

ДЕЙЛ ДАУНДЕС

КАК ГОВОРИТЬ С КЕМ УГОДНО НА РАБОТЕ

72 ПРИЕМА ДЛЯ УСПЕШНОГО ОБЩЕНИЯ С КОЛЛЕГАМИ,
НАЧАЛЬНИКАМИ, ПОДЧИНЕННЫМИ И КЛИЕНТАМИ

Лейл Лаундес

**Как говорить с кем угодно
на работе. 72 приема для
успешного общения с
коллегами, начальниками,
подчиненными и клиентами**

«Добрая книга»

2019

УДК 159.9

ББК 88.4

Лаундес Л.

Как говорить с кем угодно на работе. 72 приема для успешного общения с коллегами, начальниками, подчиненными и клиентами / Л. Лаундес — «Добрая книга», 2019

ISBN 978-5-98124-781-1

Некоторые люди обладают редким даром превращать коллег по работе в друзей, своих руководителей и подчиненных — в преданных сторонников, а потенциальных клиентов — в благодарных покупателей. Они каким-то образом добиваются особого к себе отношения, пользуются уважением окружающих и быстро делают головокружительную карьеру. Однако многие из этих людей ничуть не умнее вас, и выглядят они ничуть не лучше. Секрет их успеха сводится к одному: они более искусно общаются с окружающими. В отличие от обычной жизни, на работе и в бизнесе людьми движут иные побуждения. Здесь вы должны принимать во внимание должность вашего собеседника и его предубеждения, помнить, кто его руководитель и какие у него отношения с другими сотрудниками компании. Эта книга, ставшая продолжением бестселлера «Как говорить с кем угодно и о чем угодно», рассказывает о новых приемах эффективного делового общения из арсенала успешных людей, чтобы и вы смогли достичь совершенства в игре, которая называется жизнью, и получить в ней то, чего хотите. Вы узнаете:

- Как общаться с коллегами, руководителями, подчиненными, клиентами и деловыми партнерами, чтобы неизменно добиваться своих целей и завоевывать симпатии и уважение окружающих.
- Как строить отношения с трудными людьми, которые выводят вас из себя и при этом работают вместе с вами или руководят вами.
- Как с честью выходить из сложных и щекотливых ситуаций, возникающих на работе и в бизнесе, и извлекать выгоду даже из собственных промахов и провалов.
- Каким должен быть ваш виртуальный образ в интернете и социальных сетях и какие особые приемы нужно использовать для успешного общения по электронной почте

и в мессенджерах. • 5 ключевых качеств, которые необходимы для успешной карьеры, и как их развивать. • И многое, многое другое...

УДК 159.9

ББК 88.4

ISBN 978-5-98124-781-1

© Лаундес Л., 2019

© Добрая книга, 2019

Содержание

Благодарности	8
Введение	9
Какой навык вам необходим больше всего?	11
Я ненавижу свою работу!	12
Станете ли вы счастливее, если вам больше никогда не придется работать?	14
Очень личная причина, по которой я решила написать эту книгу	15
А чего хотите вы?	16
Часть 1	18
Глава 1	18
Глава 2	20
Глава 3	22
Конец ознакомительного фрагмента.	24

Лейл Лаундес
Как говорить с кем угодно на работе
72 приема для успешного общения
с коллегами, начальниками,
подчиненными и клиентами



Издательство «Добрая книга»[®]

Электронный адрес для писем: mail@dkniga.ru

Веб-сайт издательства: www.dkniga.ru

Все права защищены. Любое копирование, воспроизведение, хранение в базах данных или информационных системах, передача, размещение в сети Интернет или в корпоративных сетях, в любой форме и любыми средствами, электронными, механическими, посредством фотокопирования, записи или иными, включая запись на магнитный носитель, любой части этой книги запрещено без письменного разрешения издательства. За нарушение авторских прав законодательством Российской Федерации предусмотрена выплата компенсации в размере до 5 миллионов рублей (ст. 1301 Гражданского кодекса Российской Федерации) и наказание в виде лишения свободы на срок до 6 лет (ст. 146 Уголовного кодекса Российской Федерации).

© Лейл Лаундес, 2019.

© ООО «Издательство «Добрая книга», 2022 – издание на русском языке, перевод на русский язык, оформление.

Словосочетание «Добрая книга» и логотип издательства являются зарегистрированными товарными знаками ООО «Издательство «Добрая книга».

* * *

Умение общаться и оказывать влияние на людей может изменить вашу жизнь, и Лейл расскажет вам, как этому научиться. Это поистине замечательно!

Брайан Трейси,

эксперт в области продаж, мотивации и психологии успеха



Лейл Лаундес вновь возвращает нам утраченное ныне искусство общения.

Харви Маккей,

американский предприниматель, автор бестселлера «Как плавать среди акул»



Лейл научит вас обращаться к окружающим от всего сердца и энергично общаться с ними – так, чтобы немедленно получить нужные результаты.

Марк Виктор Хансен,

соавтор серии книг-бестселлеров «Куриный бульон для души»

Эта книга посвящается участникам моих семинаров, моим клиентам и читателям, которые поделились со мной проблемами, возникшими у них в отношениях с руководством, коллегами, подчиненными и клиентами. Я училась у вас не меньше, чем вы у меня, и мы вместе находили правильные решения.

Благодарности

Думали ли вы когда-нибудь о том, чтобы написать книгу? Наверняка каждого из нас посещала такая мысль, и те, кто достаточно безрассуден, чтобы взяться за это, знают, что писать книгу – все равно что завести нового мужа, будучи беременной, в то время как к вам в дом приезжают сотни людей из вашего прошлого. Ваш новый «супруг» критикует вас весь день напролет и жалуется на то, что вы недостаточно усердно работаете. «Ребенок», которого вы вынашиваете, будит вас несколько раз за ночь, и единственный способ снова заснуть – в темноте нацарапать на бумаге несколько строк, которые наутро так и не удастся разобрать. А множество людей, живущих теперь вместе с вами, – это персонажи вашей книги (в моем случае это вполне реальные люди из прошлого).

Но все эти хлопоты того стоят! Когда вы наконец-то отдаете рукопись издателю, вы ощущаете полнейший восторг от осознания того, что полностью выложились, чтобы поделиться с читателями своими мыслями и чувствами. Очень отраднo сознавать, что книга принесет им большую пользу.

Конечно же, написание книги – не единоличное достижение. Помимо моих клиентов и потрясающих участников семинаров, я очень благодарна нескольким особенным людям, которые были рядом, пока я вынашивала и «рожала» эту книгу.

Моему любимому партнеру Джорджио Аккорнеро, который с радостью ходил за покупками, готовил и даже делал уборку, пока я работала над книгой.

Крису Кумсу, настоящему визионеру и топ-менеджеру компании Google, который показал мне, как будет выглядеть удивительное рабочее место будущего (я поделюсь с вами подробностями в конце книги). *Спойлер*: у вас будет собственный виртуальный помощник, решающий за вас большинство нудных задач, вы будете работать с дополненной реальностью, наслаждаться средой, которая станет менее заорганизованной и более свободной и способствующей сотрудничеству; возможно, вы даже будете работать из дома или из любой точки земного шара – откуда пожелаете. Это приятная жизнь – если только ваш программный код написан без ошибок! (Программирование станет для нас вторым обязательным языком.)

Моему другу Гэри М. Кребсу, который подтолкнул меня к написанию этой книги и открыто поделился собственными богатыми знаниями о проблемах корпоративного мира – начиная с того момента, когда он впервые вышел на работу, и по мере его карьерного роста до позиции крупного руководителя. Сейчас Гэри руководит успешной компанией GMK Writing and Editing, поставив на службу клиентам свой богатейший 30-летний опыт работы в издательском бизнесе.

Я всегда буду благодарна моему дорогому другу Филу Перри, которого некоторые из вас встречали на страницах других моих книг, за его постоянную готовность выступать в качестве моего слушателя, редактора и советчика.

Лизе Квин, моему изумительному литературному агенту, которая была рядом с момента зарождения идеи этой книги и до ее полного воплощения. И, конечно же, моему редактору из издательства McGraw-Hill Кейси Ибро, которая одним телефонным звонком кардинально изменила мою жизнь на целый год вперед, предложив мне написать эту книгу. Она бережно и грамотно привела мою рукопись в тот вид, в котором она стала бесценным инструментом для каждого, кто стремится добиться успеха в жизни и получать удовлетворение от работы.

Введение

Маленькие приемы для успешного общения с коллегами, начальством, подчиненными, клиентами и партнерами

Некоторые люди получают всё и сразу. На работе их обожают. Они легко превращают коллег в друзей, руководителей – в своих сторонников, а потенциальных клиентов – в благодарных покупателей. Они каким-то образом добиваются особого к себе отношения, повышения зарплаты и продвижения по службе. Они пользуются уважением окружающих и быстро делают головокружительную карьеру. В чем их секрет? Скоро вы его узнаете.

Возможно, до настоящего времени ваша карьера складывалась не столь удачно – как и у большинства других людей. Возможно, к вам постоянно придирается начальник, который одержим идеей контролировать всё и всех, является типичным микроменеджером¹ или просто полным болваном. Я уверена, найдется и пара коллег, которые доводят вас до белого каления своими сплетнями, третированием кого-либо или вредительством исподтишка. Если вы сами руководите людьми, то у вас, вероятно, есть подчиненные, после разговоров с которыми хочется рвать на себе волосы – или же на них! А у кого из нас не было клиентов, которых хотелось задушить, потому что они бесконечно придирались к мелочам, считали, что знают всё лучше других или всегда были чем-то недовольны?

Когда вы были ребенком, никто не подготовил вас к встрече со всеми этими персонажами, потому что, надеюсь, у вас были родители и другие родственники, которые верили в вас и хвалили вас, когда вы делали что-нибудь хорошо. У вас были учителя, которые вас воодушевляли, прислушивались к вам и не надеялись втайне, что вас постигнет неудача. У вас были друзья, которым вы доверяли и с которыми было приятно проводить время. Конечно, вам попадались и разного рода задиры и странные личности, но вам не приходилось иметь с ними дело по восемь часов в день пять дней в неделю. И вам не нужно было следить за каждым своим словом, опасаясь каких-нибудь последствий. Поэтому по окончании учебы вы предполагали, что на работе все будет примерно так же. Возможно, вы даже с нетерпением ждали выхода на работу и думали, что там вас будут поддерживать и даже в некоторой степени потакать вам.

Но затем – БАЦ! Атмосфера в трудовом коллективе, вероятно, ошеломила вас. Никто не подготовил вас ни к тем испытаниям, с которыми вы столкнулись, ни к встрече с неадекватными людьми, с которыми вам пришлось иметь дело. Я уверена, что вас ознакомили с содержанием вашей работы, но держу пари, что никто не рассказал вам вкратце о тонкостях корпоративной культуры, неформальных группах, сложившихся в коллективе, и трудных людях, к которым нужен особый подход. Вы хотели попросить кого-нибудь, кто проработал здесь некоторое время, рассказать обо всем этом, но боялись, что будете выглядеть глупо, задавая слишком много вопросов. Без сомнения, вы видели, что ваши новые коллеги действовали непрофессионально, а кто-то и вовсе проворачивал темные делишки за спиной начальника. Возможно, даже ваш босс увивал от выполнения своих обязанностей или же обвинял вас в чем-то таком, чего вы не делали, но вы не осмелились сказать правду из-за страха быть уволенным.

На работе людьми движут иные побуждения, нежели в обычной жизни. На работе вы не просто общаетесь с каким-то человеком – вы должны принимать во внимание его должность

¹ Микроменеджментом называют стиль управления, отличающийся постоянным плотным контролем над работой подчиненных и не допускающий самостоятельности в принятии решений. Микроменеджмент обычно считается негативным явлением, так как чрезмерный контроль и постоянное вмешательство снижают эффективность работы сотрудников. – *Здесь и далее – примечания переводчика или редактора.*

и предубеждения, помнить, кто его руководитель и какие у него отношения с другими сотрудниками компании. Кроме того, вы должны общаться на особом языке по электронной почте, в корпоративных чатах и на видеоконференциях. Некоторым из вас приходится иметь дело с дополненной реальностью и другими новыми технологиями, которые являются частью вашей работы.

Ну хорошо, я нарисовала довольно мрачную картину и надеюсь, что на *вашей* работе у вас нет ощущения, будто вы находитесь под дулом пистолета. Но на протяжении нескольких десятилетий, консультируя и проводя открытые и внутрикорпоративные семинары, я слышала от тысяч работников и руководителей бесчисленное множество ужасных историй. Правда оказывается более неожиданной, чем выдумка, особенно когда дело касается работы. Чем бы вы ни занимались и как бы ни зарабатывали себе на жизнь, ваша работа может быть работой мечты или сущим кошмаром – все зависит от вас.

«От меня? – спросите вы. – Почему? Ведь вся проблема в моих начальниках и коллегах». Да, вероятно, так и есть. Но овладев одним удивительным навыком, вы сможете изменить отношение к вам окружающих, стать счастливее и увеличить свои шансы на успех в карьере. Это произойдет не сразу, но я поделюсь с вами планом действий, который вы сможете использовать сразу же, как только придете на работу завтра утром. Используя 72 приема, о которых я расскажу в этой книге, вы добьетесь уважения со стороны ваших руководителей, теплого отношения со стороны ваших коллег и большей преданности со стороны ваших подчиненных. В конечном итоге ваша работа станет более приятной, продуктивной и успешной.

Какой навык вам необходим больше всего?

Наверное, вы уже догадались, что речь идет о редкой способности *искусно и эффективно общаться с каждым человеком в компании, где вы работаете*, будь то личное общение с глазу на глаз или дистанционные онлайн-коммуникации. Я говорю не об обычных навыках общения, которые нужны нам в повседневной жизни. Я говорю о специальных приемах, необходимых для того, чтобы добиться успеха на работе. И неважно, в какой компании вы работаете – или какой компанией управляете – это может быть крупная корпорация, средний или малый бизнес, производство, торговля или семейное предприятие. Эти приемы работают в любых организациях.

Я уверена, вы слышали, как руководители со всей серьезностью заявляют (как будто они первые, кто об этом говорит): «Вся проблема в коммуникациях». Что ж, действительно, это так. Но все думают, что проблемы с коммуникациями есть у других людей. «Если бы только *они* так не делали», «Если бы только *они* так не думали», «Если бы только *они* не были такими упрямыми, такими глупыми, такими подлыми, такими несносными» и так далее.

Когда проблемы с коммуникациями начинают влиять на результаты работы компании, к их решению подключается руководство. Большие начальники на самой вершине корпоративной пирамиды начинают подавать голос и рассылать электронные письма о важности «улучшения коммуникации». Или отдают распоряжение чаще проводить совещания. Или проводить их реже. Или вообще их не проводить. И после всего этого – упс! – они понимают, что ничто из этого не работает! Тогда они говорят: «А может быть нам надо позвать консультанта или отправить сотрудников на семинар?» Слишком дорого? «Хм, а как насчет семинаров и тренингов онлайн?» Что ж, это отличная идея – семинар, на котором сотрудники будут в одиночестве сидеть перед мониторами и учиться общению с другими людьми. Наверное, в этом есть какой-то глубокий смысл? Увы, нет: бессмысленно обучать людей общению друг с другом таким образом.

Здесь упускают один ключевой момент: чтобы выстроить общение с коллегами и руководством основательно и эффективно, вы должны дать им возможность почувствовать, что понимаете их и уважаете каждого из них персонально. Крайне важно помочь людям, с которыми вы работаете, открыться перед вами и создать предпосылки для того, чтобы они прислушивались к вам. Если вы достигнете этого в отношениях с каждым из них, то станете отличным собеседником и оратором, даже если вам придется выступать публично и делать презентации.

Будьте уверены, это не просто еще одна книга о том, как общаться со сложными людьми. Конечно же, вы столкнетесь с некоторыми неприятными типами. Но о том, как заставить их замолчать и поставить на место, было написано уже слишком много. Эта книга уникальна, потому что вы научитесь исключительным навыкам, позволяющим вам сразу докопаться до *сути* проблемы. Если вы начнете использовать мои приемы в своих отношениях с коллегами на работе, вы прежде всего предотвратите развитие проблем. Если у вас уже возникли трудности с некоторыми из коллег, я расскажу вам, как кардинально изменить эти неприятные отношения. Так вы уже не будете частью великого множества людей, которые ненавидят свою работу (а это 70 процентов работников, согласно недавнему исследованию журнала Forbes!) Изменения не произойдут в одночасье, но, если вы будете придерживаться моих советов, результат гарантирован.

Я ненавижу свою работу!

Как это ни печально, за прошедшие годы я много раз слышала подобные реплики: «Я ненавижу свою работу», «Я ненавижу своего начальника», «Я ненавижу своих коллег», «Я ненавижу свой рабочий график», «Я ненавижу своих клиентов», «Ненавижу дорогу до работы и обратно», «Ненавижу свой компьютер» и даже «Ненавижу наш офисный копировальный аппарат»! Я часто начинаю свои семинары для наемных работников (для тех, кого руководство заставило прийти на мой семинар) с вопроса: «Кто из вас рад оказаться здесь сегодня?» Несколько человек неуверенно поднимают руки просто из вежливости. Но затем я спрашиваю: «Кто из вас рад оказаться сегодня за пределами офиса?» На этот раз большинство участников мгновенно тянут руки вверх. Мы все смеемся, но в глубине души мне очень грустно.

Все должно быть совсем не так! Работа должна приносить вам ощущение собственной значимости. Вы заслуживаете вознаграждения, и не только деньгами. Вы заслуживаете признательности за работу, которую делаете, и за то немалое время, что отдаете компании. Работа должна приносить вам удовлетворение и много радостных моментов в течение каждого рабочего дня. Так что же мешает столь большому количеству участников моих семинаров ощущать все это? Практически все они говорили мне, что проблема заключается в тех людях, с которыми им приходится работать, будь то их руководители, прямые подчиненные, коллеги или клиенты.

Что общего во всех этих ответах? Правильно, все они *о людях* – о тех, с кем вам пришлось работать. Многие из вас читали мою книгу «Как говорить с кем угодно и о чем угодно»². В ней я рассказываю о том, как успешно общаться с людьми в повседневных ситуациях, налаживать связи и заводить друзей, но многие читатели сообщают мне, что приемы, изложенные в этой книге, помогают им и в работе тоже.

К моей большой радости, книга «Как говорить с кем угодно и о чем угодно» стала бестселлером в 26 странах. Очень приятно осознавать, что базовые навыки общения, которыми я делюсь, актуальны для различных культур. Многие читатели писали мне о том, как мои приемы изменили их жизнь. Если вы тоже писали мне, пожалуйста, знайте, что чтение ваших писем – одна из величайших радостей в моей жизни. Ваш опыт и опыт тысяч участников моих семинаров вдохновили меня на написание этой книги.

Только представьте, как я была взволнована, когда мне позвонили из издательства McGraw-Hill и предложили написать новую книгу о приемах успешного делового общения. Вы наверняка слышали о таком феномене, когда у человека, находящегося в состоянии клинической смерти, проносится перед глазами вся его жизнь. Так вот, во время того телефонного разговора мне показалось, что в моей голове вихрем пронесся мой более чем двадцатилетний опыт консультирования и проведения семинаров по навыкам делового общения. За одно мгновение я осознала, что должна написать книгу «Как говорить с кем угодно и о чем угодно на работе».

Для начала я вспомнила о собственном опыте, моих проблемах в начале карьеры и тысячах трудностей на профессиональном пути, о которых рассказывали мне мои клиенты и участники семинаров. Я перечитала сотни электронных писем, детально описывающих ваши проблемы на работе. В процессе работы над этой книгой я также консультировала специалистов из самых разных отраслей, которые поделились своими историями, приемами и техниками, которые они пробовали. Скоро вы познакомитесь с некоторыми из них, узнаете об их успехах и неудачах и о том, что они в конечном итоге сделали, чтобы добиться хороших результатов.

² Лейл Лаундес. Как говорить с кем угодно и о чем угодно. Психология успешного общения. Технологии эффективных коммуникаций. М.: Добрая книга, 2021.

Разумеется, я изменила их имена и названия организаций, в которых они работают, но сами люди, их проблемы и области работы вполне реальны.

Эта книга не поможет переделать трудных людей, с которыми вам приходится работать, и изменить их к лучшему. Не стоит рассчитывать на то, что ужасные начальники вдруг осознают свои ошибки и начнут относиться ко всем с уважением. Прирожденные интриганы не перестанут плести против вас интриги и наносить вам предательские удары в спину. Лжецы не станут правдолюбам, а ворчуны не превратятся в оптимистов. Всезнайки не станут скромнее, хвастуны не будут более сдержанными, а подлецы так и останутся подлецами. Но несмотря на то, что вы не можете изменить характер этих людей, я обещаю вам одно: когда вы начнете использовать мои приемы, ваши неприятные коллеги будут вести себя с вами иначе, приберегая свои противные выходки для других. Им даже в голову не придет проявлять по отношению к вам свои низменные качества, потому что они станут относиться к вам с уважением и теплотой, как бы долго вы с ними ни работали. Вы откроете для себя способы кардинально изменить ваши рабочие взаимоотношения к лучшему, и для такого изменения вам потребуется гораздо меньше времени, чем потребовалось для развития существующей враждебности.

Станете ли вы счастливее, если вам больше никогда не придется работать?

Большинство людей, не задумываясь, воскликнули бы: «Да!» Но такие незначительные детали, как текущий заработок, необходимость содержать семью, иметь крышу над головой и наслаждаться жизнью указывают на то, что у большинства из нас нет выбора. Один философ, который жил в VI веке до нашей эры, нашел решение этой дилеммы. Конфуций сказал: «Выберите себе работу по душе, и вам больше не придется работать ни одного дня до конца своей жизни».

Мне пришлось немало поразмыслить над абстрактными и философскими аспектами понятия «работа», но в конце концов я поняла, что Конфуций был совершенно прав. Я точно знаю, что если вы сможете превратить свою работу в нечто такое, что вы любите, то сделаете большой шаг в верном направлении. Это и в самом деле возможно, потому что в большинстве случаев приятной или изнурительной нашу работу делают люди, с которыми мы работаем.

Есть еще одна причина, по которой меня так захватила работа над этой книгой: с тех пор, как я написала книгу «Как говорить с кем угодно и о чем угодно», в мире многое изменилось. Теперь мы общаемся такими способами, которые совсем недавно еще не существовали или не использовались в том объеме, в каком используются сейчас. Уже сегодня в некоторых компаниях считается почти неприличным звонить коллеге по телефону или идти к его рабочему столу, чтобы поговорить с ним. Доминирует цифровое общение. Продолжают развиваться новые виды коммуникаций – электронная почта, мессенджеры, социальные сети, чаты, видеоконференции, дополненная реальность для демонстрации ваших идей и другие.

Очень личная причина, по которой я решила написать эту книгу

Не смейтесь, но меня всегда восхищали офисы! Я знаю, это звучит странно, но я говорю абсолютно серьезно. Это необычное увлечение началось, когда мне было 6 лет. Мой отец занимался рекламным бизнесом, и, поскольку мои родители оба работали, он иногда брал меня с собой на работу – в те дни, когда занятия в школе отменяли из-за сильного снегопада. Я никогда не забуду, как здорово выглядели копирайтеры и руководители в своих темных костюмах, белых накрахмаленных рубашках и тонких галстуках. Я во все глаза смотрела на секретарш, которые расхаживали по офису в узких юбках и записывали в блокноты распоряжения начальников-мужчин.

Все это выглядело словно сюжет конца 1960-х годов из популярного телесериала «Безумцы»³. Да, именно так. И мне, в моей непросвещенной незрелости, это нравилось. И неважно, что все это отдает постыдным сексизмом и шовинизмом. Я не была достаточно взрослой, чтобы это понять. К счастью, эра Дона Дрейпера осталась в прошлом, и теперь, пересматривая телесериал «Безумцы», мы можем закатывать глаза и скептически качать головами.

Когда соседские дети выходили поиграть на улицу, мои подружки звонко кричали: «Давай поиграем в домик!» Затем они оглядывались по сторонам и спрашивали: «Кто хочет быть мамой?» и «Кто хочет быть папой?» Поскольку я была девочкой-сорванцом, меня обычно просили играть роль последнего. Но я не хотела быть папой. Или мамой. Или ребенком. Я ненавидела игры в домик. Я хотела играть в офис.

Моей самой любимой игрушкой был красный пластиковый дисковый телефон с оглушительным звонком. Этот звонок казался мне прекрасной музыкой. Я любила сидеть за моим «рабочим столом» – его роль играла старая дверца от шкафа, которую я клала на сиденья двух стульев. Когда мне удавалось уговорить других детей поиграть в офис, я быстро спрашивала (пока они не передумали): «Кто будет начальником, а кто – секретаршей?» Мне было все равно, какая роль достанется мне. Просто мне нравилось быть в своем «офисе».

Но тогда, в моих детских фантазиях, в моем «офисе» не было властных начальников, раздражающих коллег и разочаровывающих подчиненных. На моей воображаемой работе не было офисных интриг, повышений и понижений по службе, негласных правил, страха увольнения, строгой иерархии, враждебности и контрпродуктивной корпоративной культуры. И не было никакого недопонимания. Это была просто игра, где на кону ничего не стояло. Но ваша работа – это не игра. Это реальная жизнь, и здесь на кону стоит очень многое.

³ Американский драматический телесериал (*англ.* Mad Men) о работе вымышленного рекламного агентства «Sterling Cooper» в Нью-Йорке в 1960-е годы, о жизни креативного директора агентства Дона Дрейпера и его коллег. Сериал рассказывает о нравах американцев того времени: сотрудники престижного рекламного агентства на Мэдисон Авеню, ведущие роскошную жизнь, страдают от внутренней пустоты и поэтому называют себя «безумцами».

А чего хотите вы?

Чего вы хотите от вашей работы? Ставите ли вы себе целью добиться успеха в своей профессии и подняться по карьерной лестнице на самый верх? Хотите быть дирижером корпоративного «оркестра», маэстро, который направляет своих работников в процессе производства замечательного продукта или услуги?

Если так, то, надеюсь, вы осознаёте, что быть на вершине – не столь завидная позиция, какой многие ее представляют. На таких высотах воздух более разреженный, и дышать здесь намного труднее. Вы идете по натянутому канату – зачастую без страховки. Один неверный шаг может стать причиной падения на землю. И чем крупнее компания, тем дольше будет падение и тем болезненнее станет столкновение с землей. Одно неверное решение, одна оплошность в личной жизни стоили карьеры многим высшим руководителям, и падение с такой высоты может навсегда разрушить вашу жизнь.

Предположим, что вы вовсе не хотите достичь вершины. Все, чего вы хотите, – это ощущение счастья на работе, самореализация в профессии и удовлетворение от хорошо выполненного дела. В таком случае считайте, что вам повезло. Но даже для того, чтобы этого достичь, вам нужно правильно разыграть выпавшие вам карты. Вы должны научиться восстанавливаться после промахов, избегать ловушек и приносить пользу своей компании, своей семье, своим друзьям и прежде всего – самому себе. К счастью, средством для достижения этой цели является постепенное совершенствование пяти ключевых качеств, пяти составляющих успешной карьеры, которые я называю «Пять С» – от английских слов, начинающихся с буквы С: Confidence (уверенность), Caring (забота), Clarity (ясность), Credibility (репутация) и Coexistence (сосуществование).

Уверенность в себе

Если вы не верите в себя, не ждите, что в вас поверят другие. В этом разделе я расскажу о том, как ненавязчиво показать всем, начиная с момента первого знакомства и далее, по мере развития ваших рабочих взаимоотношений, что вы на сто процентов уверены в себе.

Забота об окружающих

Выражение «Людам безразлично, что вы многое знаете, если они знают, что они вам безразличны» должно быть для нас прописной истиной. К сожалению, о нем редко вспоминают. В этом разделе вы найдете способы убедить своих коллег в том, что вы с неподдельным вниманием относитесь к ним и к компании, в которой работаете.

Взаимопонимание

Когда дело касается взаимопонимания в общении с коллегами по работе, нельзя полагаться на авось. Ставки слишком высоки! Помните: когда вы что-то объясняли коллегам, сколько раз вам хотелось воскликнуть: «Я знаю, ты думаешь, будто понимаешь, о чем я говорю, но я не уверен, что ты услышал именно то, что я имел в виду». Лишь немногие знают, как решить эту проблему. Я помогу вам в этом, в какой бы роли вы ни выступали – в роли слушателя или роли рассказчика.

Репутация

Общаться с людьми, не обладая авторитетом – все равно что бросать слова на ветер. Ваши слова ничего не значат, и никто не станет вас слушать,

если не верит вам – и не верит в вас. В этом разделе вы найдете приемы, которые помогут завоевать доверие и уважение всех, с кем вы работаете.

Мирное сосуществование (с жестокими начальниками и неадекватными коллегами)

Ваша работа наверняка была бы прекрасной, если бы не окружающие вас коллеги. Что ж, в обозримой перспективе на рабочих местах по-прежнему будут трудиться живые люди из плоти и крови. Мы рассмотрим некоторые самые проблемные типы людей и поговорим о том, как выстроить с ними отношения так, чтобы никто не пострадал.

Кроме того, сегодня ваша задача усложняется тем, что вы должны продемонстрировать эти пять ключевых качеств в виртуальном мире, созданном с помощью интернет-технологий.

Итак, приступим!

Часть 1

Уверенность в себе

Глава 1

Ваша уверенность в себе (или ее отсутствие) видна невооруженным глазом

Почему так важно излучать уверенность в себе? Задумайтесь: кто знает вас дольше всех? Кто был с вами в каждый момент каждого дня с самого вашего рождения? Кто был свидетелем всего, что вы когда-либо сказали и сделали в своей жизни? Правильно: *вы сами*. Поэтому вы лучше других знаете, насколько уверены в правильности своих действий.

Даже если у вас есть глубоко укоренившиеся комплексы (а они есть практически у каждого), вы не захотите показывать их на работе. Вы должны выглядеть так, словно уверены, что сможете достичь всего, чего только пожелаете. К сожалению, когда вам страшно или вы сомневаетесь в себе, в вашем организме происходит множество изменений, и их трудно скрыть. Как только ваши коллеги увидят вас, они смогут почувствовать ваше беспокойство так же, как пес чует страх. Однако люди выясняют это с помощью зрения, а не обоняния.

Оценка того, насколько другой человек уверен в себе – врожденный инстинкт, развивавшийся у людей на протяжении многих тысячелетий. Представьте себе двух пещерных людей с дубинками в руках, столкнувшихся нос к носу в безлюдной местности. Их зовут Таг и Атук. Они замерли. Они смотрят друг другу в глаза. Надо принимать решение. Кто передо мной – друг или враг? Если дело дойдет до драки, кто из нас победит?

«А вдруг этот громила приберет меня?» – думает Атук.

«А вдруг этот заморыш перехитрит меня?» – думает Таг.

За доли секунды каждый из них решает, что ему делать – драться или убежать.

Перенесемся в сегодняшний день. Когда два конкурента, кандидаты на открытую вакансию по имени Карла и Коннер, ждут собеседования в приемной, они не меряются друг с другом мускулами; они инстинктивно оценивают манеру поведения друг друга.

«Уверен ли он в том, что получит работу?» – думает Карла о Коннере.

«Уверена ли она в том, что на работу пригласят именно ее?» – думает Коннер о Карле.

Карла и Коннер играют в карьерный покер: кто вытащит туза, а кому достанется двойка?

Излучать уверенность в себе, уже выйдя на новую работу, особенно в первые несколько дней, столь же важно, потому что руководство компании, ваш непосредственный начальник и ваши коллеги тщательно присматриваются к вам. Когда они жмут вам руку или говорят вам «Привет!», у каждого из них включается древний инстинкт пещерного человека. Они оценивают ваши качества, связанные с профессиональным успехом:

«Справится ли он со своей работой?»

«Какой вклад она внесет в работу команды?»

«Найдет ли он общий язык с клиентами?»

«Приятно ли будет с ней работать?»

«Не попытается ли он “подсидеть” меня и занять мою должность?»

«Поддержит ли она мой проект?»

Они знают:

- Сутулая спина может говорить о неуверенности в себе.
- Когда человек отводит глаза в сторону, это свидетельствует о его застенчивости.
- Опущенная голова может означать смущение.
- Суетливые движения могут означать недобросовестность.
- Скрещенные на груди руки могут говорить о неприятии и защитном поведении.
- Частое и поверхностное дыхание свидетельствует о сомнениях.

Затем наступает неприятный момент. Если эти люди почувствуют, что вы не уверены в себе, они начнут еще внимательнее присматриваться к вам и будут обращать пристальное внимание на любые ваши оплошности и недостатки. Этот феномен ученые называют *предвзятостью подтверждения* или *склонностью к подтверждению своей точки зрения*: люди хотят доказать себе, что их первоначальные наблюдения были верны. Окружающие практически мгновенно составляют заключение о вас. И впоследствии их внутренний «суд присяжных» каждый раз быстро решает, было ли первое впечатление правильным или нет. Никто не хочет оказаться неправым!

Как вы думаете, сколько человек входит в эту «коллегию присяжных»? Это вовсе не те привычные двенадцать человек – нет, всего лишь один. Более того, этот единственный человек еще и судья, принимающий окончательное решение. Вдобавок он или она играет роль следователя и активно ищет улики, подтверждающие первоначальное обвинение, предъявленное вам. К несчастью, вашим коллегам не требуется много времени, чтобы *предположить*, что они знают о вас абсолютно всё.

Когда среднестатистические сотрудники впервые встречают вас в офисе, они видят в вас нового коллегу (то есть «соперника»), который, как они опасаются, однажды может занять их должность, поэтому они не хотят видеть ваши сильные стороны, а обнаружение ваших недостатков добавляет им уверенности в себе. К сожалению, многие талантливые люди, у которых есть все необходимое, чтобы занять высокую должность, не умеют излучать уверенность в себе.

А вы? Вы знаете, что у вас есть проницательность, интеллект, способности и талант для того, чтобы выполнять работу лучше других, но, возможно, вам не хватает умения показать, насколько вы хороши – вероятно, потому что никто не научил вас специальным приемам демонстрации уверенности в себе, о которых мы поговорим далее. Неважно, сколько вы уже занимаете вашу должность – 10 минут, 10 лет или дольше; вы можете начать использовать следующий маленький прием сразу же, как только придете на работу завтра утром.

Глава 2

Ваш первый шаг

Уверена, что вы уже слышали выражение «У вас никогда не будет второго шанса произвести хорошее первое впечатление». Моментальный снимок, который люди мысленно делают при встрече с вами, врежется им в память и с тех пор влияет на мнение о вас. И в наше время первое впечатление имеет большее значение, чем когда бы то ни было, потому что люди, совместно работающие в виртуальном пространстве, гораздо реже видят друг друга.

Однако есть небольшой секрет, о котором большинство людей не знает. Первый беглый взгляд на вас, когда утром вы входите в офис, тоже производит сильное впечатление и сохраняется на протяжении всего дня. Если ваша манера держаться в этот день сразу же впечатлит ваших коллег и руководителей, она станет образом, который они запомнят, и это повлияет на ваше последующее взаимодействие.

Совсем не думая о том, как они выглядят в глазах коллег, многие люди приходят на работу с мыслью: «Так, ну вот, я снова на работе. Еще один день, еще один доллар». Но представьте себе, что завтра ваша коллега будет выглядеть немного по-другому – скажем, придет на работу с новой прической. Вы тут же отметите это. Когда вы снова увидите ее позже в тот же день, вы опять заметите ее новый образ. Впрочем, при третьей встрече прическа уже будет частью ее повседневного облика, и на следующий день вы даже не обратите на нее внимания.

Теперь давайте поговорим о том, как выглядите вы, приходя на работу. Как и большинство людей, вы можете размышлять о входящих электронных письмах или беспокоиться о том, что сказал вчера на совещании ваш старший коллега. Возможно, ваши мысли заняты предстоящей видеоконференцией с трудным клиентом. Может быть, вы вовсе не думаете о работе. Вы можете размышлять о ссоре, которая произошла у вас с супругом прошлым вечером, или о том, что дети хлопнули дверью, когда уходили в школу этим утром. Подобное беспокойство может взбудоражить вас до такой степени, что вы не будете отдавать себе отчета в том, как выглядите в глазах окружающих.

Вы же не думаете, что люди могут читать ваши мысли? В определенном смысле, могут. *Всё* находит отражение в вашем выражении лица, вашей манере держаться, походке и в ваших первых словах. Увидев вас, люди в ту же секунду неосознанно считывают, что у вас на уме, и это первое впечатление – первое в этот конкретный день – укореняется в их душе. В исследовании под названием «Первое впечатление: принять решение после 100 миллисекунд изучения нового лица»⁴ участникам показывали фотографии других людей и просили сразу описать их характер. Даже при увеличении времени наблюдения их мнение существенно не менялось: первое впечатление сказало им обо всем.

Предположим, вы немного опоздали на работу, потому что на дорогах были ужасные пробки. Вы устали. Вы влетаете в офис, держа в руках папку с бумагами и стакан с кофе. Вы роетесь в карманах или сумочке в поисках электронной карты доступа. Кое-как вам удается открыть дверь, ничего не пролив и не уронив, и вы вваливаетесь в кабинет.

Подождите! Стоп! Перемотайте этот сюжет на несколько секунд назад. Теперь глубоко вдохните и расправьте плечи. Выбросьте ваш стаканчик из-под кофе и приведите в порядок то, что держите в руках (что бы это ни было) таким образом, чтобы оттуда не торчали бумаги или другие предметы. Придайте лицу приятное, профессиональное и почти умиротворенное выражение. Выбросьте из вашего сознания любые негативные мысли о коллегах, которых вы сейчас увидите. Конечно, вам нелегко забыть их оскорбления, пренебрежительное отношение и гру-

⁴ Willis, Janine, and Todorov, Alexander. "Making Up Your Mind After a 100-Ms Exposure." *Psychological Science*, 2006.

бость. Но если вы думаете о том, как Кэндис перебила вас на совещании, а Курт выдал вашу идею за свою, окружающие это заметят. И тогда ваши коллеги увидят перед собой изможденного и озабоченного невеселыми мыслями сотрудника. Превратите ваше появление на работе в торжественный выход, словно вы шагаете по красной ковровой дорожке, чтобы получить ваш «Оскар». Представление начинается!

Прием 1

Ежедневное торжественное появление

Заканчивайте заниматься уходом за своей внешностью до выхода из дома, даже если для этого нужно встать на несколько минут раньше. Никакого нанесения помады, пока вы смотрите в зеркало заднего вида, или расчесывания волос, пока вы несетесь по коридору. Если вы опаздываете, и из вашей сумки во все стороны вываливаются бумаги, остановитесь за пару метров до входной двери. Сделайте глубокий вдох и вспомните песню, которая вам нравится, подумайте о вашем обожаемом домашнем питомце или о замечательной поездке на пляж в прошлые выходные – о чем угодно, кроме трудностей на работе. А теперь грациозной походкой войдите в офис и с улыбкой на лице радостно пожелайте коллегам доброго утра.

Вам может показаться странным, что книга, озаглавленная «Как говорить с кем угодно и о чем угодно на работе», начинается с приема, который не имеет никакого отношения к общению. Почему я включила его в эту книгу? Потому что то, что *видят* ваши коллеги и руководство, имеет большее значение, чем ваши слова. Многие люди думают, что именно произнесенные слова играют в общении главную роль. Это утверждение далеко от истины. Сегодня общепризнанными стали результаты исследований Альберта Мейерабиана, почетного профессора Калифорнийского университета в Лос-Анджелесе (UCLA), который установил, что в процессе общения только 7 процентов информации передается при помощи слов. 38 процентов информации для собеседника несет интонация вашего голоса, а оставшиеся 55 процентов передаются через невербальные сигналы – позу, жесты, движения и выражение лица. Компании инвестируют миллиарды долларов в технологии имитации этих элементов коммуникации при разработке роботов, электронных помощников и голограмм. Добьются ли они успеха? Судить об этом еще рано, но прямо сейчас вы можете сделать так, чтобы ваше тело само говорило за вас, транслируя окружающим то, что вы хотите им сказать.

Конечно же, ваши первые слова тоже имеют вес, и нейробиология показала, насколько важно человеку слышать собственное имя из уст собеседника. Исследования с использованием функциональной магнитно-резонансной томографии показывают, что это активирует в мозге центр, отвечающий за удовольствие. Собственное имя – одно из первых слов, которые узнаёт и начинает понимать ребенок. С самого рождения ваши коллеги слышали, как любящие родственники и друзья называли их по имени. И если завтра утром, появившись на работе, вы тоже обратитесь к ним по имени, то вызовете в их душе теплый отклик. Поставьте себе целью поприветствовать нескольких ваших коллег. Но не перегните палку, иначе это будет звучать слишком наигранно и подобострастно!

Теперь давайте поговорим о том, как подкрепить и усилить образ харизматического и уверенного в себе человека в течение дня.

Глава 3

Как выглядеть энергичным в течение всего дня

Этот прием позволит вам выглядеть уверенным в себе человеком, который знает, чего хочет. Позвольте мне рассказать вам, как возник этот прием. Один из моих клиентов, консалтинговая компания, занимающаяся сопровождением сделок слияния и поглощения, пригласила меня выступить с лекцией об имидже делового человека. Я была плохо знакома со спецификой сделок такого рода, поэтому, прежде чем выступать перед сотрудниками компании, я захотела побольше узнать об их работе. Мой агент организовал для меня встречу с президентом компании Питером Драссом. Я уверена, что первый заданный мной вопрос с вопиющей очевидностью продемонстрировал ему, как мало я знаю о сфере его деятельности. И тем не менее я очень рада, что задала этот вопрос, потому что его незабываемый ответ стал для меня бесценным даром – из него родился прием, которым я с вами поделюсь.

Мой первый наивный вопрос был таким:

– Господин Драсс, как вы определяете, станет ли компания хорошим приобретением для вашего клиента?

– О, Лейл, это долгая история, – ответил он, – но сначала я всегда делаю одно и то же. В первую очередь я договариваюсь с руководством компании о том, чтобы мне позволили посмотреть, как работают их сотрудники. То есть я просто хожу по их офису – сам по себе, без сопровождения кого-либо из руководителей. Я смотрю, чем занимаются сотрудники компании на своих рабочих местах, слушаю, о чем они разговаривают – друг с другом или по телефону. Я просто наблюдаю.

– Наблюдаете за чем? – спросила я.

– За всем! Например, за тем, смотрят ли сотрудники друг другу в глаза. Как они разговаривают друг с другом – энергично, обычным тоном, или оглядываясь по сторонам и понижая голос, словно опасаясь, что кто-то может их подслушать. Заметны ли напряжение или враждебность в отношениях между ними. Выглядят ли они оживленными или вялыми. И вот одно мое наблюдение, которое может быть вам интересно, Лейл. Я всегда обращаю внимание на то, насколько сотрудники энергичны и с какой скоростью они ходят по офису, особенно по коридорам или перемещаясь из одного помещения в другое. Я наблюдаю за ними, чтобы увидеть, сквозит ли в их поведении то, что я называю пониманием цели своих действий, – иными словами, целеустремленность.

Я посмотрела на Питера в полном недоумении, и он продолжил:

– Я заметил, что когда сотрудники работают продуктивно и целиком поглощены своими задачами, они не мешкают. Покидая свое рабочее место, они выглядят так, словно точно знают, куда идут. Они не теряют времени даром, не отвлекаются и не смотрят в мобильные телефоны, читая полученные сообщения. Сталкиваясь с коллегами, они могут поприветствовать друг друга или даже остановиться, чтобы перекинуться парой слов, но когда они продолжают свой путь, их походка и скорость движения говорят мне о многом: сосредоточены ли они на текущей задаче, чтобы поскорее ее завершить, или стремятся отложить ее выполнение? Или же им просто скучно?

Пока он говорил, я вспоминала, как веду себя в процессе работы над книгой. Я поняла, что Питер прав. Когда я действительно поглощена тем, о чем пишу, то, почувствовав жажду, я бегу на кухню за стаканом воды и быстро возвращаюсь назад, к своему компьютеру. Иногда я настолько увлекаюсь процессом, что даже откладываю посещение уборной.

Но затем, когда наступает творческий кризис (а рано или поздно он обязательно наступает), мой путь в уборную сильно растягивается. Я проверяю, заряжен ли мой телефон, и потом провожу несколько минут перед зеркалом, расчесываю волосы и прихорашиваюсь – просто так,

без особой цели. Я лениво возвращаюсь к компьютеру: захожу в кухню и заглядываю в холодильник, потом вхожу в спальню и проверяю, не оставила ли там свою сумочку, затем подхожу к окну, чтобы посмотреть, какая погода на улице, и лишь потом сажусь за компьютер.

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.