

Патрик Кинг

Как улучшить навыки общения

Строить отношения и управлять ими, эффективно общаться,
понимать других и стать душой компании



Книга рекомендована
Международной школой
бизнеса IBS-Plekhanov


BYBLOS


IBS

Патрик Кинг

**Как улучшить навыки
общения. Строить отношения
и управлять ими, эффективно
общаться, понимать других
и стать душой компании**

«Библос»

2017

УДК 159.923

ББК 88.3

Кинг П.

Как улучшить навыки общения. Строить отношения и управлять ими, эффективно общаться, понимать других и стать душой компании / П. Кинг — «Библос», 2017

ISBN 978-5-905641-48-0

Умение общаться открывает двери в жизни так, как ничто другое – в буквальном смысле. Мир не создан по принципу меритократии, когда высшее положение занимают наиболее талантливые люди; и это шокирующее открытие для большинства и приятное озарение для тех немногих, кто обладает навыками общения. Технические навыки практически всегда можно приобрести и развить, а вот навыки общения – крайне редки и ценны. Овладев ими, вы сможете строить плодотворные отношения практически везде и со всеми. Вы руководите людьми в офисе или хотите познакомиться с кем-то на вечеринке? Или просто пришли к другу в гости? И там и здесь главную роль играют люди, которые умеют общаться. Ваши отношения значительно улучшатся, вы сможете намного проще добиться того, о чем всегда мечтали, и в вашем присутствии люди никогда не будут чувствовать себя неловко и некомфортно. Когда вы заговорите, они прислушаются. Станьте общительным, душой компании, и успех придет к вам. Из книги вы узнаете: • почему личный интерес имеет большое значение и что такое вторичный интерес; • как изменить собственные токсичные привычки общения; • как избавиться от убеждений и мыслей, которые разрушают взаимопонимание; • как правильно слушать, вызывать доверие и выстраивать эмоциональную связь; • что такое эмоциональный интеллект и как он поможет вам; • как полезно иногда просто закрыть рот.

УДК 159.923

ББК 88.3

ISBN 978-5-905641-48-0

© Кинг П., 2017

© Библос, 2017

Содержание

Book-kit	7
Об авторе	8
Введение	10
Глава 1.	14
Глава 2.	20
Конец ознакомительного фрагмента.	22

Патрик Кинг
Как улучшить навыки общения.
Строить отношения и управлять ими,
эффективно общаться, понимать
других и стать душой компании

IMPROVE YOUR PEOPLE SKILLS

Build and Manage Relationships, Communicate Effectively, Understand Others, and Become
the Ultimate People Person

By Patrick King,

Social Interaction Specialist at

www.PatrickKingConsulting.com

© Patrick King, 2017.

© CARTOON RESOURCE, 2018.

© Студия Артемия Лебедева, дизайн обложки, 2018.

© ООО «Библос», 2018.

* * *

Book-kit

Навыки общения и социальный интеллект для любой ситуации

Вы научитесь адаптироваться к любым обстоятельствам, налаживать взаимопонимание и завоевывать друзей. Если вы умеете говорить только о погоде и не можете подобрать правильные слова, чтобы вызвать доверие и показать свой эмоциональный интеллект, если вы понятия не имеете, как общаться с определенными типами людей, совершенно необязательно всю жизнь бояться общения. Эта книга – ваш ключ к грамотным, качественным отношениям, которые обогатят вашу жизнь. Овладейте навыками общения, которые сделают из вас всеобщего любимчика. Здесь вы найдете практические советы о том, как слушать людей, понимать их и говорить на их языке, каким бы он ни был. Вы научитесь производить хорошее впечатление, завоевывать новых друзей и укреплять взаимосвязи со старыми. Вы станете интересным, приятным и желанным собеседником. Будь то продвижение по работе, новые знакомства или улучшение взаимоотношений, приобретение навыков общения – самый быстрый и надежный путь к успеху в любой ситуации.

Если вы устаете даже после непродолжительного разговора в незнакомой компании или вы часто не знаете, как себя вести, и теряете дар речи при общении с определенными людьми и в различных ситуациях, то, овладев предложенными в книге навыками, вы больше не должны испытывать чувство страха. Найдите ваш ключ к социальному интеллекту и лучшим отношениям, чтобы обогатить вашу жизнь, что неизбежно последует за этим.

Это книга конкретных действий, которая позволит по-настоящему понять других и говорить на их языке. Вы узнаете, как использовать свое очарование, чтобы завести новых друзей и наслаждаться общением со старыми. Это кардинально изменит ваш подход к людям и сделает ваше существование в социуме комфортным.

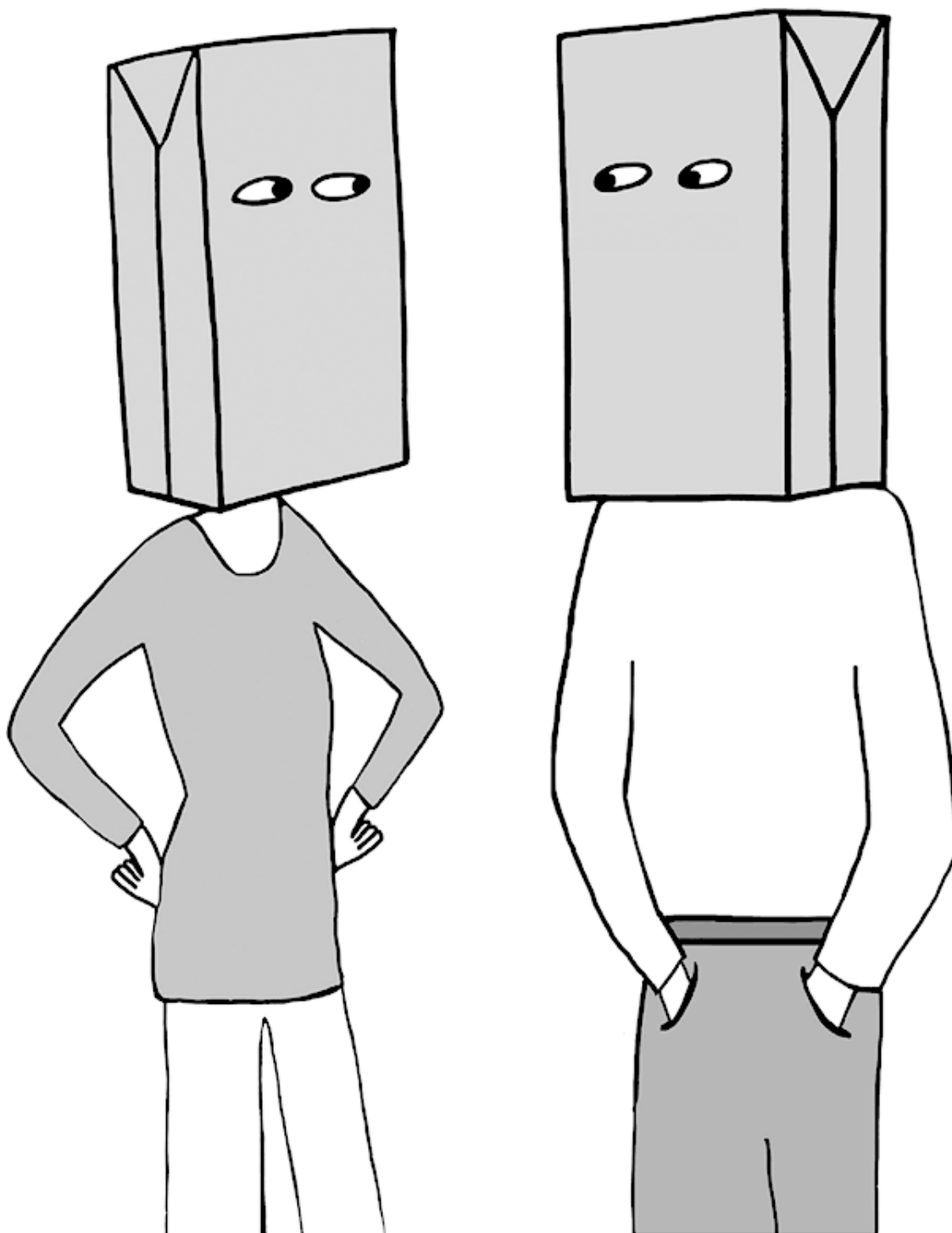
Об авторе



ПАТРИК КИНГ – автор бестселлеров, которые продаются по всему миру, а также востребованный коуч и тренер по навыкам общения. Он по собственному опыту знает ценность навыков общения, потому что именно они помогли ему подняться над заурядными достижениями и начать успешную карьеру. Умение вписаться в любую ситуацию и в любые обстоя-

тельства, считает он, невозможно переоценить. С этим умением любой разговор пройдет как по маслу.

Введение



«Как вас понимать, коллега?»

На мой взгляд, один из лучших фильмов всех времен – «Назад в будущее», особенно первая часть трилогии, хотя третью серию тоже не следует сбрасывать со счетов. Про существование второй серии можно просто-напросто забыть. Простите, отвлекся. Для моих друзей не секрет, что я большой поклонник этого фильма и мечтаю в один прекрасный день все-таки приобрести «ДеЛоран». К сожалению, эта книга не о моей большой любви к 1980-м.

Мой друг однажды устроил праздничный ужин – по большому счету это был вечер встреч: каждый гость должен был привести с собой друга противоположного пола, и нам велели «выглядеть шикарно». Я предвкушал приятный вечер – по крайней мере, надеялся на это.

И все шло замечательно, пока я не познакомился с Дороти. Она была мила и приветлива, пока я не заикнулся о том, что обожаю «Назад в будущее», и тут все пошло наперекосяк. Она состроила такую гримасу, будто ей подсунули грязный подгузник под нос, а затем выдала мне свое мнение о фильме, при этом развила целую теорию о путешествии во времени и поведала о каждой логической ошибке в сценарии.

А вы знали, что Майкл Дж. Фокс вообще не должен был сниматься в роли Марти Макфлая? Да и актер из него никудышний.

Почему герои не сказали друг другу правду?

Что за влечение мамы Марти к собственному сыну? Это совершенно неправдоподобно. (Как будто во всех несуряницах и нестыковках фильма виноват Майкл Дж. Фокс.)

После такого монолога не оставалось сомнений: она считает фильм ужасным, и мне должно быть стыдно, что я люблю его, и я, кстати, тоже немного ужасен. Даже когда я попытался уйти от разговора, превратившегося в лекцию, она приперла меня к стенке возле столика с роллами и повторила всю свою речь, чтобы окончательно меня убедить.



«Ее монолог не оставил мне ни шанса произнести слово»

В тот момент, помню, я решил, что она один из самых настырных и неприятных людей, каких я когда-либо встречал, но далеко не сразу я смог четко сформулировать почему.

Она была самым настоящим, ревностным членом Полиции убеждений. Она была из тех людей, что готовы преследовать вас лишь с одной целью – доказать, что вы ошибаетесь. Как говорится, кого хочешь я осчастливить, тому уже спасенья нет.

Для них совершенно необъяснимо, как люди могут придерживаться иных взглядов и мыслей. Им не выносим тот факт, что вы не согласны с их мнением или делаете другие выводы, и они патрулируют ваш мозг в поисках неприемлемых мнений, якобы следя за порядком.

Это как раз те люди, которые обязательно выскажут, что ваши взгляды и вкусы ошибочны. Они не злые, их поведение можно объяснить катастрофическим отсутствием самосознания, то есть понимания самого себя, своего значения и своей роли в жизни.

Обдуманное поведение, открытость и умение слушать – краеугольные камни полноценного общения, которые помогут вам справиться с любой ситуацией и всегда знать, что и как отвечать. Значение этой сферы жизни часто приуменьшают, но на самом деле умение общаться – это умение получить то, что вы хотите, несмотря ни на что. Ведь нас раздражают и напрягают не обстоятельства, нас раздражают и напрягают *люди*. Именно от *людей* зависит окончательное решение, а не от резюме или других факторов, которые вы ставите выше эффективного взаимодействия с людьми.



«Я сделаю что угодно, за исключением общения с вами»

Даже если вы не состоите в Полиции убеждений, зачастую именно нюансы, еле заметные сигналы, которые мы посылаем людям, отталкивают их или разрушают доверие и симпатию к нам. Чтобы избежать этого, нужно приобрести определенные навыки. Их можно назвать навыками межличностного общения, человеческими отношениями или просто умением ладить со всеми. Как бы они ни назывались, они ведут к потрясающим результатам – налаживанию взаимоотношений в любом месте и в любое

время.

Я расскажу вам о важнейших аспектах взаимопонимания и налаживания связей, которые нужно знать, чтобы добиться определенных действий от людей. Некоторые методы покажутся спорными с точки зрения здравого смысла, очевидными или притянутыми за уши – но они

имеют значение, а люди склонны игнорировать их, что и приводит к таким разговорам, как в том углу возле роллов. В конце концов, если бы все было так очевидно, вы бы не обратили на эту книгу внимания, не так ли?

Для протокола: свое мнение о фильме «Назад в будущее» я не изменил.

Глава 1. Ответственность и контроль

Первый шаг для улучшения навыков общения – осознать свою ответственность за них. Это исключительно ваш долг, ваша задача, и это влияет на отношение к жизни в целом. Активность и гибкость в этом вопросе зависят только от вас, так что не ждите, что все получится само собой.



Путешествия: чем чаще вы ездите, тем больше вам это нравится – или не нравится из-за таких банальностей, как диарея от непривычной пищи и нарушение сна после смены часовых поясов. В путешествиях каждый из нас находит что-то свое, однако есть и то общее, через

которое все мы проходим – этап планирования. Если вы путешествуете с другом, то можете взять на себя одну из двух ролей.

Если вы знаете, что ваш друг любит планировать и у него в голове встроенный GPS, вы расслабитесь и пойдете, куда он скажет. Можно слепо довериться ему, ведь он знает, что делать. Всю ответственность вы возложите на него, а сами займетесь чем-нибудь другим.

Напротив, если вы знаете, что ваш друг не в состоянии ориентироваться по карте и может заблудиться в трех соснах, вы совершенно по-другому подготовитесь к поездке.

Чем эти два подхода различаются? Вы либо берете на себя ответственность, либо нет.

Если вам известно, что ваш друг не умеет планировать, вы возьмете на себя ответственность за все, что будет происходить во время поездки, потому что других кандидатов нет. Вы по-другому отнесетесь к поездке, составите список необходимых вещей. Зная, что, если вы не пошевелитесь, дело не будет сделано, вы подготовитесь совершенно по-другому.

Приведем еще один пример ответственности. Допустим, двое переезжают в новый город. Один хочет активно общаться с новыми людьми, ищет мероприятия, которые можно посетить, и общественные занятия, в которых можно участвовать. Второй ходит на работу, а с работы сразу домой, и все время переживает, почему же ему никак не удастся познакомиться с новыми людьми.

Очевидно, что один из них будет вести гораздо более полноценную общественную жизнь, и все из-за уровня ответственности и контроля над собственной судьбой. Если вы считаете, что все зависит только от вас, вполне вероятно, что вы действительно предпримете какие-либо действия. То же самое касается навыков межличностного общения. Не надейтесь, что другие помогут вам и сделают каждое общение гладким и комфортным. И не думайте, что люди первыми заговорят с вами и примут в свою группу с распростертыми объятиями. Это ваша обязанность, и ответственность несете только вы!

Если у вас ничего не получается, люди не станут лезть из кожи вон, чтобы помочь вам исправить ситуацию или разрешить конфликт. Придется взять на себя единоличную ответственность за межличностные взаимодействия. Это первый шаг к тому, чтобы усовершенствовать их и стать тем общительным, компанейским человеком, который скрывается внутри вас.

Когда возьмете ответственность на себя, вы будете заранее обдумывать все свои действия, готовиться к ним и оттачивать свои навыки до блеска. Это естественное беспокойство вкупе с обдуманностью – секретный и зачастую недооцененный фундамент потрясающих навыков в любой сфере жизни.

Большинство склонны обвинять других людей в своих неудачах и промахах, и это освобождает их от ответственности и тем самым лишает возможности честно взглянуть на свои действия и пересмотреть их. Что касается социального и межличностного общения, этот подход приводит к оправданиям и отговоркам: «До чего же они странные и скучные, с ними и поговорить-то невозможно» или «Что с ними не так?» – вместо того чтобы взглянуть на себя в зеркало и подумать, что можно было сделать лучше.

Если за весь день не нашлось человека, с которым вы могли бы поболтать по-дружески, это не потому, что все «грубые» и «неприветливые» – а потому что *вы* такой. Найти ключ к постоянному и последовательному совершенствованию навыков межличностного общения – значит нести ответственность за процесс. Вы сможете постоянно адаптироваться, меняться и учиться. Лишь крошечный процент людей, с которыми вы встречаетесь, обладает блестящими навыками межличностного общения. Они не родились такими. Возможно, они наделены определенными талантами и способностями в этом деле, однако это не значит, что они не работали над ними. Каким бы ни был путь, они научились общаться с людьми на невероятно высоком уровне, чтобы добиться позитивных результатов, которые приносят им удовольствие. Можно сказать с уверенностью, что они взяли ситуацию в свои руки и намеренно возвращали свои навыки, потому что сам по себе навык не появится.



«Я не умею общаться, а вот мой дружок – настоящий мастер»



«Извини, Боб, но я снял тебя с проекта. Я беспокоюсь, что мы разобьем головы»

Как выглядит противоположная ситуация? Надеюсь, вам она не знакома: вместо того чтобы контролировать свою жизнь, вы берете на себя роль пассивного наблюдателя и смотрите на собственную жизнь с обочины. Словно перед вами фильм о вашей жизни, и вы можете только наблюдать, как разворачивается сцена за сценой по сценарию, который писали не вы. Вы с места сдвинуться не можете, что бы ни происходило вокруг; вы ничего не делаете, никак не влияете на события. Вы бессильны и беспомощны. Вы зависите от внешних действий и событий, которые происходят с вами, но сами не действуете. Если увидите группу людей, которые разговаривают друг с другом, вы не присоединитесь к ним, а будете просто надеяться, что *они сами* заговорят с вами.

На самом деле неважно, какой у вас собеседник: капризный и сумасбродный или дружелюбный и открытый. Нужно самостоятельно выстраивать хорошие отношения, взаимодействие или другой тип межличностного общения. Важно, как вы реагируете на внешние стимулы, которые подкидывает вам жизнь. Если вы контролируете ситуацию и несете ответственность за свои действия, шансы достичь позитивных результатов взлетают до небес. Вы создаете для себя условия, в которых можете действовать, чтобы добиться благоприятного исхода.

Вы сами куετε свою удачу в социальной области; нельзя сидеть сложа руки и надеяться, что повезет. Возможно, один из первых шагов вы сделали, когда выбрали эту книгу. Возможно, вы осознали, что нельзя полагаться на удачу как фактор успеха межличностных отношений, так что вы активно ищете способ повысить вероятность такого успеха.



Подтекст этой главы, да и книги в целом, – именно вы должны «конструировать» социальные взаимодействия, в которых сможете практиковать навыки общения. Если вы не осознаете свою ответственность (1) за усовершенствование навыков общения в создавшихся ситуациях, и (2) за создание самих ситуаций, вы будете раз за разом биться головой о стену, и не сдвинетесь с мертвой точки.

В качестве дополнительного бонуса понимания своей ответственности за ситуацию вы подготовитесь ко всем внештатным ситуациям, о которых даже не задумались бы, если бы возлагали ответственность на других людей. Вы выработаете привычку обращать внимание на малейшие детали и нюансы в межличностных взаимодействиях, что позволит вам стать интересным и обаятельным участником процесса общения. Это, как во время планирования поездки – чтобы чувствовать себя подготовленным и ни о чем не беспокоиться, вы голову себе ломаете, где остановиться и что делать каждый день.

Во время общения вы думаете: *Что если он скажет то-то и то-то, что если он сделает то-то и то-то, что если я чихну и пролью свой напиток прямо на него?*

Все, над чем вы сосредоточенно работаете, будет развиваться и совершенствоваться. Хорошенько подумав, мы зачастую можем прогнозировать, какое направление примет разговор или то или иное взаимодействие. Минимальное понимание возможностей и подготовка могут сыграть решающую роль.

Допустим, вы плывете в шлюпке с человеком, у которого только одна рука. Кто, по вашему, будет грести? Не ждите, что другая сторона примет эстафету. Не надейтесь, что мир распахнет перед вами двери. Придется открыть их самостоятельно и решительно перешагнуть порог. Представьте, что все, с кем вы общаетесь, «инвалиды». Не ждите никакой помощи, и вы будете подготовлены, если не получите ее, и приятно удивлены и благодарны, если получите.

Главное – контролировать *весь* процесс. Никто не сделает этого вместо вас. Каждое социальное взаимодействие представьте в виде бензобака. Ваша задача – наполнить его на 100 %. С завтрашнего дня примите решение изменить свое поведение – изменить неосознанное, пассивное следование шаблону, потому что, как вы понимаете, этот шаблон не приносит вам желаемых результатов.

В этой книге предложен процесс, который выведет ваши навыки общения на следующий уровень. Однако чтобы советы и инструменты принесли пользу, нужно начать с самого базового принципа – *необходимо взять на себя ответственность и применять эти навыки на практике*. Представьте, что ответственность за развитие навыков общения – это молоток. Что видит молоток? Только то, по чему нужно ударить.

Глава 2. Ищем вторичные интересы

Когда выясните первичные и вторичные интересы людей, сможете понять их на очень глубоком уровне. Первичные интересы, как правило, очевидны, однако именно скрытые, завуалированные интересы могут быть намного важнее.



Умение ладить с людьми не обязательно предполагает, что нужно каждый день заводить нового лучшего друга. На самом деле уметь ладить с людьми значит *показывать*, что вы пони-

маете их на более глубоком уровне, чувствуете их самих и их мотивации – даже если это не так на самом деле. Если вы не в состоянии достичь такого уровня понимания, скорее всего, вы чаще будете получать прохладную реакцию, чем дружелюбную.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.