я уже долго живу на этой планете. Я встречал очень умных неудачников. Я встречал крайне образованных людей, которые абсолютно не умели общаться с другими людьми.

Знание — это отправная точка, однако оно вовсе не гарантирует успешного финиша. Равно как высокий показатель IQ не обязательная составляющая для достижения успеха.

Поэтому будьте готовы к тому, что вам придется не просто прочитать эту книгу, но и применить на практике все содержащиеся в ней советы. Я же со своей стороны обещаю, что включу в эту книгу эпизоды, которые будут вызывать улыбку. Я действительно надеюсь, что вы получите удовольствие от прочтения, но в то же время будете порой сталкиваться с тем, что заставит вас задуматься.

Может быть, одни главы покажутся вам более значимыми, чем другие. Успех в отношениях с людьми представляется обширной темой, вобравшей в себя большое количество проблем. Некоторые из затронутых мною тем одинаково важны как для профессиональных, так и для частных отношений, но есть и те, которые касаются в основном только профессиональных взаимоотношений.

Надеюсь, ваш интерес вызовут все затронутые мною темы, но помимо интереса некоторые из них будут представлять и огромную важность. Поэтому запоминайте советы, которые покажутся вам наиболее актуальными и ценными. Кроме того, возможно, будет не лишним поделиться какими-то из почерпнутых здесь идей с окружающими вас людьми.

Часть I даст вам возможность «остановиться и понять» других и уяснить для себя, чего можно и чего нельзя добиться в отношениях с людьми. Часть II поможет «двигаться дальше», используя определенные стратегии для достижения успеха в выстраивании отношений с людьми в различных ситуациях.

Наконец, ни в коем случае не следует недооценивать силу и влияние кратких и простых советов, изложенных в этой

книге. Они помогут вам на пути к успеху в отношениях с людьми.

Но запомните одну вещь. Следовать этим советам легко. Но и не менее легко им не следовать.

Выбор за вами.

Приятного чтения!

Пол Макги, 2013



[Почитать описание, рецензии
и купить на сайте](#)

Лучшие цитаты из книг, бесплатные главы и новинки:

