

СВОИ ЛЮДИ

Как находить друзей, укреплять связи
и расширять круг общения



ВИКТОР КОСС

Виктор Кросс

Свои люди. Как находить друзей, укреплять связи и расширять круг общения

<https://litres.ru/74632417>

SelfPub; 2026

Аннотация

Полная телефонная книга. А позвонить некому. Знакомо? «Свои люди» пригодится тому, кто хочет превратить случайные знакомства в отношения, в которых есть доверие, помощь и взаимный интерес. Как заговорить без неловкости? О чём написать после встречи? Как попросить об услуге и спокойно пережить отказ? Здесь разобраны эти маленькие, решающие шаги, а ещё личные границы, трудные собеседники и поиск союзников в работе. Вам не обязательно становиться душой каждой компании. Начните с одного разговора, который раньше откладывали. Хороший круг общения складывается из таких разговоров. Эта книга поможет сделать первый шаг.

Содержание

Предисловие.	8
1. В социальных сетях действует закон «победитель получает всё»	13
Социальное взаимодействие — это интеграция в группу, а группа способствует успеху	16
Почему Киссинджера называют самым влиятельным политиком в мире?	21
Влияние суперузлов превосходит ваше воображение	24
Смог бы Трамп победить на выборах без Facebook и Twitter?	27
Весь мир — это одна большая социальная сеть	30
Сеть человеческих взаимоотношений демонстрирует основной закон — «победитель получает всё»	33
2. Суть качественных межличностных отношений	37
Межличностные отношения — источник счастья	40
Две координаты в межличностных отношениях	45

Любые межличностные отношения по своей сути представляют собой отношения обмена	52
Межличностные отношения по сути являются союзническими отношениями	55
Обнимайте соперников, постоянно заводите друзей	57
Каких межличностных отношений нам следует стремиться?	59
Какие изменения приносят нам качественные межличностные отношения?	66
Как же построить качественные межличностные отношения, основанные на подлинной связи?	71
3. Несколько навыков межличностного общения, которые легко упустить из виду	75
Как по языку тела собеседника определить, чувствует ли он себя комфортно или нет?	77
Как определить, нравитесь ли вы человеку?	82
Подсознание заставляет нас формировать предвзятое мнение о людях	84
Используйте подсознание, чтобы другим было легче нас принять	87
Раскрытие слабостей, недостатков и личной информации — быстрый способ установить близкие отношения	89
Женщин привлекает восхищение, мужчин —	93

понимание	
Следует стремиться к тому, чтобы они уважали вас	95
4. Как построить исключительные межличностные отношения	97
Общение — окно в душу	100
Сосредоточенность + внимательное слушание с задаванием вопросов	102
Во всем учитывайте интересы других и мотивируйте собеседника похвалой	105
Хвалите собеседника, опираясь на конкретные факты	108
Как научиться хвалить других?	112
Обеспечение стабильной положительной эмоциональной ценности	115
Взгляд со стороны	119
Сдерживание гнева	123
Влияние на других	126
Как заставить других охотно помогать вам?	128
3. Когда другие обращаются к вам за помощью, крайне важно правильно реагировать.	133
5. Налаживание новых отношений, открытие новых перспектив	139
Субъективные впечатления о других людях полны предвзятости и недопонимания	140

Проявление теплоты и демонстрация способностей	144
Сохраняйте скромность, ищите общие черты, создавайте ощущение «мы»	148
Демонстрация взаимовыгодности и полезности	151
Оставьте хорошее впечатление в конце	153
6. Как с помощью «неформального общения» развязать беседу?	158
Практические навыки эффективного общения	161
Во время непринуждённой беседы инициативно задавайте открытый вопрос средней сложности	165
Три метода психологического воздействия, которые придадут вам уверенности	169
Два способа реагирования, которые сделают беседу оживлённой и весёлой	172
Управление мимикой и языком тела во время светской беседы и понимание их значения	175
7. Как произвести хорошее первое впечатление	177
Как поздороваться при первом знакомстве?	181
Лучший способ проявить доброжелательность по отношению к незнакомцу — это проявить к нему интерес	183
Четыре способа произвести положительное	186

впечатление на собеседника	
Как заинтересовать собеседника в первые 5 минут	192
5 часов: как общаться более глубоко и построить взаимное доверие?	197
Как следует строить общение в течение 5 дней?	201
1. Прежде чем относиться к другим, нужно дисциплинировать себя	204
Сохраняй необходимую покорность и терпение	210
Конец ознакомительного фрагмента.	214

Виктор Кросс

Свои люди. Как находить друзей, укреплять связи и расширять круг общения

Предисловие.

Вступая в этот многогранный и сложный мир, мы не только исследуем внешнюю среду, но и учимся строить гармоничные и эффективные отношения с другими людьми. В этом процессе мы сталкиваемся с вызовами, переживаем растерянность, растем и испытываем радость. Книга «Социальные навыки: как наладить межличностные отношения и эффективно расширить круг важных знакомых» — словно маяк, помогающий нам пробиться сквозь туман межличностных отношений, найти ориентиры в океане общения и установить более глубокие и значимые связи.

Благодаря тщательно продуманной структуре книги автор начинает с основ построения хороших социальных отношений и постепенно углубляется в тему того, как уверенно действовать в различных социальных ситуациях. В ней не только делятся богатым социальным опытом, но и предлагают

ся практические навыки, помогающие читателям повысить свои социальные навыки в повседневной жизни и на работе, а также создать более широкую и эффективную сеть контактов.

В самом начале мы исследуем закон «победитель получает всё», лежащий в основе социальных сетей, и понимаем, как они влияют на личный успех. Затем в книге подробно анализируется суть качественных межличностных отношений и рассказывается, как устанавливать и поддерживать эти ценные связи.

Одной из особенностей книги является углублённое исследование навыков межличностного общения: как с помощью языка тела и невербальных сигналов устанавливать близкие отношения, как правильно понимать и привлекать представителей противоположного пола — всё это подробно объясняется в книге. Кроме того, в ней представлены стратегии построения исключительных межличностных отношений, включая повышение личной привлекательности, освоение навыков эффективного общения и мотивацию окружающих.

По мере чтения вы обнаружите, что книга не только обучает навыкам общения, но и, что более важно, предлагает совершенно новый способ мышления, помогающий нам чувствовать себя более уверенно и спокойно при построении отношений.

Одним словом, «Социальная компетентность: как нала-

дить межличностные отношения и эффективно расширить круг ключевых знакомых» — это настольная книга, которую стоит перечитывать снова и снова. Она не только поможет вам добиться успеха в социальной сфере, но и повысит ваше чувство счастья и удовлетворения от достижений в повседневной жизни. Я уверен, что каждый читатель найдет в этой книге что-то полезное для себя.

Глава 1.

Как построить хорошие социальные отношения?

В 1950-х годах один врач открыл в американском штате Пенсильвания загадочный городок под названием «Розето». Его жители в основном состояли из иммигрантов, переехавших сюда несколько десятилетий назад из итальянского города Розето. Примечательно, что жители Розето крайне редко страдали от сердечных заболеваний до достижения 65-летнего возраста, и это явление особенно выделялось на фоне средневозрастных и пожилых мужчин в США, для которых в то время сердечные заболевания были основной причиной смерти. Сначала врач предположил, что жители Розето, возможно, придерживаются особых пищевых привычек, однако к его удивлению выяснилось, что их рацион был жирным, они повсеместно курили, мало занимались физической активностью, а среди них нередко встречались люди с избыточным весом. Дальнейшие генетические исследования также не выявили ничего особенного.

Однако врач обратил внимание не только на отсутствие

сердечно-сосудистых заболеваний в Розето, но и на столь же редкие случаи самоубийств, алкоголизма, наркомании и преступлений. Впечатляют социальная структура и организация жизни в Розето. Всё началось пятьдесят лет назад, когда энергичный священник возглавил местную церковь и организовал праздничные мероприятия, поощряя жителей совместно убирать улицы, заниматься садоводством и животноводством, что позволило прочно укоренить дух общины, в центре которой стояла церковь. Постепенно были созданы такие объекты, как школа, парк, женский монастырь и кладбище, которые стали общим центром жизни жителей. Здесь, сталкиваясь с личными трудностями, люди обращаются к священнику за советом и помощью.

Несмотря на то что население Розето составляет менее двух тысяч человек, здесь существует 22 независимых общественных организации, в которых религиозные обряды соблюдаются единообразно. Здесь немало семей, в которых живут несколько поколений под одной крышей, и старшие члены семьи пользуются высоким уважением. Благодаря бракам между членами общины укрепляются тесные связи между жителями и формируется своеобразное представление о сообществе: состоятельные люди не только не хвастаются своим богатством, но и протягивают руку помощи тем, кому не повезло, поскольку между членами общины существует прочная сеть взаимоотношений. В Розето жизнь проста, межличностные отношения искренни, а психологи-

ческая нагрузка на взрослых относительно низка, что также делает такие проблемы, как алкоголизм и сердечные заболевания, редкими явлениями. В конце концов этот врач пришел к выводу, который в то время был довольно новаторским: для всесторонней оценки здоровья человека необходимо в первую очередь учитывать такие аспекты, как его социальная сеть, жизненная среда и культурный контекст.

1. В социальных сетях действует закон «победитель получает всё»

В чём сходство между книгопечатанием и Интернетом?

Вернёмся на 500 лет назад, в 1517 год, когда Мартин Лютер представил перед архиепископом Майнца свои 95 тезисов, что дало начало волне протестантской Реформации. В этот решающий момент появление печатного дела сыграло ключевую роль: оно значительно ускорило распространение информации, благодаря чему критические высказывания Мартина Лютера быстро стали достоянием широкой публики.

Если бы эта религиозная революция произошла сто лет назад, реформатор, возможно, был бы сожжен на костре, а его идеи — навсегда утрачены. Однако благодаря изобретению печатного станка идеи Мартина Лютера не только вызвали бурный резонанс в Германии, но и оказали глубокое влияние на всю Европу, непосредственно способствуя значительным преобразованиям в обществе.

Фергюсон в своей книге «Площади и башни» сравнивает печатный станок с интернетом того времени, и эта точка зрения нашла широкую поддержку в академических кругах. Подобно тому, как в эпоху интернета снижение цен на пер-

сональные компьютеры привело к резкому росту объема информации, в эпоху печатного станка наблюдалась аналогичная тенденция. С уменьшением затрат на печать количество и тиражи книг резко возросли, продемонстрировав кривую роста, схожую с развитием персональных компьютеров.

Каков же был конечный результат всех этих событий? Мартин Лютер считал тогда, что если каждый сможет читать печатную версию Библии и напрямую общаться с Богом, мир станет лучше. Однако на деле Реформация привела к поляризации общества: одна часть людей с энтузиазмом приняла протестантские реформы, а другая — решительно выступила против, считая их ошибочными и заслуживающими сопротивления. Это разногласие в конечном итоге переросло в религиозный конфликт, длившейся 130 лет и унесший огромные жертвы.

Фергюсон отмечает, что в наше время мы сталкиваемся с аналогичной ситуацией. Интернет меняет структуру нашего общества, а наше понимание этого явления и способность адаптироваться к нему пока находятся на начальной стадии. От соучредителя Twitter Эвана Уильямса до основателя Facebook Марка Цукерберга — многие лидеры технологической отрасли изначально полагали, что Интернет соединит мировое сообщество, будет способствовать свободному обмену информацией и в конечном итоге приведет к созданию лучшего мира. Однако оказалось, что Интернет также усугубляет раскол в обществе и противостояние ценностей.

Поэтому Фергюсон с тревогой отмечает, что и Мартин Лютер, и технологическая элита Кремниевой долины — такие как — руководствовались утопическим идеализмом. Но результатом безграничного развития Интернета стало не гармоничное сосуществование, а усиление поляризации и конфликтов. Несмотря на то, что интернет-революция имеет положительное значение для хода истории человечества, её негативное влияние нельзя игнорировать.

Столкнувшись с этим вызовом, мы уже осознали: история человечества — это процесс чередующегося развития сетей и иерархических структур. Когда в работе сетей возникают проблемы, для их сдерживания требуется иерархическая структура. Сам Цукерберг также признает, что сети нуждаются в управлении, и выступает за то, чтобы такие платформы, как Facebook, несли ответственность за свой контент, с целью сдерживания распространения экстремистских взглядов и фейковых новостей и создания более справедливой и здоровой информационной среды.

Социальное взаимодействие — это интеграция в группу, а группа способствует успеху

По сути, социальные связи призваны помочь индивиду лучше интегрироваться в группу: благодаря установлению дружеских отношений и групповых связей человек не только обретает чувство безопасности, но и способствует достижению успеха, а порой даже воплощает его в жизнь. Об этом свидетельствует исследование, опубликованное в журнале «Экспериментальная социальная психология»: когда вы смотрите на горную вершину в компании друзей, вам кажется, что её крутизна уменьшается на 10–20 %, даже если друзья не обращают внимания на тот же пейзаж — одного лишь их присутствия достаточно, чтобы дать вам чувство безопасности.

Профессор Шон Экол, преподаватель психологии в Гарвардском университете и эксперт по раскрытию потенциала, в ходе опроса выпускников Гарварда обнаружил, что долгосрочные достижения имеют очень слабую корреляцию с такими личными характеристиками, как оценки, зачетные баллы и семейное состояние. Напротив, социальная чувствительность — то есть степень, в которой человек ценит связи с группой и обмен информацией — наиболее тесно

связана с долгосрочными достижениями человека. В своей книге «Большой потенциал» профессор Эколь на примере нескольких случаев демонстрирует связь между группой и успехом, а также ссылается на эволюционную теорию группового отбора, согласно которой в определенной степени естественный отбор происходит на уровне группы, отбирая наиболее приспособленные группы, а не отдельных индивидуумов.

Возьмём, к примеру, свечение светлячков. Обычно мы считаем, что оптимальная стратегия — это светиться первым или в уединённом месте, чтобы выделиться. Однако на самом деле светлячки ведут себя иначе: они склонны собираться в одном месте и светиться синхронно, превращая всю сцену в светящуюся рождественскую ёлку. Исследования показывают, что когда группа светлячков светится синхронно, вероятность успеха каждого самца в привлечении самки может взлететь с 3% до 82%. За этим поведением стоит сложный физиологический механизм синхронизации, обеспечивающий синхронное свечение светлячков — это результат эволюции, длившейся миллионы лет, который отражает принципы группового отбора.

Это свидетельствует о том, что многие биологические особенности по сути своей эволюционировали для адаптации к групповому отбору. Если бы существовали только отдельные особи, эти особенности были бы бесполезны; однако в группе они приносят огромную пользу. Раньше мы счи-

тали, что успех и максимизация личной выгоды обязательно зависят от конкуренции и борьбы за ресурсы, но с точки зрения группового отбора многие биологические особенности служат не только интересам отдельного индивидуума, но и интересам всей группы. А когда выигрывает группа, индивидум также получает больше выгоды.

Эколь процитировал одно увлекательное исследование социального психолога Джонатана Хайта. Хайт, автор книги «Сердце справедливости», исследовал вопрос наследования способности кур к яйценоскости. Исследование основывалось на распространенном представлении: способность к яйценоскости является наследственной, поэтому, отбирая кур, несущих больше всего яиц, и сосредоточивая их разведение, через несколько поколений должно было бы получиться вырастить кур с максимальной яйценоскостью. Однако реальность оказалась совершенно иной. Результаты показали, что куры с высокой яйценоскостью, как правило, отличаются повышенной агрессивностью, а их взаимные стычки снижают эффективность яйценоскости. Исследователи скорректировали стратегию, перейдя к отбору всего стада, и обнаружили, что благодаря такому коллективному подходу к селекции через несколько поколений яйценоскость значительно повысилась.

Этот эксперимент показывает, что если каждый член стаи чрезмерно конкурирует, в долгосрочной перспективе это, напротив, не позволяет достичь оптимального результата.

Напротив, совместная эволюция со стаей с большей вероятностью приведет к выдающимся результатам. Другими словами, чтобы стать лучшей несущей, необходимо интегрироваться в стаю. Тот же принцип применим и к людям: как высшие стайные животные, мы часто видим, что интересы группы отражают максимальные интересы отдельного человека.

Возьмём, к примеру, месть: с точки зрения отдельного индивидуума это поведение, казалось бы, не приносит никакой реальной пользы — независимо от результата, оно не даёт ему прямой выгоды. Однако с точки зрения группы месть является эффективным механизмом психологического сдерживания. В древних обществах, где не существовало правовых ограничений, в отсутствие мести сильные могли бы беспрепятственно творить беспорядок, лишая слабых ресурсов и тем самым подрывая сплочённость и стабильность сообщества. А наличие мести, даже если её применяет лишь небольшое число людей, достаточно для того, чтобы оказать сдерживающий эффект, поддерживать внутреннее равновесие сообщества и делать всё сообщество более стабильным и гармоничным.

Эколь считает, что мы, как стадные животные, должны в полной мере использовать преимущества, которые даёт нам сообщество. Как сказал писатель Ли Наньнань: «Чтобы добиться успеха, нужны благоприятное время, благоприятное место и поддержка людей». Эти три фактора в значительной

степени указывают именно на преимущества, которые даёт сообщество. Эколь не выступает против конкуренции, а указывает на то, что, просто находясь в сообществе, мы естественным образом можем пользоваться его преимуществами. Это не только объективное явление, но и источник более полной информации, большего количества возможностей и большей поддержки.

Почему Киссинджера называют самым влиятельным политиком в мире?

Возможно, вы уже знаете, что Генри Киссинджер пришёл в правительство США в 1969 году в качестве советника президента Никсона по национальной безопасности и за всего четыре года поразительным образом появился на обложке журнала «Тайм» 15 раз, получив звание «незаменимого человека в мире». Так как же ему удалось достичь такого успеха?

Фергюсон, тщательно изучив этот вопрос, пришёл к выводу, что социальные сети сыграли решающую роль в успехе Киссинджера. Формы организации человеческого общества можно условно разделить на две категории: иерархические структуры и социальные сети. Киссинджер не только глубоко понимал разницу между ними, но и в совершенстве владел искусством использования силы социальных сетей. Иерархическая структура напоминает организационную схему, висящую на стене в конференц-зале компании, тогда как социальная сеть требует многократных озарений и практического опыта, чтобы постепенно раскрыть свою ценность.

По словам Фергюсона, Киссинджер намеренно построил сеть, охватывающую широкий спектр сфер, включая пред-

ставителей правительства и частного сектора, журналистов, знаменитостей из мира развлечений и даже иностранных лидеров и дипломатов. Он осознавал, что мир переживает переход от иерархической системы середины XX века к новой эре, в которой сети будут играть ключевую роль.

Чтобы проверить эту гипотезу, Фергюсон и его студенты построили диаграмму личной сети Киссинджера, отражающую все его важные социальные связи. Центральным узлом на диаграмме является сам Киссинджер, а размер окружающих узлов отражает частоту упоминания этих людей в его мемуарах. Результаты показали, что иностранные лидеры в личной сети Киссинджера играют такую же важную роль, как и американские лидеры, при этом даже госсекретарь Уильям Роджерс занимает в его диаграмме относительно менее значимое место.

Фергюсон далее проанализировал различия между социальной сетью Киссинджера и сетью Никсона и обнаружил, что президентская карьера Никсона в основном ограничивалась пределами Белого дома, тогда как Киссинджер широко упоминал лидеров разных стран — почти с той же частотой, с которой упоминался президент, которому он служил. Составив сетевую диаграмму на основе количества упоминаний в мемуарах, Фергюсон обнаружил, что Киссинджер является суперузлом, по значимости уступающим лишь Никсону и даже превосходящим его преемника, президента Форта.

Еще в 70-х годах Киссинджер указал, что взаимозависимость является основной чертой современной международной системы. Он предупреждал, что без признания этой взаимозависимости западная цивилизация почти наверняка рухнет. Несмотря на то что с 1979 года он больше не занимает официальных должностей, Киссинджер по-прежнему активно участвует в международной политике и регулярно получает индивидуальные аудиенции у высших руководителей таких стран, как Китай, что свидетельствует о его неоспоримом международном влиянии. Его успех отчасти объясняется его ролью «суперузла» в международной политике. В этом и заключается очарование сетевой науки — в понимании взаимозависимости и влияния узлов в сети.

Влияние суперузлов превосходит ваше воображение

Каждый из нас — крошечный элемент сетевого эффекта, а вместе мы составляем основу для понимания человеческих сетей. В таких сетях наибольшее влияние имеют центральные узлы, обладающие наибольшим количеством связей.

Это явление можно наблюдать повсюду в повседневной жизни. Например, многие люди подражают стилю одежды звезд именно потому, что звезды, будучи центральными узлами, привлекают внимание огромного количества поклонников.

Однако кто-то может задаться вопросом: если я не являюсь поклонником звезд, разве я не остаюсь в стороне от этого влияния? Ли Наньнань, анализируя книгу Мэтью Джексона «Сеть человечества», дает на этот вопрос глубокий ответ. На самом деле, даже если вам кажется, что вы не подвержены этому влиянию, сетевой эффект оказывает гораздо более глубокое воздействие, чем вы думаете, и вы, возможно, даже не осознаете всю его глубину.

Чтобы объяснить это явление, нам нужно начать с социологического феномена, известного как «парадокс дружбы». Проще говоря, этот парадокс означает, что большинство людей считают, что у их друзей друзей больше, чем у них самих. Когда это ощущение проверяется с помощью матема-

тической статистики, парадокс становится очевидным. Даже если вы считаете себя другом кого-то, два разных способа постановки вопроса приводят к двум разным результатам.

Это отклонение возникает из-за того, что узлы с большим количеством связей преувеличиваются. Когда вы думаете о том, сколько друзей у ваших друзей, вы, как правило, вспоминаете лишь тех, кто пользуется наибольшей популярностью, то есть так называемые «суперузлы».

В США также было проведено исследование, посвящённое тому, почему люди, которые изначально не пьют, начинают употреблять алкоголь после посещения вечеринок. Результаты показали, что, несмотря на то что на вечеринках пьют далеко не все, те, кто любит выпить, обычно являются самыми активными и привлекающими внимание «суперузлами». Таким образом, вам кажется, что «все пьют», только потому, что влияние этих суперузлов чрезмерно преувеличено.

Другими словами, вам может казаться, что вы следуете поведению большинства, но на самом деле вы просто подражаете тем немногим заметным «суперузлам».

В книге также упоминается исследование по выбору самых красивых лиц, которое показало, что при выборе люди руководствуются не только личными предпочтениями, но и подвержены влиянию мнения группы и суперузлов.

В целом, даже при принятии самых обычных решений мы все можем неосознанно подвергаться влиянию суперузлов.

В человеческих сетях связи между узлами формируют эти суперузлы, которые, в свою очередь, незаметно влияют на другие узлы.

Смог бы Трамп победить на выборах без Facebook и Twitter?

Давайте вновь рассмотрим эту примечательную главу в истории президентских выборов 2016 года в США. Действительно ли победа Трампа была обусловлена влиянием социальных сетей, таких как Facebook и Twitter? Фергюсон дал на этот вопрос утвердительный ответ. По его мнению, эти выборы стали свидетельством тактики команды Трампа, которая, опираясь на интернет, провела целенаправленную атаку на элитную сеть Хиллари. Интересно, что сам Трамп когда-то был частью этой элитной сети, и Хиллари даже присутствовала на его третьей свадьбе.

Фергюсон подчеркивает, что социальные сети сыграли решающую роль в успехе Трампа. Несмотря на то что, по традиционным меркам предвыборной кампании, финансовые ресурсы команды Хиллари в два раза превосходили ресурсы Трампа, а изначально ей широко прочили 90 % шансов на победу, социальные сети переписали историю выборов. В решающий момент выборов у Трампа было на 32 % больше подписчиков в Twitter, чем у Хиллари, на 87 % больше сторонников в Facebook, а за несколько дней до выборов он получил на Facebook на 4 миллиона «лайков» больше, чем Хиллари. Эти цифры ясно показывают, что Трамп значительно превзошел команду Хиллари в использовании

социальных сетей.

Хотя команда Хиллари также использовала инструменты социальных сетей, она в большей степени полагалась на телевидение. В то же время команда Трампа в полной мере использовала рекламные инструменты Facebook, опробовав тысячи различных рекламных объявлений, которые точно таргетировались с минимальными затратами, что значительно превосходило эффективность традиционной телерекламы.

Однако влияние социальных сетей на этом не ограничилось. Фергюсон обнаружил, что они также сыграли роль в создании и распространении фейковых новостей, а также в манипулировании общественными настроениями. В 2016 году одна из фейковых новостей утверждала, что Трамп получил поддержку Папы Римского, что в определенной степени способствовало его избранию. За три месяца до выборов количество репостов фейковых новостей, направленных против Хиллари, на Facebook было почти в четыре раза больше, чем против Трампа. За 10 дней до дня выборов примерно четверть ссылок в Twitter в штате Мичиган содержала фейковые новости. По данным Центрального разведывательного управления США, российские спецслужбы использовали социальные сети для подрыва репутации Хиллари, продемонстрировав явную поддержку избрания Трампа.

Ирония заключается в том, что избиратели, поддерживавшие Хиллари, в основном представляли молодое и модное

поколение, которое также является основной группой пользователей социальных сетей. Однако им не удалось так же эффективно, как команде Трампа, использовать и манипулировать этими платформами для достижения цели победы на выборах. Технологическая элита из Кремниевой долины в Северной Калифорнии, хотя и поддерживала в большинстве своём Хиллари (председатель совета директоров Google Эрик Шмидт даже был одним из её предвыборных советников), в конечном итоге инструменты, созданные этими либеральными элитами, стали ключевым фактором победы Трампа.

Весь мир — это одна большая социальная сеть

Никто не может существовать в одиночестве, как остров посреди океана; каждый человек — это частичка земли, соединяющаяся с обширным материком. Мы, люди, от природы склонны к жизни в сообществах — это обусловлено как внутренними потребностями и интересами, так и объективными законами внешнего мира. Ведь связи и сетевые взаимодействия являются основными элементами, на которых строится человеческое общество, а развитие всей цивилизации — это, по сути, процесс постоянного углубления связей и укрепления сетевых взаимодействий.

Изначально люди были изолированными индивидуумами, затем эти индивидуумы, устанавливая связи, образовали племена, племена расширились до деревень, деревни объединились в города, города соединились в государства, а взаимосвязь между государствами сплела весь мир в одну огромную сеть. Этот эволюционный процесс фактически представляет собой процесс сетеобразования: от точки к линии, а затем от линии к сети. Сетеобразование является не только фундаментальным элементом, влияющим на функционирование человеческого общества, но и формирует нашу жизнь на трёх уровнях: точек, линий и сетей.

Возьмём в качестве примера сообщество осветителей в

кино- и телеиндустрии, чтобы понять, как в модели «точка-линия-сеть» формируются взаимосвязи. В кино- и телеиндустрии материкового Китая наблюдается довольно интересное явление: около 80 % осветителей, или, как их называют в отрасли, «осветителей-мастеров», родом из уезда Яньлин города Сючана провинции Хэнань. Будь то кино, телесериалы или рекламные ролики, осветители в съёмочной группе, скорее всего, родом из этого небольшого уезда. Некоторые специалисты даже отмечают, что осветители из Хэнаня практически контролируют всю индустрию кино- и телеосвещения в Китае. Почему Яньлин смог создать столь явную монополию в этой отрасли?

Чтобы объяснить это явление, необходимо проанализировать его с точки зрения сетевых связей. Примерно в 1990-х годах несколько крестьян из Яньлина приехали в Пекин в поисках заработка. Они отличались трудолюбием и упорством. В то время в Пекине наблюдалось старение кадров осветителей, а молодёжь не хотела заниматься этой тяжёлой профессией, поэтому осветители из Яньлина увидели в этом шанс и быстро им воспользовались. Выступая в качестве начальных узлов, они, связываясь с земляками и расширяя круг знакомств, постепенно построили обширную сеть. Как только сеть сформировалась, новичкам стало гораздо сложнее войти в эту отрасль, поскольку она охватывала не только крупнейшую в Китае группу осветителей, но и все звенья цепочки поставок в этой отрасли. Чтобы войти в эту отрасль, сна-

чала нужно получить заказ, а режиссёры, как правило, предпочитают работать с теми осветителями, которым доверяют и с которыми у них уже был опыт сотрудничества — а это, как правило, осветители из Яньлиня, с которыми они уже неоднократно сотрудничали.

Этот пример показывает, что осветители из Яньлиня заняли доминирующие позиции в верхней части цепочки, а рабочая сила в нижней части также в основном поступает из Яньлиня, поскольку почти все жители окрестностей этого района заняты в этой отрасли. Таким образом, жители Яньлиня создали обширную сеть, практически монополизировав всю индустрию кино- и телевизионного освещения.

Это не только история круга светотехников: правила функционирования многих отраслей и сфер деятельности также формируются в ходе подобного процесса сетевого взаимодействия. В этой обширной социальной сети каждый из нас является узлом; эта сеть связывает все аспекты жизни и представляет собой не только ключевой фактор влияния, но и реальность, с которой мы постоянно сталкиваемся в повседневной жизни.

Сеть человеческих взаимоотношений демонстрирует основной закон — «победитель получает всё»

Успех Трампа в социальных сетях можно объяснить его пониманием одного ключевого принципа: «центральность порождает центральность». Проще говоря, этот принцип заключается в том, что «победитель получает всё»: популярные люди становятся ещё популярнее, те, кто привлекает внимание, продолжают привлекать ещё больше внимания, а богатые становятся ещё богаче. В конечном итоге ресурсы и внимание сосредотачиваются в руках немногих.

Это явление несложно понять. Как упоминалось ранее, люди с высокой центральностью легче привлекают новые связи. Например, когда вы попадаете в новую среду и хотите завести друзей, вас, скорее всего, в первую очередь привлекут самые популярные, общительные и активные люди. Или, когда вы хотите начать бизнес в незнакомом месте, вы будете склонны сотрудничать с партнерами, имеющими наилучшую репутацию. Другими словами, человеческие сети постоянно расширяются, постоянно возникают новые связи, но эти связи формируются не случайно, а выборочно. Узлы с высоким коэффициентом центральности легче получают приоритетные связи. Связи между людьми по сути являются

также связями между ресурсами. Направление ваших связей отражает направление потока ресурсов.

Вот один пример: в интернете ходит анекдот о том, что у одного миллиардера деньги не заканчиваются, потому что каждая потраченная им копейка в конечном итоге возвращается к нему. С точки зрения сети это означает, что если вы занимаете ключевой узел в сети и имеете достаточное количество высококачественных связей, то потраченные вами деньги, каким бы путем они ни прошли, в конечном итоге с большой вероятностью снова окажутся у вас в руках. Например, магнат недвижимости покупает один цзинь свинины, а продавец свинины зарабатывает деньги именно для того, чтобы купить жилье, и в конечном итоге эти деньги снова возвращаются в руки магната недвижимости. Конечно, это упрощённый пример, а в реальном мире движение ресурсов гораздо сложнее.

Итак, если центральность действительно приводит к ещё большей центральности, а ресурсы в конечном итоге концентрируются в руках немногих, значит ли это, что у тех, кто приходит позже, нет шансов? Ответ: нет. В социальных сетях существует понятие «структурная дыра». Структурная дыра — это пробел, где между двумя сетями отсутствуют какие-либо связи. Найдя структурную дыру, те, кто приходит позже, также могут быстро завоевать преимущество.

Силу структурных дыр можно лучше понять с помощью мысленного эксперимента. Предположим, что на планете

есть человек, способный в одиночку установить связь с инопланетной цивилизацией. Этот человек обретет огромную власть, поскольку станет единственным посредником между человечеством и инопланетной цивилизацией. Учитывая, что вся коммуникация между людьми и инопланетянами будет проходить через него, этот человек станет чрезвычайно важной фигурой. Он не только разбогатеет, но и, возможно, станет самым влиятельным человеком на Земле. Ценность этой структурной дыры намного превосходит чисто материальные выгоды.

В реальности, хотя и не существует столь огромных структурных пробелов, нас окружает множество возможностей в виде небольших структурных пробелов. Внутри компании одним из примеров являются структурные пробелы между разными отделами. Если вам удастся соединить два разных отдела, вы займете этот структурный пробел. Точно так же структурные пробелы могут существовать между компаниями и между отраслями. Чем больше структурный пробел, который вы занимаете, и чем дальше простирается сеть связей, тем больше выгоды он приносит.

Подводя итог, можно сказать, что человеческие сети функционируют по закону «центральность порождает центральность», или, проще говоря, «победитель получает всё». В процессе расширения человеческих сетей те узлы, которые уже обладают большим количеством связей, в будущем получают приоритет при установлении новых связей. Для тех,

кто присоединяется позже, возможности часто скрываются в структурных пробелах. Найдя две сети, между которыми ещё не установлены связи, заняв этот структурный пробел и установив новую связь, можно получить выгоду.

2. Суть качественных межличностных отношений

Общество нуждается в прочных связях между людьми

Одним из самых больших заблуждений в современной политической деятельности является вера в возможность построения идеальной системы при одновременном игнорировании нравственных качеств тех, кто её реализует. Хотя совершенствование институтов и законов имеет решающее значение для повышения уровня управления, при этом игнорируются потребности и потенциал человеческой природы. Без взаимного доверия, доброй воли, заботы и лояльности общество превратится в дикий джунгли, рынок и правительство рухнут, а индивидуальное счастье станет недостижимым.

Доктрина «золотой середины» и реляционизм направлены на поиск баланса, позволяющего избежать крайностей индивидуализма и коллективизма, не обрекая человека на одиночество и не позволяя ему оказаться в оковах коллектива, утратив свою индивидуальность. В обществе, где преобладает крайний индивидуализм, отношения в сообществе зачастую остаются холодными. Вы можете прожить в одном районе много лет, но так и не узнать, кто ваши соседи; лю-

ди ежедневно проходят мимо друг друга, но остаются чужими. Такие индивидуалистические ценности поощряют людей к «самореализации», предполагая, что можно поступать как угодно, если это не мешает другим, и подчеркивают духовную свободу и независимость, но при этом приводят к социальному равнодушию и отчуждению между людьми.

Государство и рынок взяли на себя функции традиционных общественных служб, что ослабило зависимость людей от сообщества и их чувство принадлежности к нему, сделав жизнь каждого человека более независимой, но и более изолированной. Вопрос о том, как вернуть общинам жизненную силу и теплоту, стал актуальным. Ответ, возможно, кроется в тех, кто живет на «второй горе» — тех, кто достиг финансовой свободы или успеха в карьере и начал уделять внимание делам, имеющим более высокую социальную ценность. Они посвящают себя служению своим общинам, восстанавливая связи между людьми путем налаживания соседских отношений и организации различных мероприятий, создавая атмосферу, наполненную теплом и доверием.

Автор книги «Вторая гора» Дэвид Брукс, общаясь с этими людьми и организациями, стал свидетелем того, как они объединяют людей, создавая общественные пространства и организуя мероприятия для сообщества. Например, общественная организация «Pulse» успешно привлекает студентов Университета Джона Хопкинса к волонтерской работе в сообществе, где они делятся своими профессиональными

знаниями, оказывая юридическую помощь, академическую поддержку и психологическое консультирование. Такие связи не ограничиваются только сообществом: одно из исследований показало, что на рабочем месте межличностные отношения влияют на здоровье даже больше, чем качество воздуха или условия труда. Плохие отношения на работе часто приводят к физическим и психическим проблемам, таким как головные боли, усталость и аллергия.

Каждый из нас стремится построить прекрасное общество, основанное на доверии, взаимной выгоде и взаимозависимости, — общество, наполненное привязанностью и жизненной энергией. Мы должны стремиться покорить вторую вершину в жизни, стремясь к великим делам, выходящим за пределы собственного «я». Брукс подчеркивает, что, будь то в семье, на работе или в соседских отношениях, приверженцы «реляционизма» верят: хотя каждый стремится к личностному росту и самосовершенствованию, на самом глубоком уровне мы все тесно связаны друг с другом.

Межличностные отношения

— источник счастья

Пятнадцатилетний Хуан — общительный, коммуникабельный и очень популярный подросток. Недавно он начал посещать после уроков занятия в киноклубе, где иногда проводил по два часа. Однажды вечером Хуан вернулся домой со слезами на глазах, что очень встревожило его мать. Увидев его в таком состоянии, она сразу же захотела узнать, что произошло. Хуан не мог сдержать слёз и рассказал причину, показав экран своего телефона: один из одноклассников купил новую игровую приставку и устроил у себя дома игровую вечеринку. Поскольку он был в киноклубе, он пропустил приглашение, и, глядя на фотографии с вечеринки и обновления друзей в социальных сетях, почувствовал себя исключённым, одиноким и грустным.

Для такого подростка, как Хуан, который придаёт большое значение социальным отношениям, пропустить социальное мероприятие, о котором широко рассказывают и обсуждают сверстники, — это как конец света. Хотя со взрослой точки зрения это может показаться мелочью, для Хуана это был серьёзный удар по его социальной идентичности.

В такой ситуации самое главное — понять важность этого события. Родители Хуана должны выслушать его и проявить сочувствие, понять его тревогу и беспокойство, а когда он

успокоится, обсудить с ним, как справиться с подобными ситуациями, которые могут повториться, например, запланировав на следующие выходные пригласить нескольких друзей к себе домой посмотреть фильм.

Столкнувшись с печалью и страданиями подростков, мы должны избегать осуждающих вмешательств, чрезмерного сопереживания или гневных реакций. Все это может принизить значение их переживаний. Нам нужно проявить терпение и в первую очередь постараться контролировать свои эмоциональные реакции. Как говорил Адлер, межличностные отношения являются источником как страданий, так и счастья. Мы должны помогать подросткам строить здоровые межличностные отношения, из которых они будут черпать счастье и расти. Существуют разные уровни счастья: низший уровень счастья проистекает из сравнения с другими, а высший уровень счастья основан на личностном росте и чувстве удовлетворения. Мы должны поощрять стремление к тому высшему счастью, которое не зависит от сравнения с другими, создавая таким образом более теплый и сострадательный мир для себя и окружающих.

Исследования показывают, что людям требуется менее 150 миллисекунд, чтобы определить пол другого человека, и всего 40 миллисекунд — чтобы распознать лидера. Люди от природы обладают способностью выносить суждения: уже при первом знакомстве мы бессознательно оцениваем характер собеседника, и эта оценка, как правило, тесно связана с

властью и статусом, что отражается в нашем представлении о степени дружелюбия и уровне способностей другого человека.

Возьмём, к примеру, Дэвида. Ему 35 лет, и недавно он купил новую машину. Каждый раз, когда он садится за руль, завистливые взгляды окружающих доставляют ему огромное удовольствие. Несмотря на то что он родом из отдалённого городка, на этот раз он решил проехать на машине через знакомые деревни. Увидев своего старого одноклассника, идущего по тротуару, он взволнованно поздоровался с ним. Сначала одноклассник не узнал его, но, увидев новую машину, сразу же опознал Дэвида и с удивлением помахал ему рукой. Для Дэвида новая машина — не только символ статуса, но и источник гордости и чувства достижения, благодаря которому он чувствует себя значимым в глазах старого друга.

Мы, как вид, придающий большое значение статусу, от природы заботимся о своём месте в обществе. Когда нам удаётся оказывать большее влияние, нейрохимические механизмы выделяют вещества, вызывающие положительные эмоции; напротив, в случае неудач или когда положение других людей намного лучше нашего, возникают негативные эмоции. Таким образом, стремление к статусу является врождённой психологической мотивацией, но такое стремление может принести лишь относительно низкий уровень счастья.

А «чувство общности» в психологии Адлера является ис-

точником высшего счастья. Это чувство проистекает из постоянного ощущения собственного вклада — будь то в семье, в школе или на работе. Люди чувствуют себя счастливыми, потому что они нужны окружающим и способны создавать ценность. Такое счастье не основано на сравнении с другими, а проистекает из постоянного и значимого вклада.

Известное «исследование Гранта», в ходе которого в течение 75 лет наблюдалось за 724 участниками, показало, что близкие отношения с семьёй, друзьями и супругом являются ключевым фактором, влияющим на долгосрочное здоровье и счастье. Нам часто говорят, что нужно прилагать больше усилий и стремиться к большим достижениям, но это не является залогом счастья. Именно качество межличностных отношений, а не их количество, определяет наше здоровье и благополучие. Установление прочных и близких связей с другими людьми помогает нам преодолевать трудности, связанные со старением, делает нас счастливее, здоровее и продлевает жизнь.

Поэтому каждый из нас должен стремиться к построению прекрасного общества, основанного на взаимном доверии, взаимной выгоде и взаимозависимости. Истинное счастье проистекает из чувства общности, близких межличностных отношений и постоянного вклада в общество, а не только из статуса или богатства. Нам следует искать разнообразные пути к счастью, развивать в себе мудрость, чуткость и способность заводить друзей, а также ценить те прекрасные момен-

ты, которые позволяют нам испытывать восторг от жизни, погружаться в настоящее или свободно планировать своё рабочее время. В конечном счёте, ключ к счастью заключается в наших глубоких связях с другими людьми, а не в накоплении материальных благ или повышении социального статуса.

Две координаты в межличностных отношениях

Слово «отношения» состоит из иероглифов «гуань» и «си», где «гуань» обозначает направление и цель связи, а «си» — узы и навыки, связывающие людей. Представьте себе координатные оси: по горизонтали — субъекты, с которыми вы строите отношения, которые делятся на два типа: люди и организации; по вертикали — цели установления отношений, которые делятся на эмоциональные и утилитарные. В рамках этой модели мы можем разделить отношения на четыре типа. Травмы, полученные в отношениях в молодости, часто возникают из-за непонимания сущности этих различных типов отношений.

Мы часто склонны наслаждаться эмоциональной стороной отношений, например, глубокой привязанностью к друзьям или той теплотой, которая возникает в организации во время праздничных мероприятий и тимбилдингов. Однако прагматическая сторона отношений часто игнорируется или даже отвергается; например, пословица «человек ушел — чай остыл» отражает ситуацию, когда другие рассматривают вас лишь как ресурс или символ власти, и тогда в душе возникает ощущение, что вас используют.

Например, одна из участниц семинара рассказала о душевной боли, которую ей причинило увольнение. Долгое

время она считала компанию своим домом, и увольнение стало для неё не только потерей личных интересов, но и сильным эмоциональным ударом. Эта сильная боль от «неоправданных эмоциональных вложений» вызвала широкий резонанс в зале. Но если проанализировать ситуацию рационально, становится ясно, что она не до конца понимала суть этих отношений — отношения между человеком и компанией по своей сути утилитарны, это четкие транзакционные отношения. Компания покупает ваши навыки и ресурсы, а вы используете компанию для реализации своей ценности.

Как сотрудники, особенно полные энтузиазма молодые люди, мы легко можем неправильно истолковать заботу и поддержку со стороны компании как эмоциональные вложения. Но правда в том, что эти вложения со стороны компании не являются конечной целью отношений. Искать эмоциональную отдачу в отношениях, по сути своей утилитарных, и определять эти отношения исходя из личных желаний — на самом деле является проявлением незрелости.

Понимая суть отношений, мы должны четко разграничивать эмоции и утилитарные соображения, не вкладывая личные эмоции в отношения, по сути своей утилитарные. В то же время мы должны осознавать, что истинное счастье и удовлетворение проистекают из «чувства общности», то есть из постоянного ощущения собственного позитивного вклада. Это чувство не зависит от сравнения с другими, а проистекает из постоянного вклада в общество. Как показывают ис-

следования Института Гранта, проводившиеся на протяжении 75 лет, качество межличностных отношений является ключевым фактором, влияющим на долгосрочное здоровье и счастье. Истинное счастье проистекает из глубоких межличностных связей, а не из статуса или богатства. Нам следует стремиться к более высокому уровню счастья — тому, которое проистекает из самореализации, близких отношений и чувства вклада в общество.

Такое неправильное понимание сущности отношений и несоответствие ожиданий можно встретить повсюду в повседневной жизни.

Приведем распространенный пример: предположим, вы порекомендовали своего друга Майка другому другу, Чарли. Впоследствии, после того как Майк успешно устроился в компанию Чарли, отдел кадров этой компании позвонил вам и предложил выплатить комиссионные за подбор персонала в размере нескольких десятков тысяч юаней. Вы были очень удивлены и сочли такую практику чрезмерно утилитарной, ведь изначально вы действовали исключительно из желания помочь другу, а не ради денежной выгоды.

Однако с точки зрения Чарли ваш отказ принять вознаграждение может привести к ухудшению ваших отношений. С его точки зрения, если бы вы приняли вознаграждение, отношения и ожидания обеих сторон стали бы более чёткими, а связь между вами — более тесной. Ваш отказ может привести к ослаблению отношений и даже к полной потере связи.

Еще один пример — ваши отношения с новым другом Марином. Сначала вам казалось, что вы с ним сразу нашли общий язык, и вы считали его душевным другом. Однако постепенно вы обнаружили, что каждый раз, когда Мартин связывался с вами, у него, похоже, были какие-то корыстные мотивы. На одной небольшой вечеринке вы заметили, что не только вы, но и другие люди отвечают на сообщения Мартина, и тогда до вас дошло: Мартин так ведет себя со всеми — его навыки общения заставляют каждого чувствовать себя с ним особенно близким.

В этот момент ты почувствовал отвращение к Мартину. Ты осознал, что в его «облаке связей» ты всего лишь метка. Когда ему это нужно, он находит тебя через эту метку. Ты думал, что ты его друг, а он просто рассматривал тебя как ресурс.

Это чувство, когда в межличностных отношениях тебе снова и снова причиняют боль, может заставить тебя задуматься. Ты начинаешь подвергать сомнению поведение Чарли и Мартина, а также свои собственные чувства. Ты задумываешься, стоит ли продолжать поддерживать с ними дружеские отношения.

И тогда ты осознаешь свою наивность. Несмотря на то что ты уже взрослый человек, ты по-прежнему, как ребенок, жаждешь чистых, эмоциональных отношений, считая, что только это и есть настоящая дружба, что это прекрасно и благородно. Но в реальности отношения гораздо сложнее: они

полны самых разных мотивов и ожиданий. Осознав это, ты начинаешь переосмысливать и корректировать свои ожидания от отношений, понимая, что даже в самых близких дружеских отношениях может присутствовать элемент выгоды.

Изначально ты относил свои отношения с Чарли к сфере личных эмоций, надеясь, что, как и друзья детства, вы будете помогать друг другу и радоваться за друг друга. В душе вы надеялись, что когда вам понадобится помощь, Чарли тоже протянет руку помощи. Однако в реальности Чарли — предприниматель, и его бизнес для него важнее всего. Большинство отношений, которые он налаживает, обусловлены интересами компании, поэтому и предложение отдела кадров о выплате вам вознаграждения основано на этой логике. Если вы обратитесь к нему за помощью, он также будет рассматривать вопрос о предоставлении поддержки с точки зрения бизнеса. В этом заключается ваше неправильное понимание сущности отношений «между личностью и организацией».

Вы также относите свои отношения с Мартином к квадранту личных эмоций, хотя на самом деле они относятся к квадранту личной выгоды. Как мастер общения, Мартин привлекается потенциальными ресурсами, которые есть у каждого человека. Он установил с вами связь, потому что оценил ваши определенные ресурсы или способности, и ваша постоянная помощь является ключом к поддержанию этих отношений, а не просто приятные беседы.

Как только вы осознаете это, вы начнете задумываться,

стоит ли продолжать поддерживать «дружеские» отношения с Чарли и Мартином, а также о том, какие друзья вам нужны. Вы начнете пересматривать свою социальную сеть и определять новые квадранты отношений. В этой новой схеме по горизонтали по-прежнему остаются «личность» и «организация», но по вертикали появляются «создание» и «реализация». Ваша цель — поддерживать инноваторов и обеспечивать непрерывный поток ценности.

По мере накопления жизненного опыта эмоциональные и утилитарные соображения постепенно отходят на второй план. Нам нужны люди, которые могут вместе с нами создавать инновации или помогать нам в монетизации. Именно такие люди являются ключевыми партнерами на нашем жизненном пути, и именно с ними стоит активно налаживать, вкладывать усилия и поддерживать отношения. Даже если в процессе возникают неприятности, мы должны сохранять терпение и стараться сохранить отношения. Вы превращаетесь из пассивного участника социальной жизни в активного, можете самостоятельно выбирать, в какие отношения вступать, а из каких выходить, потому что вы активно формируете свою жизнь.

Конечно, если вы сталкиваетесь с людьми или организациями, которые не могут помочь вам ни в инновациях, ни в реализации, вы по-прежнему можете из добрых побуждений помочь им, но не должны ожидать чего-либо в ответ. Жизненная энергия ценна и должна тратиться на дела, связан-

ные с вашей миссией. Таким образом, вы не только становитесь активным участником социальных отношений, но и архитектором своей жизни, способным выбирать и поддерживать различные отношения в соответствии со своим мировоззрением.

Любые межличностные отношения по своей сути представляют собой отношения обмена

За каждой сложной вещью скрываются простые законы, раскрывающие её сущность. Понимание этой сущности позволяет нам достигать большего с меньшими усилиями и всегда двигаться в правильном направлении.

Например, был один человек, А Цай, он был молчаливым и не имел много друзей. Но однажды ему удалось организовать в Гуанчжоу мероприятие TED под эгидой престижного университета, на которое он пригласил нескольких влиятельных гостей. Все были удивлены тем, как ему это удалось, ведь он не был знаком с этими гостями. Успех А-Цая объясняется тем, что он понял: общие потребности — это основа для построения сети контактов. У него не было обширной сети знакомств, но он точно определил точки соприкосновения интересов людей и установил взаимовыгодные отношения.

Многие считают, что связи нужно поддерживать с помощью частых контактов и подарков, но на самом деле это лишь внешняя сторона дела. Суть связей заключается в выявлении и удовлетворении общих потребностей. Если вы сможете найти общие точки соприкосновения, любой чело-

век может стать вашим ресурсом в сети контактов. В книге «Когнитивный прорыв» упоминаются концепции «трудо-вых» и «активных» связей. Трудовые связи требуют постоянных усилий для их поддержания, тогда как активные связи основаны на личной привлекательности: даже без каких-либо усилий люди по-прежнему готовы общаться с вами. Это показывает, что повышение личной ценности является ключом к построению прочных связей.

Чтобы развить хорошие коммуникативные навыки, в первую очередь нужно научиться быть наедине с собой. Это означает, что нужно иметь привычку и умение развлекать себя самостоятельно, а не постоянно полагаться на компанию других людей. В то же время не стоит становиться обузой для окружающих: сохранение независимости — залог поддержания хороших отношений. Как сказал Дюшан: «Не привязываться — величайшая добродетель человека».

Ли Ка-Чен однажды дал молодым людям совет: пока вы не станете достаточно сильными и успешными, не увлекайтесь чрезмерно общественными мероприятиями. Лучше уделяйте больше времени самосовершенствованию — только так ваш мир станет шире. Сначала развивайте себя, а уже потом ищите подходящий круг общения. Успешные люди общаются только с такими же успешными людьми — это способствует взаимному росту. Суть общения заключается в проявлении и обмене ценностями: только когда ваша ценность достаточно высока, вы сможете обрести подлинное чувство

принадлежности и признания.

Межличностные отношения по сути являются союзническими отношениями

Те темы, которые мы обсуждаем, кажутся простыми, но, как ни странно, в существующей системе формального образования они зачастую игнорируются. Например, на уроках идеологического воспитания редко можно услышать обсуждение того, «как ладить с друзьями».

Если преподаватель захочет углубиться в тему, он, возможно, упомянет концепцию коммерческого договора при объяснении рыночной экономики. Такое объяснение может ввести студентов в заблуждение: они могут подумать, что в современном обществе идеальные отношения между людьми должны строиться на основе договорных отношений, и что в капиталистическом мире взаимодействие между людьми именно таково.

Однако на самом деле отношения между супругами, друзьями или ваши отношения с вашей карьерой не являются простыми договорными отношениями, а скорее напоминают «завет» или «обещание». В таких отношениях речь идет не о простом подсчете прав и обязанностей, а о более глубоком обязательстве: если вы дали обещание, вы должны выполнить его от всего сердца, независимо от того, как отреа-

гирует другая сторона. Важно то, что такое обещание и его выполнение делают вас лучшим человеком.

Эти принципы существуют не только в «западной культуре». Дух древнекитайской аристократии также глубоко укоренился в таких обещаниях и ответственности. Система правления династии Цинь в определенной степени ослабила этот дух, поскольку превратила образованных людей в «людей системы», верных исключительно монарху, каждое действие и мысль которых подчинялись системе, лишенных независимой личности и сознания саморазвития.

Понимание этих глубинных принципов межличностных отношений имеет решающее значение для построения и поддержания наших личных и социальных связей, выходящих далеко за рамки простых договорных отношений.

Обнимайте соперников, постоянно заводите друзей

Крис Мэтьюз, бывший автор речей 39-го президента США Джимми Картера, обладает богатым политическим опытом. Он собрал воедино политические стратегии и мудрость и написал бестселлер «Hardball» («Жесткая игра»). Название книги происходит от любви американцев к бейсболу, где различают «мягкий» и «жесткий» мячи, что символизирует жестокость и безжалостность политики и прямо указывает на возможные травмы, которые можно получить на политической арене.

Мы обсудим две глубокие идеи из этой книги, не затрагивая при этом никаких теорий заговора. Во-первых, Мэтьюз предлагает «обнять своего соперника и крепко его прижать». Речь идет не об уклонении от конфликта или прямом противостоянии, а о том, чтобы умно поддерживать связь с оппонентом и искать возможности для сотрудничества. Такая стратегия позволяет глубже понять оппонента, оставляя пространство для возможного сотрудничества в будущем и одновременно демонстрирует вашу силу и великодушие. Именно поэтому политики могут сразу же после ожесточенных дебатов обмениваться дружескими репликами — практическая выгода, стоящая за таким взаимодействием, гораздо важнее эмоций.

Второй тезис заключается в том, что продвижение по карьерной лестнице означает постоянное завязывание дружеских отношений. Опыт Линдона Джонсона наглядно иллюстрирует это. В молодости он жил в квартире, где соседствовали секретари высокопоставленных политиков, и, благодаря повседневным контактам и общению в неформальной обстановке, он установил с ними отношения, что в конечном итоге привело его к лидерству. Это показывает, что успех зачастую является результатом накопления ресурсов в повседневной жизни. Устанавливая связи с людьми и накапливая ресурсы, вы закладываете фундамент для собственного успеха.

Секрет быстрого установления контакта при знакомстве с незнакомцем — обратиться к нему за помощью. Это не только дает собеседнику возможность продемонстрировать свои сильные стороны, но и служит основой для построения дружеских отношений. Помните, что это процесс взаимной помощи. На пути к успеху установление и поддержание межличностных отношений имеет решающее значение, а ваша социальная сеть — это лестница, ведущая к успеху.

Каких межличностных отношений нам следует стремиться?

Принято считать, что межличностные отношения оказывают неопределимое влияние на личностный рост. Обычно люди полагают, что то, каких друзей они могут завести, в основном зависит от их социального статуса, как будто существует какая-то невидимая, непреодолимая пропасть. Однако доктор психологии и эксперт по лидерству Генри Клауд высказывает иную точку зрения: он считает, что между нами и нашими друзьями такой пропасти нет. На самом деле друзья — это часть нашего окружения, и они в значительной степени определяют пределы нашего поведения и саму нашу личность.

Это понимание Клауда основано на его глубоких исследованиях в области психологии. Будучи студентом факультета бухгалтерского учета и финансов, он на третьем курсе решительно перешел на психологию, надеясь использовать свои профессиональные знания для помощи другим. Среди множества психотерапевтических методов Клауд искал тот ключевой фактор, который пронизывает все терапии и обеспечивает реальный лечебный эффект.

На одном из занятий он наконец пришёл к ответу: межличностные отношения. Это открытие одновременно удивило его и несколько разочаровало. Он вспомнил многих

«плохих друзей», которых видел в небольших группах в университете: хотя они и были близки друг с другом, они не получали от этих отношений реального роста. В то время Клод считал, что ключевую роль играет мышление, а не межличностные отношения. Он ссылаясь на модель «треугольника счастья» психолога Дэниела Сигела, полагая, что развитие и счастье тесно связаны с тремя факторами: мозгом, мышлением и межличностными отношениями. Он был твердо убежден, что, хотя человек не может контролировать свое окружение, он может улучшить понимание окружающего мира, изменив собственное мышление, и тем самым стремиться изменить свою жизнь.

Однако со временем Клод осознал, что сильно недооценивал важность межличностных отношений. Межличностные отношения — это не просто отдельный фактор среды существования человека, а ее ядро. С самого рождения мы находимся в сложной сети межличностных связей, постоянно взаимодействуя с родными, друзьями и другими людьми. Эти взаимодействия не только влияют на наше физическое состояние, но и формируют наши ментальные модели. Наши черты характера зависят как от биологических факторов, таких как уровень серотонина, так и от глубокого влияния той сети межличностных связей, в которой мы находимся. Точно так же, когда многие люди говорят о влиянии своей родной семьи, они, по сути, в той или иной степени имеют в виду, что их модели поведения сформированы и ограничены

прошлыми межличностными отношениями.

Проницательные наблюдения Генри Клоуда напоминают нам, что сила межличностных отношений намного превосходит наши представления. Они не только составляют фон нашей жизни, но и незаметно формируют нас самих.

Хотя межличностные отношения и не определяют всю нашу жизнь, они, без сомнения, оказывают на нас огромное влияние. Если наши межличностные отношения оставляют желать лучшего, то даже при самых усердных попытках исправить ситуацию нам, возможно, будет трудно полностью избавиться от их негативных последствий. Напротив, хорошие межличностные отношения помогают нам преодолеть собственные ограничения и достичь большего. Подобно тому, как растениям нужны подходящая почва и вода для бурного роста, межличностные отношения также служат для нас почвой для роста — незаметной, но чрезвычайно важной.

Хорошие межличностные отношения проявляются не только в степени их близости, но, что более важно, в том, обеспечивают ли они нам позитивную поддержку. Генри Клауд, наблюдая за жизнью в университете, заметил, что многие люди, хотя и собираются вместе, не получают настоящей поддержки от межличностных отношений. Поэтому мы должны стремиться не просто к общению с людьми, а к высококачественным отношениям, способным принести долгосрочные и эффективные изменения.

Так какие же межличностные отношения стоят того, что-

бы мы к ним стремились? Генри Клауд делит отношения на четыре уровня: состояние изоляции, плохие связи, ложные хорошие связи и подлинные связи.

Во-первых, состояние изоляции — это состояние, при котором человек лишен связи с окружающими. На первый взгляд такие люди могут казаться общительными и готовыми помочь, но суть в том, что в тот момент, когда им больше всего нужна помощь, им не к кому обратиться. Возможно, они чрезмерно подчеркивают свою независимость, не хотят просить о помощи и молча берут все на себя. Клод призывает людей, находящихся в таком состоянии, к самоанализу: проверьте, не испытываете ли вы огромного давления, не ощущаете ли вы отсутствие мотивации, не утратили ли интерес к межличностному общению, не чувствуете ли себя изолированными и лишенными поддержки, а также не достигаете ли вы своих личных целей. Если это так, то, возможно, вы находитесь в состоянии изоляции.

Второй этап — состояние «плохих связей». На этом уровне, хотя мы и поддерживаем связи с другими людьми, эти связи приносят нам негативное влияние и угнетают нас. Мы можем испытывать чувство неполноценности и сомневаться в себе. Проблема не в нас самих, а в том, что наши межличностные отношения не дают нам необходимой поддержки и энергии. Характерными признаками являются нерешительность, пассивно-защитная позиция и стремление к одобрению со стороны других. Если вы проявляете эти признаки,

то, вероятно, находитесь в состоянии «плохой связи».

Осознав эти уровни отношений, мы сможем лучше понять, на каком этапе мы находимся, и внести соответствующие изменения, чтобы построить более здоровую и полезную сеть межличностных связей.

Следующий, третий этап — «ложное хорошее взаимодействие». Это состояние означает, что люди, хотя и стремятся к удовлетворению и счастью, на самом деле уходят от подлинного межличностного общения. Хотя с виду эти люди находятся в хорошем состоянии, на самом деле они могут терять ориентацию из-за утраты самосознания, что приводит к снижению способностей и результативности и может иметь серьезные последствия.

Генри Клод отмечает, что в таком состоянии люди стремятся к всему, что заставляет их чувствовать себя хорошо, формируя при этом некую зависимость. К этому могут относиться похвала со стороны других, романтические отношения и даже наркотики; либо, казалось бы, безобидные вещи, такие как еда или шопинг. Некоторые люди могут погружаться в состояние, которое они считают идеальным, автоматически игнорируя всю негативную информацию. Ключевой особенностью такого состояния является чрезмерная зависимость от внешних стимулов для получения удовлетворения, при этом люди упускают из виду важность установления подлинных связей с другими людьми.

На первый взгляд эти люди могут казаться уверенными

в себе, но на самом деле они живут в выдуманной ими самими иллюзии. Некоторые могут рассматривать шопинг как средство регулирования эмоций, но на самом деле это лишь поверхностное «лечение». Генри Клауд подчеркивает, что, хотя эти внешние вещи могут приносить кратковременное удовольствие, они не могут заменить долгосрочное удовлетворение, которое дают межличностные отношения. Со временем мы постепенно привыкаем к стимулам, и когда внешние поощрения теряют свою привлекательность, мы обнаруживаем, что внутри нас по-прежнему царит пустота, и начинаем искать более глубокое удовлетворение.

Поэтому Генри Клауд считает, что ни изоляция, ни негативные связи, ни погружение в ложное ощущение благополучия не являются мерой, к которой стоит стремиться в межличностных отношениях. То, к чему действительно стоит стремиться, — это подлинные связи четвертого уровня. В этом состоянии мы открыто проявляем себя, устанавливая с другими высококачественное взаимодействие и поддержку. Такие отношения питают нас, помогают расти и исследовать возможности, выходящие за пределы наших собственных ограничений.

Генри Клауд подчеркивает, что нам следует стремиться к высококачественным межличностным отношениям, способным улучшить наше окружение и способствовать личностному росту и развитию. Именно такие отношения четвертого уровня мы должны активно искать и развивать. Когда мы

сталкиваемся с трудностями, эти отношения становятся для нас убежищем, дают нам чувство безопасности и помогают совместно преодолевать вызовы.

Какие изменения приносят нам качественные межличностные отношения?

Генри Клод подчеркивает, что межличностные отношения четвертого уровня являются ключом к росту и самосовершенствованию; они обладают тремя основными характеристиками: поддержкой, ответственностью и обратной связью. Поддержка — это первый и самый базовый из этих элементов. Генри Клауд сам убедился в этом в период жизненного спада, когда из-за травмы ему пришлось отказаться от мечты стать профессиональным игроком в гольф, и именно поддержка друзей помогла ему выбраться из сложной ситуации.

Благодаря поддержке этой супружеской пары Генри Клауд изменил образ жизни, наладил режим дня, стал много читать и постепенно оправился от неудачи. Он осознал, что человеку нужна не только поддержка в четырех аспектах — физическом, эмоциональном, интеллектуальном и духовном, — но и сеть высококачественных межличностных отношений. Однако настоящая поддержка не должна ущемлять свободу другого человека, а должна строиться на основе ответственности.

Отец Генри Клода дал ему в этом плане важный урок.

Несмотря на то что отец имел лишь среднее образование, он подготовил сына к поступлению в университет, четко обозначив при этом обязанности каждого. Такое четкое распределение обязанностей помогло Генри Клоду научиться самостоятельно справляться с трудностями. Например, когда он случайно разбил автомобиль, отец просто придал ему смелости для решения проблемы, а не предложил конкретного решения.

Такой подход к воспитанию, возможно, не всем примет, но мудрость, заключённая в этом распределении обязанностей, заслуживает того, чтобы мы взяли её на вооружение. Только чётко определив обязанности, мы можем, оказывая поддержку, гарантировать, что не ущемляем свободу другого человека; только тогда межличностные отношения становятся взаимовыгодными и позволяют поддерживать баланс между поддержкой и свободой. И только когда каждый из нас берёт на себя свою долю ответственности, отношения, которые мы строим, действительно помогают нам расти, преодолевать свои ограничения и становиться лучшей версией себя.

На четвёртом уровне межличностных отношений обратная связь становится ключевым элементом. В отличие от отсутствия обратной связи или негативной обратной связи, характерных для первых трёх уровней, отношения на четвёртом уровне создают поддерживающую среду, в которой союзники искренне желают, чтобы мы стали лучше. Обрат-

ная связь здесь включает не только позитивное поощрение и поддержку, но и конструктивные советы, основанные на реальной ситуации. Такая обратная связь основана на взаимном доверии, обмена искренними чувствами и предоставлении полезных рекомендаций, что позволяет обеим сторонам углублять свои отношения в атмосфере теплоты.

Отношения четвертого уровня характеризуются тремя чертами: поддержкой, ответственностью и обратной связью. Этот уровень отношений выше трех предыдущих, поскольку здесь четкое распределение ответственности определяет границы отношений, а поддержка и обратная связь обеспечивают помощь и теплоту друг другу, не нарушая личных границ. В таких отношениях мы не чувствуем себя одиноками или угнетенными, а, напротив, получаем поддержку и полезную информацию, сохраняя при этом свободу и самостоятельность, чтобы формировать свою жизнь по собственному желанию. Генри Клод считает, что такие отношения способствуют более полноценному развитию, поскольку в этой безопасной среде мы можем ставить перед собой более амбициозные цели и, благодаря поддержке и обратной связи друзей, постоянно бросать себе вызов и совершенствовать свои действия.

Еще одним преимуществом качественных отношений является возможность формирования лучшей версии себя. Все межличностные отношения в той или иной степени влияют на наше самовосприятие, но отношения четвертого уровня

в большей степени помогают нам стать лучшей версией самих себя. Отношение людей, с которыми мы взаимодействуем, их интонация, оказываемая поддержка и ритм взаимодействия постепенно становятся частью нашей психологической структуры и усваиваются как часть нашего поведения и мышления. Этот процесс усвоения позволяет моделям поведения и способам мышления других людей постепенно интегрироваться в наше «я», помогая нам преодолеть собственные ограничения и достичь самосовершенствования.

В таких межличностных отношениях мы не должны чувствовать себя скованными или ослабленными, а, напротив, должны ощущать поддержку и укрепление. Если в каких-то отношениях вы чувствуете, что вас подавляют или ослабляют, следует насторожиться. В то же время мы не должны отказываться от своей независимости: если мы обнаруживаем, что в отношениях у нас нет права голоса или возможности выбора, значит, мы отказываемся от своей энергии и инициативы. Межличностные отношения, в которых находится человек, оказывают огромное влияние на его рост и развитие. Если вы замечаете, что окружающие постоянно истощают вашу энергию и оказывают на вас негативное влияние, значит, пришло время выйти из таких отношений и найти тех, кто сможет оказать вам позитивную поддержку.

Подводя итог, можно сказать, что межличностные отношения четвертого уровня благодаря трем характеристикам — поддержке, ответственности и взаимности — создают для

нас среду, способствующую росту и формированию лучшей версии себя. Мы должны стремиться к таким отношениям, чтобы они стали движущей силой, продвигающей нас вперед.

Как же построить качественные межличностные отношения, основанные на подлинной связи?

Во-первых, нам нужно развивать высококачественные межличностные отношения. Генри Клод подчеркивает, что отношения оказывают огромное влияние на наше формирование, и у нас есть право выбирать эти отношения. Несмотря на постоянные изменения в окружающей среде, Клод считает, что одно остается неизменным: наши потребности. Потребности — это стабилизирующий фактор нашего развития. Если мы уклоняемся от своих истинных потребностей и пытаемся притвориться кем-то другим, мы будем чувствовать себя бессильными. Скрытие истинных потребностей в отношениях означает, что эти отношения не могут обеспечить настоящую поддержку. Мы должны смело признавать и демонстрировать свои потребности, перестраивать жизнь на их основе и оставаться верными себе.

Клод однажды рассказал историю об одном враче. Жизнь этого врача погрузилась в хаос, он испытывал огромный стресс на работе и искал утешения в внебрачной связи, что в конечном итоге привело к распаду семьи. Клод заинтересовался его планами и обнаружил, что в них отсутствовали конкретные меры по удовлетворению его потребностей.

Клод посоветовал ему, что для реализации плана ему потребуется больше сил, которые можно обрести, признав свои потребности и обратившись за помощью. Вдохновленный этими словами, врач скорректировал свой план, обратился за помощью, присоединился к группе взаимопомощи и вместе с женой обсудил пути решения проблемы. Через год и его карьера, и брак вернулись в нормальное русло.

Клод также подчеркнул, что мы должны смело выражать свои потребности и проблемы, оставаясь искренними. Только в атмосфере искренности мы можем получить доступ к необходимым ресурсам и удовлетворить свои потребности. В то же время Клод призывает к простоте и избеганию создания сложностей в межличностных отношениях. В качестве примера он привел треугольные отношения, назвав их «Бермудским треугольником» в межличностных отношениях. В таких отношениях люди склонны перекладывать проблемы на третьего участника, а не общаться напрямую с непосредственными участниками конфликта, что приводит к противоречиям и усложнению ситуации. Клод выступает за открытость и прямоту, чтобы упростить отношения, сэкономить время и силы, а также лучше строить и поддерживать высококачественные отношения.

Например, Сюй Чэнтун за свою 50-летнюю преподавательскую карьеру также сталкивался с трудностями в межличностных отношениях. Столкнувшись с различными проблемами, он сначала пытался их избежать, а если это бы-

ло невозможно, то прямо выражал свои истинные мысли. Он всегда придерживался принципа не говорить вопреки совести и не уделять чрезмерного внимания межличностным конфликтам, поскольку знал, что его ждут более важные дела. Сюй Чэнтун глубоко убежден, что научные достижения сами по себе являются лучшим критерием оценки науки. Он однажды сказал: «В моменты психологического давления я всегда рассматриваю работу как спасение, и математика никогда меня не подводила». Это демонстрирует его твердую убежденность в необходимости упрощать межличностные отношения и сосредоточиваться на своих целях.

Анри Клод подчеркивает, что межличностные отношения — это искусство динамического баланса, требующее от нас постоянной оценки и корректировки, а ключевым элементом в них является доверие. На четвертом уровне глубоких отношений мы, возможно, склонны полностью доверять собеседнику. Однако Клод отмечает, что понимание доверия зачастую расплывчато, поэтому нам необходимо дать ему более точное определение. Мы можем безоговорочно доверять чьим-то намерениям или мотивам — это эмоциональный аспект доверия. Но что касается более практических аспектов, таких как способности и характер, мы должны проводить рациональную оценку, основанную на фактах. Доверие не должно быть слепым, а должно строиться на всестороннем понимании собеседника.

В то же время Клод напоминает нам, что не все люди под-

ходят для того, чтобы стать нашими полноценными партнерами или близкими друзьями. Некоторые люди могут быть отличными партнерами по работе, но не подходят для участия в нашей личной жизни. Ключевым моментом является умение распознавать и выбирать людей, подходящих для сотрудничества на разных уровнях. Мы должны активно корректировать и оптимизировать сеть межличностных отношений, определяя, в каких аспектах следует доверять другим, а в каких — оказывать взаимную поддержку и помощь. Благодаря такой активной корректировке мы сможем поддерживать здоровый и динамичный баланс в межличностных отношениях, что, в свою очередь, будет способствовать нашему росту и развитию.

3. Несколько навыков межличностного общения, которые легко упустить из виду Анализируйте собеседника

В межличностном общении мы часто допускаем одну ошибку: предполагаем, что собеседник разделяет наши взгляды, и строим общение на основе этого предположения. Это приводит к тому, что мы часто сосредотачиваемся только на своих интересах, игнорируя реальные потребности собеседника, что создает препятствия для общения и снижает его эффективность. Карен Берг, автор книги «Как добиться эффективного общения», подчеркивает, что перед началом любого общения крайне важно глубоко понять истинные потребности и интересы собеседника. Чтобы этого добиться, нам необходимо сначала тщательно изучить и проанализировать собеседника.

Карен Берг на примере Люси раскрывает причину неудачи в общении: неспособность учесть личные потребности и интересы членов команды. Люси предположила, что члены команды добровольно жертвуют своим личным временем ради интересов компании, но на самом деле это не так. Берг рекомендует использовать таблицу «WIIFM (What's In It For Me?)» для лучшего понимания потребностей собеседника и

адекватного реагирования на них. Эта таблица состоит из трёх частей: «имя» собеседника, «препятствия», с которыми он сталкивается, и факторы, способные стимулировать его «мотивацию».

В случае с Люси, как только она с помощью таблицы WIIFM выяснила конкретные потребности и препятствия каждого члена команды, она пересмотрела свою коммуникационную стратегию, убедившись, что каждый понимает личную выгоду от участия в задаче, и внесла соответствующие корректировки с учётом их текущей рабочей нагрузки. На этот раз общение прошло гораздо гладче и в итоге получило широкую поддержку со стороны команды.

Этот пример учит нас тому, что перед любой коммуникацией следует сначала поставить себя на место собеседника, понять его потребности и интересы, а затем на основе этой информации скорректировать свою коммуникационную стратегию. Таким образом, мы не только повысим эффективность общения, но и сможем построить более прочные и плодотворные межличностные отношения.

Как по языку тела собеседника определить, чувствует ли он себя комфортно или нет?

Язык тела является важной частью нашего общения, и основную информацию, которую он передает, можно разделить на две категории: комфорт и дискомфорт. Джо Наваро в своей книге «Суперконтроль», основываясь на опыте работы в ФБР, объясняет, как различать эти два типа информации по языку тела подозреваемых. Он отмечает, что когда человек испытывает дискомфорт, например, нервозность, беспокойство или обман, его тело демонстрирует соответствующие признаки. Напротив, если человек демонстрирует комфорт, это может означать, что он находится в расслабленном состоянии или чувствует себя уверенно.

Наваро предложил метод распознавания языка тела, известный как «принцип 3+2». «Принцип 3F» в данном случае обозначает три формы проявления дискомфорта: замирание (freeze), бегство (flee) и борьба (fight). Когда человек испытывает дискомфорт, его телесное поведение в большинстве случаев можно отнести к одной из этих трёх реакций. Эти реакции проистекают из наших эволюционных инстинктов, предназначенных для реагирования на потенциальную угрозу.

Например, почувствовав угрозу, человек может застыть на месте — это инстинктивная реакция, имеющая наивысший приоритет. Если попытка застыть на месте не удастся, и человек обнаруживает, что его заметили или он находится в опасности, следующей инстинктивной реакцией может стать бегство, чтобы уйти от угрозы. Наконец, если бегство невозможно, человек может выбрать борьбу в целях самозащиты.

Исследования Наваро подчеркивают важность понимания и интерпретации языка тела. Наблюдая за языком тела собеседника, мы можем более точно понять его истинные чувства, что, в свою очередь, улучшает эффективность нашего общения. Это полезно не только при допросе подозреваемых, но и в повседневной жизни: будь то деловые переговоры или личные отношения, понимание языка тела помогает нам лучше общаться с другими людьми. Поэтому знание и освоение основ языка тела имеет решающее значение для совершенствования наших навыков межличностного общения.

Поведение, связанное с «бегством», не всегда означает буквальное бегство, а представляет собой ряд жестов, указывающих на то, что человек пытается сохранить пространственную дистанцию с собеседником. Например, если во время разговора вы заметили, что ноги собеседника начинают непроизвольно смещаться наружу, это может означать, что он хочет уйти. На свидании, если собеседник кладет мобильный телефон или сумку между вами, это может быть

попыткой использовать предметы в качестве барьера, чтобы увеличить дистанцию. Другие действия, такие как отклонение тела назад или принятие «позы судьи» (полусидячее положение, готовность в любой момент встать и уйти), также являются признаками желания уйти.

Чтобы распознать дискомфорт, обратите внимание на следующие моменты: во-первых, направлено ли тело собеседника в сторону, противоположную вам; во-вторых, создаёт ли он препятствия между вами; в-третьих, не отдаляется ли он от вас невольно во время общения. Если собеседник демонстрирует склонность к уходу, возможно, он испытывает дискомфорт в общении с вами. В этом случае следует немного увеличить дистанцию или завершить разговор.

В ситуации, когда бегство невозможно, борьба может стать третьей инстинктивной реакцией на дискомфорт и угрозу. Мы можем совершать ряд действий, готовящихся к борьбе, таких как расширение ноздрей для обеспечения полноценного дыхания, сжатие бровей для защиты глаз, слегка опущенная голова и подтянутый подбородок для защиты шеи и т. д. Когда человек демонстрирует эти подлинные реакции готовности к борьбе, это может быть вызвано ощущением дискомфорта, за которым могут скрываться такие негативные эмоции, как отторжение, страх или раздражение.

В отличие от трех проявлений дискомфорта, язык тела, выражающий комфорт, можно распознать по «антигравитационным действиям». Эти действия проявляются, когда че-

ловек чувствует себя особенно довольным или комфортно, и различные части его тела невольно совершают движения вверх, как будто он действительно собирается взлететь. Например, когда человек чувствует, что его точка зрения получила признание, он скрещивает руки, направляя большие пальцы вверх; или, услышав хорошие новости, он приподнимает брови. Все это — антигравитационные действия, выражающие чувство комфорта.

Понимая и распознавая этот язык тела, мы можем лучше интерпретировать истинные чувства собеседника и корректировать своё поведение для более эффективного общения. Помните: хотя язык тела и сложен, он даёт нам мощный инструмент для понимания и установления связи с другими людьми.

Несмотря на всю свою сложность, язык тела в основном передаёт информацию о двух состояниях: комфорте и дискомфорте. Например, такие чувства, как уверенность, расслабленность и принятие, относятся к комфорту; а напряжение, отторжение и чувство неполноценности — к дискомфорту. Важно распознавать тенденции и нюансы, стоящие за этими сигналами. Например, если человек при ответе на вопрос поднимает оба плеча, он, возможно, искренне уверен в себе; если же поднимается только одно плечо, это может означать, что он испытывает внутренние сомнения. Такие мелкие движения могут раскрыть истинные эмоции человека.

Кроме того, синаптическое поведение, то есть бессознательное подражание собеседнику во время общения, также является положительным сигналом. Проведя небольшой тест на подражание, можно определить, искренне ли собеседник рад общению с вами. Такое поведение отражает уровень комфорта и взаимного принятия обеих сторон.

Джо Наваро также предлагает упрощенный метод наблюдения: обратите внимание на ноги. Ноги — это часть тела, которая меньше всего лжет, поскольку отражает инстинктивные реакции человека. Например, поднятые носки могут свидетельствовать о хорошем настроении, а носки, направленные к двери, — о желании уйти, а покачивание ног, как, может означать враждебность или несогласие.

Конечно, интерпретация языка тела не является абсолютно точной, но она открывает для нас новое измерение в понимании других людей. В условиях жесткой конкуренции это поможет вам стать более проницательными и внимательными. В то же время, если человек одновременно посылает как положительные, так и отрицательные сигналы, обычно следует отдавать предпочтение отрицательным, поскольку реакция людей на потенциальную угрозу зачастую бывает более сильной и непосредственной.

Как определить, нравитесь ли вы человеку?

Прежде всего, очень важно понимать сигналы неприязни. Эти сигналы обычно сводятся к принципу «3F»: замирание (freeze), бегство (flee), борьба (fight). Эти инстинктивные реакции глубоко укоренились в нашей биологии и помогают нам справляться с внешними угрозами и дискомфортом.

Замирание — это защитная инстинктивная реакция, подобно тому, как первобытные люди, сталкиваясь с хищником, инстинктивно прекращали всякое движение. Например, когда сотрудник, подвергаясь критике, крепко вцепится в стул или внезапно застынет на месте, это является сигналом замирания, указывающим на то, что он испытывает дискомфорт или страх. Реакция «бегство» означает попытку уйти от дискомфорта или угрозы; она может проявляться в позах, направленных наружу или в сторону от источника угрозы, например, когда во время свидания собеседник намеренно ставит между вами какой-то предмет, создавая барьер. Реакция «борьба» — это инстинктивная реакция, возникающая в случае невозможности бегства; например, сдвинутые брови или опущенный подбородок — все это сигналы о готовности к борьбе с целью самозащиты.

Поняв эти сигналы, нам также необходимо понять сигналы симпатии. «Радостные ножки» — один из ярких приме-

ров, означающий комфорт и удовольствие. Когда люди радуются, их тело невольно демонстрирует движения, направленные вверх. Например, скрещенные руки с поднятыми большими пальцами или приподнятые носки во время разговора. Еще одним сигналом является синаптическое поведение, которое показывает, что в комфортной и приятной обстановке люди невольно подражают движениям собеседника — это проявление глубокой взаимосвязи и доверия. Например, если вы скрестили ноги, собеседник может невольно повторить ваш жест.

Понимание и распознавание этих сигналов языка тела имеет решающее значение для интерпретации и улучшения межличностных отношений; они помогают нам лучше понимать чувства и отношение других людей, что позволяет выбирать более подходящие стратегии общения и поведения.

Подсознание заставляет нас формировать предвзятое мнение о людях

Неприятные ощущения, возникающие при первом знакомстве, обычно предвещают потенциальные проблемы, хотя мы склонны давать людям второй шанс, чтобы избежать предвзятости, основанной на внешнем виде. Это явление, хотя и широко распространено, проистекает из естественного отбора нашего подсознания, а не является проявлением поверхностности. Наше первое впечатление о человеке часто основано на подсознательных суждениях, включая внешний вид, отношение и эмоции.

Профессора Кастер и Аттерс из Утрехтского университета в Нидерландах в своей статье, опубликованной в журнале «Science», отмечают, что поведение людей обычно направлено на достижение ожидаемых результатов. Мы часто ошибочно полагаем, что им движет сознательная воля, тогда как на самом деле в большинстве случаев решающую роль играет подсознание. Подсознание, как базовый инстинкт, не только помогает животным выживать в процессе эволюции, но и оказывает глубокое влияние на наше субъективное сознание.

Мы можем использовать влияние подсознания для повы-

шения личной привлекательности. В общении у каждого человека есть метафорическая завеса, скрывающая его истинное «я». Мы можем судить о других только по внешним признакам, таким как внешность, одежда, мимика и поза. Например, мельчайшие изменения в офисной обстановке — наличие портфеля, картина в библиотеке или запах чистящего средства — могут неосознанно влиять на наше поведение.

Независимо от того, кто вы — соискатель, продавец или учитель, — ваше внешнее поведение, включая одежду, манеры, речь и поступки, влияет на то, какое впечатление вы производите на окружающих. Кроме того, впечатление, которое люди производят друг на друга, часто формируется не только посредством вербального общения: невербальная реакция слушателя, когда вы говорите, также имеет решающее значение. Например, вы можете продемонстрировать свое внимание и понимание, кивая в такт дыханию собеседника.

Хотя мы все считаем, что тщательно обдумываем просьбы других и принимаем разумные решения, подсознание при решении множества задач часто автоматизирует некоторые решения, чтобы сэкономить ресурсы для более важных дел. Поэтому при решении повседневных задач подсознание может, услышав всего одну убедительную причину, по умолчанию принять её за обоснованную. Понимая эти механизмы работы подсознания, мы можем лучше использовать их для

Оптимизации личного влияния и навыков межличностного общения.

Используйте подсознание, чтобы другим было легче нас принять

Хотя подсознание трудно уловить, оно часто за кулисами определяет наше поведение и решения. Понимание и использование силы подсознания может значительно повысить наш социальный интеллект, сделать жизнь мудрее и облегчить получение признания со стороны других. Вот несколько стратегий:

1. Подчеркивайте сильные стороны, используя эффект ореола: замечали ли вы, что в шоу-бизнесе некоторые люди, несмотря на привлекательную внешность и талант, не могут стать популярными, в то время как звезды с некоторыми недостатками становятся настоящими звездами? Это происходит потому, что наше подсознание выносит общую оценку человека и обращает внимание на его наиболее заметные черты. В межличностном общении, если мы слишком много показываем себя, мы, напротив, можем утратить свою индивидуальность. Эффект ореола означает, что как только мы замечаем у человека одну положительную черту, мы можем распространить это впечатление на другие его качества. Поэтому нам следует подчеркивать свои сильные стороны, а не чрезмерно выставлять себя напоказ.

2. Ищите общие черты, используйте эффект самореференции: психологические исследования показывают, что ин-

формация, имеющая отношение к нам самим, запоминается лучше всего. Это связано с тем, что у каждого человека есть определенная доля самолюбия, и мы уделяем больше внимания тому, что касается нас. В общении нам следует стараться найти общие черты с собеседником — только так он будет уделять нам больше внимания и лучше запомнит нас.

3. Создавайте обстановку, ускоряющую сердцебиение, используя «эффект висячего моста»: **Классический эксперимент с висячим мостом показывает, что влюбленность и испуг вызывают схожие физиологические реакции, сопровождающиеся учащенным сердцебиением. Если мы окажемся с человеком в обстановке, способной вызвать учащенное сердцебиение, даже если собеседник изначально не испытывал к нам особой симпатии, у него может возникнуть иллюзия влюбленности. При уходе за кем-то или поддержании отношений совместное переживание новых, захватывающих событий может эффективно способствовать формированию симпатии.

Благодаря этим стратегиям мы сможем лучше понять и использовать силу подсознания, что позволит нам не только чувствовать себя более уверенно в общении, но и мудрее ориентироваться в жизни.

Раскрытие слабостей, недостатков и личной информации — быстрый способ установить близкие отношения

Существует множество эффективных приемов для укрепления близости. Незначительный физический контакт и частый зрительный контакт могут значительно повысить степень близости. Исследования показывают, что зрительный контакт во время собеседования тесно связан с вероятностью успешного приема на работу.

Один из высокоэффективных приёмов, часто используемых экспертами по переговорам, — раскрытие личных слабостей. Проявившись собеседнику своей уязвимой стороной, можно быстро завоевать доверие и создать ощущение безопасности. В программе MBA Стэнфордского университета есть специальный модуль, посвящённый налаживанию близких отношений. Вначале разговоры всех участников носят довольно поверхностный характер, но по мере того, как обсуждение переходит к личным эмоциональным переживаниям и сокровенным тайнам, связи между студентами быстро углубляются.

Прямое затронутие эмоциональных тем в ходе краткого общения, например, рассказ о недавних несчастьях или по-

давленном настроении, позволяет быстро сократить дистанцию между людьми. От непринуждённой беседы до разговоров о самых печальных событиях — такая серия глубоких разговоров способна сформировать очень тесные отношения.

Эксперименты доказали, что люди способны испытывать эмоциональную реакцию даже при обмене чувствами с компьютером. Это свидетельствует о том, что делиться личными переживаниями, независимо от того, с кем именно, эффективно способствует укреплению близости.

Во время предвыборной кампании 1992 года Клинтон использовал стратегию самораскрытия, поделившись проблемами своей семьи, и этот искренний шаг привёл к значительному росту его рейтинга. Аналогичным образом, игра «Правда или вызов» и некоторые социальные мероприятия, такие как совместное употребление алкоголя, также могут быстро укрепить близость в отношениях.

Лю Бан, хотя и не отличался знанием этикета, был чрезвычайно успешен в межличностных отношениях. Его прямолинейность и искренность привлекали множество преданных последователей. Когда Цин Бу пришёл к нему, неформальность Лю Бана фактически передала сигнал близости и равенства, что, в свою очередь, заставило Цин Бу почувствовать себя в своей тарелке и тем самым укрепило его готовность следовать за Лю Баном.

При установлении близости мы должны руководствоваться-

ся двумя принципами: во-первых, умеренное раскрытие себя может быстро укрепить доверие, но следует избегать чрезмерности. Во-вторых, нужно понимать, что близость между людьми часто основана на общих эмоциональных переживаниях, а не только на содержании разговора. Используя эти методы, мы можем более эффективно устанавливать глубокие связи с другими людьми.

Что касается поведения Лю Бана, то обычно считается, что, будучи выходцем из простого народа, он обладал открытым характером и был готов делить с братьями как риски, так и выгоды. Однако поведение Лю Бана не ограничивалось этим. На самом деле, посредством «разрушительных инноваций» он тщательно создал систему рыцарских обрядов, в центре которой стоял он сам, и этот шаг вышел за рамки сложных традиционных этикетных норм того времени.

Например, то, что он принимал гостей, совершая такие повседневные действия, как омовение ног, было не случайностью, а стратегией. Сначала он намеренно занижал свой статус, демонстрируя грубость, а затем, предлагая гостям высококлассное обслуживание, быстро сближался с ними, показывая свою щедрость и искренность. Такое поведение позволило ему успешно привлечь множество талантливых и целеустремленных людей, и даже те, кто занимал более высокое положение и был старше его, были готовы присягнуть ему на верность. Поведение Лю Бана не только воплощало принципы «праведности» и «выгоды», присущие духу ры-

царства, но и искусно вплетало их в его собственные нормы поведения.

Аналогичную стратегию применяла в управлении и Шерил Сандберг. В своей выпускной речи в Гарвардском университете она поделилась тем, как, открыто обсуждая свои недостатки, удалось получить более искреннюю и конструктивную обратную связь. Она обнаружила, что люди с большей готовностью принимают и реагируют на её самокритику, чем на прямые указания на её недостатки. Такая стратегия не только сблизила её с командой, но и способствовала созданию атмосферы открытого и честного общения.

Открытое раскрытие своих слабостей, недостатков или личной жизни — это, по сути, приглашение других войти в вашу жизнь, укрепить доверие и взаимопонимание. Хотя многие люди не хотят раскрывать свою уязвимость из-за опасений, что их могут использовать или вызвать жалость, при правильном подходе это на самом деле является эффективным способом построения глубоких отношений. Если вы убедитесь, что раскрываете не фатальные слабости, такое искреннее самораскрытие может стать мостом, соединяющим сердца и создающим глубокую связь.

Женщин привлекает восхищение, мужчин — понимание

Чтобы стать харизматичным мужчиной, особенно в глазах женщин, недостаточно просто демонстрировать внешность или физическую силу. Настоящая харизма проистекает из понимания и уважения к мыслям и чувствам женщин. Харизматичный мужчина умеет эмоционально приближаться к женщинам и влиять на них своими словами и поступками.

Крайне важно понимать, откуда у женщин берутся чувство собственной ценности и самоуважение. Большинство женщин черпают уверенность в себе из социального взаимодействия; они придают большое значение внешнему виду и тому, как их воспринимают окружающие. Женщины глубоко жаждут любви, внимания и уважения. Типичная ошибка мужчин заключается в том, что они игнорируют слова женщин, что вызывает у них недовольство и упреки.

Поэтому стать харизматичным мужчиной означает по-настоящему слушать то, что говорят женщины. Это позволит каждой женщине, с которой вы разговариваете, почувствовать вашу заботу и доброжелательность и быть привлеченной вашим шармом. Общаюсь с женщинами, следует больше слушать, чем говорить. Чрезмерное саморекламирование часто вызывает у женщин подозрения и настороженность. Общаюсь с женщиной, которая вам интересна, избе-

гайте чрезмерных разговоров о себе, а сосредоточьтесь на её чувствах и жизни, демонстрируя свой интерес и заботу с помощью вопросов и внимательного слушания. Внимательное отношение к её мыслям и чувствам не только позволит ей почувствовать себя ценной, но и вызовет у неё к вам симпатию.

В то же время крайне важно понимать, что для мужчин так важно чувство собственной ценности. Мужчины обычно открыты к людям, которые проявляют харизму; они черпают огромное чувство собственной ценности из достижений, статуса и уважения. Многие мужчины в глубине души скрывают чувство неуверенности и боятся потерять всё, что у них есть. Поэтому выражение признания и восхищения его достижениями, признание его усилий и успехов может значительно повысить его самооценку и чувство собственной ценности, заставив его почувствовать, что вы очень привлекательны.

Во всех этих взаимодействиях искренние похвалы и признание, будь то в адрес мужчин или женщин, являются важными инструментами для установления связи и близости. Демонстрируя понимание и уважение к внутреннему миру собеседника, вы не только сможете привлечь его, но и построить глубокие межличностные отношения. Таким образом, независимо от внешности, благодаря умению понимать других, вы сможете проявить свою уникальную привлекательность.

Следует стремиться к тому, чтобы они уважали вас

В книге «Смелость быть нелюбимым» Адлер исследует двойственность межличностных отношений, отмечая, что они являются одновременно источником страданий и источником счастья. Если вы безразличны к межличностным отношениям, это может уменьшить количество страданий, но в то же время лишит вас счастья. Чрезмерное внимание, в свою очередь, может привести к тому, что страдания перевесят счастье. Например, люди с «личностью, стремящейся угодить», которые крайне жаждут одобрения окружающих, изо всех сил стараются избегать конфликтов и отказов, но зачастую не могут обрести истинного уважения и удовлетворения.

Напротив, эгоцентричные люди уделяют слишком много внимания себе, игнорируя чувства других; хотя они и могут испытывать чувство самоудовлетворения, их часто считают незрелыми и эгоистичными. Находясь между этими двумя крайностями, технические специалисты или гики могут стремиться избежать неприятностей, снизив свою заметность в межличностном общении, но это также не способствует сотрудничеству и достижению более значительных успехов.

Так стоит ли, как некоторые лидеры, тщательно создавать

образ дружелюбного человека? Такой подход не только отнимает много энергии, но и, при неправильном подходе, легко может быть расценен как фальшь. Кевин Келли в своей книге «Великолепные советы по жизни» высказывает важную мысль: стремитесь к уважению, а не к тому, чтобы вас любили. Уважение даёт вам свободу действий в межличностных отношениях и открывает безграничный потенциал, а настоящее уважение завоевывается собственными усилиями и достижениями.

Как же завоевать уважение окружающих? Вам нужно значительно превосходить их, а не просто немного опережать. Когда вы лишь немного превосходите других, это может вызвать зависть и соперничество; но когда ваши способности и достижения намного превосходят их, окружающие, не имея возможности достичь вашего уровня, будут испытывать к вам только благоговейное уважение и восхищение. Значительно превосходить других означает не только профессиональное мастерство или высокий уровень навыков, но и ваш характер, мудрость и заботу о ближних. Таким образом, даже в сложных межличностных отношениях вы сможете сохранить достоинство и уверенность в себе, завоевав настоящее уважение и почтение.

4. Как построить исключительные межличностные отношения

Харизма — это способность строить исключительные межличностные отношения

Вы часто завидуете тем людям, которые буквально сияют, которые, кажется, везде становятся центром внимания, но при этом сохраняют умеренную сдержанность и воспитанность, благодаря чему в их обществе чувствуешь себя как на весеннем лугу. Очарование этих людей заключается не только в их внешности или умственных способностях, но и в том, что они вызывают у других сильную эмоциональную реакцию — словно обладают какой-то магией, которая дарит радость всем, кто с ними общается.

Очарование — это ключевая способность для построения превосходных межличностных отношений, которая заключается в том, чтобы дать другим почувствовать истинное удовольствие и уважение. Если вам кажется, что очарование — это нечто неуловимое, то, возможно, вы ещё не осознали: очарование не является врождённым качеством, его можно приобрести через обучение и тренировку. Книга «Сила очарования» раскрывает нам, как построить превосходные меж-

личностные отношения и стать очаровательным человеком.

Многие ошибочно считают харизму личным выступлением, игнорируя чувства окружающих: они постоянно стремятся продемонстрировать свои способности и чувство юмора, но упускают из виду истинную суть харизмы. По-настоящему харизматичны те, кто дарит радость другим; они умеют удовлетворять чужое чувство собственного достоинства и самооценку.

Психологи считают, что ключом к успеху является повышение самооценки других людей. В книге «Сила харизмы» обобщены три ключевых поведения, способствующих повышению самооценки других: принятие, признание и внимание, сокращённо называемые «3А».

Во-первых, это принятие (Acceptance). Безусловное уважение к другим — лучший подарок. Проявлять безоговорочную поддержку и уважение, не критиковать и не язвить — вот краеугольный камень харизмы. Самый простой способ выразить это? Искренняя улыбка.

Во-вторых, признательность (Appreciation). Выражайте восхищение достижениями, усилиями или особенностями других людей. У каждого есть что-то, что заслуживает похвалы — найдите это и выразите. Помните: похвала должна быть искренней, иначе она приведет к обратному результату.

И, наконец, внимание (Attention). Это, пожалуй, самый важный элемент. Уделяя другим свое время и внимание, вы показываете, что они вам действительно небезразличны, и

это значительно повышает их самооценку. Когда люди чувствуют, что к ним относятся с уважением, они естественным образом испытывают радость и начинают испытывать к вам симпатию.

Помните: харизма — это не способность выставлять себя напоказ, а умение помочь другим почувствовать свою ценность в вашем обществе. Используя эти методы, вы не только станете харизматичным человеком, но и сможете построить подлинные межличностные отношения.

Общение — окно в душу

Общение — это искусство, требующее от нас не спешить; это постепенный процесс. Сбавьте темп, выразите свои ожидания и дайте собеседнику пространство для размышлений. В то же время вы можете воспользоваться этой возможностью, чтобы переосмыслить свои собственные взгляды. Поспешность приводит лишь к противостоянию; особенно в ситуациях противоречий и конфликтов следует сохранять хладнокровие и избегать импульсивных действий. Помните: в конфликтах на рабочем месте эмоциональная сторона зачастую впоследствии оказывается неправой.

Стоит также обратить внимание на «слепые зоны» общения, то есть на асимметрию информации. Вам может казаться, что вы выразились достаточно ясно, но собеседник может быть сбит с толку из-за недостатка контекста. В таких случаях крайне важно терпеливо объяснить предысторию и детали. Проявите больше терпения, говорите медленнее и убедитесь, что обе стороны находятся на одной волне.

Далее следует отметить важность умения слушать. Обычно мы считаем, что человек с хорошими коммуникативными навыками «умеет говорить», но на самом деле умение слушать зачастую играет более ключевую роль. Эффективное слушание позволяет уловить эмоциональные потребности собеседника и тем самым достичь эмоционального резо-

нанса. Помните: в основе общения лежат эмоции, а умение слушать — это мост, соединяющий людей.

В ситуациях конфликтов и неудач ключевым моментом является сохранение хладнокровия. Избегайте импульсивных поступков, таких как поспешное решение сменить работу или вспышки гнева, — такие действия могут иметь негативные долгосрочные последствия. Помните, что слухи в отрасли распространяются быстро, и сохранение хладнокровия и рациональности не только поможет решить текущие проблемы, но и позволит сохранить ваш профессиональный имидж в долгосрочной перспективе.

Наконец, общение должно быть «теплым». Заботьтесь о чувствах других, но не забывайте и о себе. Даже когда общение достигает «точки замерзания», честно выражайте свои истинные мысли, чтобы избежать недоразумений. Иногда, помимо теплоты, вам нужно проявить энтузиазм, научиться хвалить и ценить других. Такое общение не только открывает окна в души, но и помогает построить глубокие межличностные отношения.

Помните: общение — это не только разговор, но и умение слушать, понимать и реагировать.

Сосредоточенность + внимательное слушание с задаванием вопросов

Проявление внимания к другим не всегда требует от вас красноречивых речей. Иногда само по себе умение слушать — лучший способ проявить внимание. Однажды на ужине в Нью-Йорке Карнеги познакомился с ботаником и весь вечер с полным вниманием слушал, как тот рассказывал о растениях и комнатных садах. Хотя Карнеги почти ничего не говорил, в конце вечера ботаник высоко оценил его, назвав Карнеги чрезвычайно вдохновляющим и интересным человеком. Это показывает, что проявление внимания к другим, особенно через слушание, — очень эффективный способ произвести благоприятное впечатление, и почти никто не откажется от такого внимания и искренней заботы.

Далее давайте рассмотрим, как с помощью умения слушать построить исключительные межличностные отношения и продемонстрировать свою харизму. Прежде всего, ключевым моментом является внимательное слушание. Не перебивайте собеседника, оставайтесь полностью сосредоточенными, как будто его слова — самое важное в мире. Смотрите на собеседника, поддерживая умеренный зрительный контакт, но не забывайте вовремя отводить взгляд, чтобы избежать чрезмерного пристального взгляда. Язык тела также важен: легкий наклон вперед и наклон головы могут пока-

зать вашу сосредоточенность и заинтересованность.

Во-вторых, давайте собеседнику возможность сделать небольшую паузу после высказывания. Это не только дает ему возможность собраться с мыслями, но и показывает, что вы серьезно обдумываете его слова. Такое молчание может углубить общение и дать собеседнику почувствовать, что к нему относятся с уважением.

В-третьих, задавание вопросов — отличный приём в искусстве слушания. Не следует предполагать, что вы полностью поняли намерения собеседника; лучше задавать вопросы, чтобы глубже изучить тему. Это позволит собеседнику изложить свои мысли более подробно, а также покажет, что вы заинтересованы в его точке зрения и активно над ней размышляете.

Стоит отметить, что исследования показывают: женщины, как правило, лучше умеют слушать, и во время общения у них активируется больше центров в мозге. Это не означает, что мужчины не могут быть хорошими слушателями, просто им, возможно, потребуется более сознательно практиковать и развивать этот навык.

Умение слушать — это не только проявление внимания и уважения к другому человеку, но и основа для построения глубоких отношений. Благодаря сосредоточенному, терпеливому и активному слушанию мы можем глубже понять собеседника, установить более тесную связь и продемонстрировать свою харизму и заботу в межличностном общении.

Высшая степень внимания — это слушать собеседника. Кевин Келли говорит: «Говорите уверенно, как будто вы правы, но слушайте внимательно, как будто вы можете ошибаться». Это один из ключевых приёмов, благодаря которому Мать Тереза, Саддам и Чжу Цичжэнь могли быстро превращать незнакомцев в союзников. Келли также отмечает: «Даже если вы не произносите ни слова, но внимательно слушаете, люди будут считать вас отличным коммуникатором».

Однако за пределами простого слушания лежит глубокое понимание слов собеседника. Будь то спор или переговоры, крайне важно понять позицию собеседника и убедиться, что он знает, что вы его понимаете. Келли отмечает: «Когда вы можете поддержать позицию оппонента так же, как он сам, ваша точка зрения по спорному вопросу станет более убедительной». Он также отметил: «Лучший способ достичь консенсуса в переговорах — по-настоящему понять, что «согласие» означает для собеседника».

Во всем учитывайте интересы других и мотивируйте собеседника похвалой

Людам по природе нравится свобода, и если вы хотите изменить других, вам нужно в первую очередь поставить себя на их место и мотивировать их с помощью похвалы и внимательности. Возьмём, к примеру, Джорджа, который, будучи специалистом по технике безопасности, столкнулся с проблемой: сотрудники не носили защитные каски. Хотя его первоначальная цель заключалась в защите сотрудников, командный стиль общения вызывал у них неприязнь. Неэффективность командного стиля особенно ярко проявилась, когда он столкнулся с ситуацией, когда надпись на стене, запрещающая мочиться и испражняться, контрастировала с поведением сотрудников. Стратегия, предложенная Карнеги, — заменить приказы внимательными вопросами, превратив «Я приказываю тебе» в «Я забочусь о тебе», — успешно изменила ситуацию и побудила сотрудников добровольно надевать каски.

На рабочем месте, сталкиваясь с сотрудниками, чья производительность снижается, также нужна стратегия, а не просто выговор. Как понял Генри, заменив резкую критику похвалой и поощрением, он с помощью силы похвалы пробудил в сотрудниках внутреннюю мотивацию, что побудило их добровольно измениться. В этом есть много общего с ре-

чью Ми Юэ из сериала «Легенда о Ми Юэ», направленной на воодушевление войска. Ми Юэ не давила на солдат своей властью, а хвалила их за честь и преданность, пробуждая в них чувство гордости и ответственности, что позволило разрядить конфликт.

Эти примеры показывают, что как отдельные люди, так и группы не любят, когда им приказывают, и гораздо больше ценят понимание и уважение. В общении более эффективной стратегией изменения является учет чувств собеседника и использование похвалы и заботы вместо приказов и критики. Учитывая эмоции и потребности других, мы не только можем мотивировать людей, но и строить более гармоничные межличностные отношения.

В конце концов, Ми Юэ поставила перед солдатами вдохновляющий вызов, обозначив перспективу: «Ваши усилия будут вознаграждены соответственно — вы сможете стать чиновниками, получить землю и даже получить титул маркиза или барона». В этот момент каждый был воодушевлен такой надеждой — ведь кто не хочет бороться ради чести и награды? Здесь никому не важно, какого пола лидер — всех интересует только победа и получение награды. Ми Юэ убедила десятки тысяч солдат одними лишь словами, и это произошло именно потому, что она смогла поставить себя на место солдат и воодушевить их похвалой и мотивацией. Это перекликается с принципами общения Карнеги.

В реальной жизни, когда необходимо изменить атмосфе-

ру в семье или организации, можно применить аналогичную стратегию. Достаточно заменить в речи Ми Юэ слово «Великое Цинь» на свою семью или организацию, а «войну» — на учебу или работу, чтобы воплотить эту стратегию в жизнь.

Этот метод применим и в повседневной жизни. У одной подруги Карнеги, живущей в Нью-Йорке, перед домом был ухоженный газон. Дети часто прибежали и топтали его, и, несмотря на то что она пробовала всевозможные способы, ей не удавалось их остановить. Карнеги посоветовал ей найти самого озорного из детей, возложить на него важную обязанность «частного детектива» и поручить ему охранять газон. В результате этот маленький детектив почувствовал себя очень важным, часто патрулировал территорию возле газона и, замечая, как другие дети топчут траву, подходил к ним и останавливал их, что в конечном итоге решило проблему этой дамы.

Все эти примеры показывают, что, поставив себя на место собеседника и используя похвалу и мотивацию, можно эффективно стимулировать у людей инициативу и желание сотрудничать. Это не только навык общения, но и важный способ построения гармоничных межличностных отношений.

Хвалите собеседника, опираясь на конкретные факты

Основная цель распространения позитивной энергии в команде — дать каждому возможность почувствовать и впитать в себя эту позитивную силу. Все мы знаем, что похвала — это эффективное средство мотивации, а также своего рода социальная «валюта»: давая похвалу, вы одновременно зарабатываете симпатию. Но ключ к успеху — в правильном подходе к похвале. Распространенная проблема заключается в том, что когда многие хвалят других, собеседник часто отвечает скромно, например, говоря: «У меня еще много недостатков» или «Это результат совместных усилий всей команды». Такие ответы на самом деле не позволяют в полной мере принять похвалу, что приводит к ослаблению положительной энергии.

Ключ к стратегической похвале заключается в том, чтобы она была конкретной и основанной на фактах. Например, во время переговоров по проекту, если ваш коллега проявил себя отлично, вы можете конкретно отметить: «Ваши аргументы на переговорах были очень убедительными, вы дали ценные ответы на вопросы партнеров, что в значительной степени способствовало успеху проекта». Такая похвала не только касается конкретного поведения, но и мотивирует собеседника продолжать демонстрировать отличные результаты,

а также служит примером для других, которые могут перенять его подход.

Представленное учителем Классиком правило похвалы FFC (Feel — ощущение, Fact — факт, Comparison — сравнение) является эффективным способом похвалы. Например, хваля кого-то за внешний вид, вы можете сказать: «Ты сегодня выглядишь просто великолепно, от тебя просто веет свежестью. (Чувства) Этот наряд подчеркивает твою солнечную и элегантную ауру, особенно этот шарф. (Факты) Многие уделяют внимание одежде, но выбранный тобой шарф очень стильный и свидетельствует о высоком вкусе. (Сравнение)»

«Схема похвалы из трёх частей», представленная генеральным директором Туо Бухуа, идёт ещё дальше, разделяя похвалу на три этапа: «Я заметил в тебе нечто особенное, считаю, что именно это стало причиной твоего успеха, а также какое влияние этот успех оказал на меня или как я намерен действовать в дальнейшем». Такой подход не только хвалит собеседника, но и показывает, как эта похвала повлияла на вас самих, благодаря чему она становится более искренней и глубокой.

В общем, искренняя похвала и признание повышают эффективность общения, позволяют собеседнику почувствовать свою ценность и, как следствие, делают его более склонным к общению и сотрудничеству с вами.

Обычные похвалы зачастую остаются лишь на поверхно-

сти, например: «Ой, учитель Ван, вы так похудели». Такие замечания, хотя и кажутся похвалой, могут выглядеть лицемерными, если вес собеседника на самом деле не изменился; даже если он действительно похудел, это вряд ли приведёт к глубокому общению, поскольку не затрагивает более глубокого смысла и эмоций. Напротив, если использовать «три ступени похвалы», такая похвала станет более глубокой и влиятельной. Например: «Вау, учитель Ван, вы так похудели, выглядите просто великолепно. Вы, должно быть, очень дисциплинированы и строго к себе относитесь, это действительно вызывает восхищение. Ваши изменения вдохновили меня, я тоже хочу начать вести дисциплинированный образ жизни. Поделитесь, пожалуйста, секретом своего успеха». Такая похвала не только выражает одобрение явления, но и отражает признание скрытых качеств или способностей, а также открывает дверь для дальнейшего общения.

«Три ступени похвалы» напоминают нам, что похвала должна выходить за рамки поверхностных явлений и углубляться в скрытые качества и способности. Например, не стоит просто хвалить Маленького Чжана за хороший отчёт о проделанной работе, а лучше сказать: «Маленький Чжан, ваш отчёт о проделанной работе просто великолепен. Очевидно, что в последнее время вы вложили в него много усилий и самостоятельно освоили немало новых технологий. На следующей неделе мы могли бы организовать встречу, чтобы вы поделились с коллегами своим опытом и методами само-

обучения».

При воспитании детей действует тот же принцип. Хотя некоторые эксперты в области образования рекомендуют не хвалить детей просто за ум, чтобы не препятствовать развитию их роста, суть не в том, использовать ли слово «умный», а в том, умеете ли вы с помощью «триады» выразить признание и поддержку глубинных ценностей ребенка. Например: «Ты действительно умный, раз сумел найти самый простой способ решения задачи из нескольких вариантов. Твоё нестандартное мышление просто потрясающее, давай вместе исследуем ещё больше возможностей!» Или: «Сынок, ты такой умный, что приготовил из овощей и риса вкусное блюдо. Так мы сможем сэкономить время и заняться чем-то более значимым, например, посмотреть вместе документальный фильм».

Использование «синдромного похвалы» не только позволяет собеседнику почувствовать искреннюю признательность, но и побуждает нас развивать привычку замечать красоту, учиться и быть благодарными, наполняя общение положительной энергией и тем самым укрепляя более глубокие и значимые межличностные отношения.

Как научиться хвалить других?

1. Поставьте перед собой чёткую цель похвалы: хвалить других нужно не для того, чтобы подлизываться или извлечь выгоду, а как способ поднять себе настроение. Осознав эту цель, вы обнаружите, что независимо от результата, вы сами получаете удовольствие от похвалы.

2. Похвала в публичных местах имеет большее влияние: похвала в общественных местах позволяет максимально усилить положительный эффект. Это не только дарит похваленному чувство гордости, но и позволяет окружающим почувствовать вашу доброжелательность и искренность.

3. Хвалите своевременно: немедленная похвала, когда человек поступил правильно или проявил себя с лучшей стороны, усиливает ощущение своевременности и искренности похвалы. Если вы не можете выразить признание сразу, как можно скорее сделайте это в письменной форме, например, по электронной почте или в WeChat.

4. Похвала должна быть уникальной: избегайте использования стандартных и общих фраз похвалы. Постарайтесь обнаружить и похвалить уникальные черты собеседника. Например, похвалите красивую девушку за её сосредоточенность или доброжелательность — такая похвала будет более глубокой и легче тронет сердце.

5. Избегайте ошибок при похвале: помните, что похвала

— это передача положительной энергии, а не средство лести или обмена выгодами. Всегда оставайтесь искренними и уважительными, не допускайте, чтобы похвала звучала легкомысленно или неискренне.

Используя эти стратегические методы похвалы, вы не только сможете порадовать и показать уважение к тому, кого хвалите, но и станете более популярным и уважаемым человеком. Помните, что эффективная похвала — это игра с выигрышным исходом для обеих сторон: она поднимает настроение другим и одновременно обогащает ваши собственные межличностные отношения и эмоциональный опыт.

6. Осторожно хвалите начальство: здесь важно соблюдать меру и учитывать ситуацию. Хваля начальство, не акцентируйте внимание на личных качествах, а подчеркивайте их влияние и лидерские способности. Например, хвалите не их профессиональные навыки, а результаты, достигнутые под их руководством, и положительное влияние, которое они оказали на вас.

7. Активно хвалите подчинённых и молодых людей: похвала может ускорить их рост, укрепить уверенность в себе и улучшить ваш имидж в команде. Такая доброжелательность не только помогает им развиваться, но и укрепляет сплочённость команды и создаёт позитивную атмосферу.

8. Стратегии похвалы и критики для родителей и руководителей: регулярная критика в сочетании с частыми похвалами способствует достижению хороших результатов в вос-

питании и управлении. Помните, что положительная обратная связь гораздо больше способствует мотивации и совершенствованию, чем негативная критика.

9. Установите личные показатели похвалы: включите похвалу в свой повседневный план, например, поставьте себе цель хвалить одного человека каждый день. Это не только доставит удовольствие другим, но и повысит ваши коммуникативные навыки и чувство счастья.

10. Научитесь принимать похвалу: когда вас хвалят, не отвечайте сразу «да ладно», а реагируйте позитивно и используйте это как возможность похвалить собеседника в ответ. Это укрепит отношения между вами и создаст больше возможностей для позитивного общения.

В целом, похвала — это искусство и стратегия, которую нужно правильно применять в зависимости от конкретной ситуации и собеседника. Хотя китайская культура отличается сдержанностью, умелое использование похвалы в подходящий момент может стать мощным инструментом общения и укрепления межличностных отношений.

Обеспечение стабильной положительной эмоциональной ценности

В этом мире все материальные ценности носят временный характер, и только стабильная эмоциональная ценность способна сформировать глубокое доверие, привязанность и чувство незаменимости. Взаимодействие между людьми по сути представляет собой обмен энергией. В реальной жизни многим людям трудно дарить положительную эмоциональную ценность, из-за чего они не могут построить стабильные и гармоничные межличностные отношения. Можно сказать, что именно этой эмоциональной ценности больше всего не хватает в современном обществе, особенно в близких отношениях.

Так что же такое эмоциональная ценность? Это не только утешение и поддержка, которые мы дарим, когда другой человек грустит, теряется или испытывает душевную усталость, но и руководство, которое мы предлагаем, когда ему нужен новый взгляд на ситуацию или решение проблемы, а также обмен переживаниями и мыслями, когда он радуется или ищет душевного собеседника. Эмоциональная ценность проявляется также в молчаливом сопровождении, в увлекательных приключениях, открывающих двери в новый мир, и

в ностальгических беседах, основанных на общих воспоминаниях.

Приведем наглядный пример: одна моя подруга рассказала о том, как уживаются друг с другом её родители, которым уже за шестьдесят. Когда мать готовит слишком соленое блюдо, отец с позитивным настроением отмечает, что это способствует употреблению воды и укрепляет здоровье; когда блюдо получается несоленым, он подчеркивает важность здорового питания. Все это — проявления эмоциональной ценности, которые создают позитивный жизненный настрой и атмосферу.

Общение с людьми, обладающими высокой эмоциональной ценностью, не только уменьшает жизненные тревоги и внутреннее напряжение, но и повышает нашу способность справляться с трудностями. Одно их слово поддержки или объятие может успокоить наше беспокойное сердце. Находясь рядом с ними, мы чувствуем заразительную положительную энергию, обнаруживаем маленькие радости жизни и обретаем силы для дальнейшего пути.

Поэтому, независимо от того, выдающиеся мы или обычные, нам нужна эта эмоциональная ценность. Она является не только важной основой наших взаимоотношений с другими, но и ключом к нашему личностному росту и самореализации. Давайте все станем людьми, способными дарить стабильную эмоциональную ценность, и вместе создадим более гармоничную и позитивную социальную среду.

Чтобы повысить свою эмоциональную ценность, недостаточно просто говорить приятные слова или угождать другим. Вот три практических совета:

1. Сократите эмоциональные затраты:

Многие ошибочно полагают, что повысить эмоциональную ценность можно только за счёт постоянного дарения, однако на самом деле нам также необходимо уделять внимание сокращению эмоциональных затрат. Как показывает формула: эмоциональная ценность = эмоциональное дарение – эмоциональные затраты. Сократив ненужные эмоциональные колебания и проявления негативных эмоций, вы сможете сохранить больше положительной энергии, чтобы влиять на других.

2. Сократите количество негативных высказываний:

Негативные высказывания и отношение часто отталкивают окружающих. Ключ к построению гармоничных межличностных отношений заключается в укреплении эмоционального самоконтроля. Рационально управляя своими эмоциями, вы сможете сохранять спокойствие и позитивный настрой в любых ситуациях, что, в свою очередь, поможет вам заслужить доброжелательное отношение окружающих.

3. Принимайте позитивную точку зрения:

Широкомыслящие люди, как правило, не сосредотачиваются исключительно на негативных сторонах проблемы, а умеют поставить себя на место другого и рассматривать ве-

щи с разных точек зрения. Когда мы способны думать с позиции другого человека, мы не спешим с обвинениями; когда мы способны проявить понимание к положению другого, мы не спешим с жалобами. Помните: понимание и терпимость взаимны. Позитивная энергия, которую вы излучаете, в конечном итоге вернется к вам.

Однажды я спросил одного друга: «С какими людьми тебе больше всего нравится общаться?»

Он ответил: «С такими, кто подобен свежему ветерку и ласковому солнцу — они сдувают с твоей одежды пыль и грязь, согревают тебя в три зимы и защищают от холода весной. Эмоциональная ценность человека — это как ласковое солнце и свежий ветерок, питающие души окружающих».

Человек с высокой эмоциональной ценностью — это как тёплые солнечные лучи и свежий воздух, питающие души окружающих. А те, кто обладает хорошим настроением и пользуется популярностью, без исключения имеют высокую эмоциональную ценность. Давайте все постараемся стать такими людьми, неся в себе эмоциональную ценность, подобную ласковому солнцу и свежему ветерку, чтобы согревать и освещать мир друг друга.

Взгляд со стороны

Если вы столкнулись с неблагоприятной ситуацией, способны ли вы направить её в положительное русло? Кевин Келли в своей книге «Великолепные советы по жизни: мудрость, о которой я хотел бы узнать раньше» предлагает ключевую модель мышления, для которой требуется определённый жизненный опыт: смотреть на проблемы с точки зрения других людей.

Келли считает, что умение смотреть на вещи с точки зрения других людей — это «золотая способность». Такая смена точки зрения позволяет по-настоящему понять других, а значит, более эффективно убеждать и влиять на них, что также является ключом к превосходному дизайну. Взгляд на мир глазами других откроет перед вами бесчисленные возможности.

Умение смотреть на мир глазами других — это почти сверхспособность. В споре большинство людей реагирует инстинктивно, а потом даже сожалеет о том, что не смогло лучше контролировать свои эмоции. Некоторые могут думать о собственном имидже, но лишь единицы способны в конфликте учитывать потребности и чувства собеседника. Если вы овладеете этой способностью, вы будете практически непобедимы.

Начните с основ: осознайте, что каждый человек, как пра-

вило, больше всего заботится о себе. Поэтому, если вы хотите, чтобы другие уделяли вам внимание, лучший способ — дать им почувствовать, что вы уделяете внимание им. Келли однажды сказал: «Чем больше вы интересуетесь другими, тем интереснее они вас считают». Секрет интересности заключается именно в интересе к другим.

Возможно, вы сталкивались с такой ситуацией: самый простой способ сделать общение с вами интересным — это сделать собеседника темой разговора. А лучший способ сделать разговор скучным — это постоянно говорить о себе.

Запоминание имени собеседника — эффективный способ проявить заботу. Келли советует, чтобы легче запомнить имя, повторить его сразу же, как только услышите его впервые. Например, если вы встретите меня и упомянете, что читали мою книгу или посещали мои курсы, я обязательно буду польщен. А если вы ещё и процитируете какую-то мою мысль, то в моих глазах вы станете особенным другом. Все люди стремятся к тому, чтобы их ценили.

Если вы сможете умело применять этот приём, он станет для вас неотъемлемой чертой джентльменского поведения, позволяющей всегда давать людям почувствовать, что вы их цените, и искренне уважать других. В обществе, где так часто не хватает внимания, такая привычка сделает вас всеобщим любимцем.

Напротив, если вы проявляете пренебрежение или даже презрение по отношению к кому-то, это, без сомнения, нано-

сит им глубокую обиду. Например, одним из ключевых показателей, позволяющих предсказать, разведутся ли супруги, является то, презирают ли они друг друга. Келли хорошо разбирается в этом и предупреждает: «Когда вы заставляете других ждать вас, они начинают замечать все ваши недостатки». Вот в чём заключается потенциальный ущерб, который опоздание наносит вашей репутации.

Еще один аспект, позволяющий привлечь к себе внимание, — это подражание. Существует английская пословица: «Подражание — самая искренняя похвала». Подражая поведению другого человека, вы на подсознательном уровне можете вызвать у него чувство близости и признания. Келли советует: «Чтобы снизить напряжение во время спора, попробуйте подражать языку тела собеседника». Он поделился тем, что часто использует эту стратегию в общении с женой. Основной принцип заключается в том, что каждый склонен симпатизировать людям, похожим на себя. Келли также советует: «Когда вы просите подвезти вас, постарайтесь выглядеть так, как будто вы именно тот человек, которого водитель хотел бы подвезти». Точно так же на собеседовании следует продемонстрировать свою совместимость с корпоративной культурой.

В семейных спорах важным советом является избегание использования слова «ты». Дело в том, что употребление слова «ты» углубляет ощущение разногласий между сторонами, усиливает представление о том, что «мы — две разные

личности», что, в свою очередь, может усугубить конфликт. Келли также поделился секретом счастливой семейной жизни: «Для счастья в браке супруги могут по очереди идти на уступки, чтобы один из них всегда чувствовал себя уважаемым».

Что касается выбора партнера, у Келли есть глубокие взгляды. Он говорит: «Идеальный партнер — это не тот, кто всегда с вами согласен, а тот, с кем вам приятно общаться, даже если ваши мнения расходятся». Эта идея в равной степени применима к отношениям с друзьями и коллегами.

Сдерживание гнева

Сочувствие не означает, что вы должны исцелять других, а помогает вам эмоционально дистанцироваться от ситуации. Понимание других — это более предпочтительный путь. Келли советует: «Вы можете уменьшить своё раздражение по поводу глупых взглядов некоторых людей, если лучше поймёте, почему они их придерживаются». Если вы сможете их понять, то, возможно, сможете попытаться им помочь. Он подчеркивает: «Любопытство к взглядам других — самый эффективный способ изменить их мнение».

В то же время вам следует задуматься, почему вы сталкиваетесь с такими людьми и ситуациями. Келли отмечает: «Лучший ответ на оскорбления — это „Возможно, вы правы“, потому что они, как правило, правы». Запомните эту фразу: «Возможно, вы правы». Это не только проявление великодушия, но и способ мгновенно успокоить собеседника.

Келли продолжает: «Если вы столкнулись с неприятным человеком, просто проигнорируйте его. Если же вы сталкиваетесь с неприятными людьми каждый день, присмотритесь к себе». А что касается гнева, он советует: «Надлежащая реакция на гнев — это не гнев. Когда вы видите, что кто-то злится, на самом деле вы видите его страдание. Надлежащая реакция на гнев должна заключаться в сочувствии». Сочувствовать другим — значит освободить себя.

То, на что вы злитесь, определяет, на каком уровне вы находитесь. Келли отмечает: «Ваша величие равно величине того, что вызывает у вас гнев».

Он также отмечает: «Проявлять крайнюю вежливость по отношению к грубому незнакомцу — это захватывающий опыт». И ещё: «Спокойствие заразительно. Сохраняйте спокойствие, чтобы помочь другим».

Столкнувшись с негативно настроенными людьми, важно помнить, что не следует презирать их. Сохраняйте равное отношение ко всем и относитесь к людям с добротой. Стоит запомнить слова Келли: «Относитесь к людям не в соответствии с их злобой, а в соответствии со своей добротой». Пусть ваша добродетель, а не добродетель других, определяет ход этой встречи.

Пределы ваших достижений определяются широтой вашего кругозора, а широта кругозора — это результат широкого взгляда на мир. Первый шаг к расширению кругозора — научиться смотреть на вещи с точки зрения других людей. Слова Келли могут помочь вам понять, чем отличаются великие люди нашего времени.

Многие эксперты по межличностным отношениям постоянно предлагают различные теории, но это либо «учение о коварстве и безжалостности», либо «менталитет мелкого мошенника». Некоторые выдающиеся таланты могут почувствовать себя растерянными и решить уехать в такие места, как Кремниевая долина.

Часто говорят, что межличностные отношения в США просты, но на самом деле в США тоже есть самые разные люди, и некоторые отношения бывают даже сложнее. Так называемая «простота» на самом деле представляет собой высшую ступень.

Когда профессор бескорыстно воспитывает студента из другой страны, он понимает, что это самая ценная инвестиция. Когда взрослый человек, столкнувшись с оскорблением, по-прежнему сохраняет вежливость, это не означает недостаток социального опыта, а свидетельствует о том, что он уже вышел за пределы этого уровня.

Достигнув определённого уровня, вы естественным образом будете окружены добрыми людьми. Если же вас окружают неблагонадежные компании, вам, возможно, покажется, что совет Келли непрактичен. Но на самом деле многие люди действительно живут по принципам Келли, и это — по-настоящему поразительный факт.

Влияние на других

Влияние на других действительно похоже на процесс, о котором говорили наши предки, — путь от «внутреннего святости» к «внешнему господству». От самосовершенствования до упорядочения семьи и управления государством — это касается не только личного самосовершенствования, но и проникает в сложные межличностные отношения и общественную деятельность. Карнеги однажды отметил, что профессиональные знания составляют лишь 15 % личного успеха, а остальные 85 % зависят от навыков межличностного общения. Это подчеркивает важность межличностных отношений в личностном развитии. Но как же по-настоящему влиять на других?

В повседневной жизни мы часто влияем на других посредством убеждения — будь то эмоциональное воздействие или рациональное руководство. Карнеги, будучи опытным оратором, в условиях своего детства в Миссури привык влиять на людей с помощью слов, но он также обнаружил, что такой подход часто приводит к спорам, а в спорах, как правило, нет победителей. Опыт подсказал ему, что убеждение — не лучший способ влиять на других.

Карнеги больше поддерживал следующую точку зрения: «Поведение уходит корнями в основные человеческие желания... Будь то бизнес, политика, семья или школа, ключ

к убеждению других заключается в том, чтобы пробудить в них сильное желание». Возьмём, к примеру, случай, когда американский стальной магнат Эндрю Карнеги решал проблему с племянниками, которые не отвечали на его письма. Он искусно пробудил у них желание ответить, а не просто прямо потребовал от них ответа. Используя стратегию, при которой он упоминал в письме о пересылке денег, но намеренно не отправлял их, ему удалось добиться того, что племянники ответили на письма.

Эта история и точка зрения Карнеги указывают на то, что ключ к реальному влиянию на других заключается в понимании и задевании их внутренних желаний, а не в одностороннем убеждении или даже указаниях. Понимая основные потребности и желания других людей, мы можем более эффективно и гармонично общаться и взаимодействовать с ними.

Как заставить других охотно помогать вам?

В ходе одного исследования ученый ворвался в библиотеку и попытался проскочить без очереди к принтеру. Когда он с улыбкой попросил: «У меня всего 5 страниц, можно мне первым воспользоваться принтером?», около 40 % людей отказали ему. Однако, когда он добавил, казалось бы, бессмысленное обоснование: «Потому что мне нужно распечатать», его успех взлетел до более чем 90 %. Это показывает, что людям на самом деле не важно содержание причины, а важно то объяснение, которое сопровождает просьбу, даже если оно очень простое или очевидное.

Просить о помощи и оказывать помощь — это целое искусство. В таких взаимоотношениях мы можем допускать ошибки, так какова же правильная манера просить о помощи? А как нам следует реагировать, если к нам обращаются за помощью? Доктор Сюн Тайхан в курсе «Дедуо • Отношения на рабочем месте » даёт рекомендации и ответы на эти вопросы.

Доктор Сюн Тайхан говорит, что умение просить о помощи позволяет сблизиться с коллегами, привлечь других к выполнению задач, благодаря чему можно приобрести опыт и стать будущим лидером. А те, кто не умеет просить о помощи, могут обратиться за ней в неподходящий момент, что

разрушит межличностные отношения, или отказаться от помощи, когда она действительно нужна, что поставит их в затруднительное положение. Правильное обращение за помощью не только не является проявлением слабости, но и является важным социальным навыком, который демонстрирует ваш характер, мудрость и харизму.

Как же эффективно просить о помощи? Как правило, возможность получить помощь зависит от двух факторов: во-первых, от степени близости отношений с собеседником; во-вторых, от наличия взаимной выгоды. В повседневной жизни успех в получении помощи обычно зависит от ваших способностей и межличностных отношений. Чем больше у вас ресурсов и чем более компетентным вы выглядите, тем легче вам получить помощь от других.

В школе или на работе эти два фактора по-прежнему актуальны, но поскольку люди лучше знакомы друг с другом, вряд ли удастся получить помощь, прибегая к блефу или утаиванию информации. Кроме того, отношения между тем, кто просит о помощи, и тем, кому обращаются за ней, зачастую носят более тонкий характер, и обе стороны в любой момент могут стать конкурентами. Поэтому в повседневной жизни больше людей готовы помочь в мелких делах, а в ситуациях, связанных с конкуренцией или высоким риском, готовых оказать помощь становится гораздо меньше.

I. При обращении за помощью в школе или на работе люди часто допускают некоторые типичные ошибки.

Возьмём, к примеру, историю студентки К., которая, баллотирываясь на пост старосты группы, надеялась заручиться поддержкой студента М., но результат оказался не совсем таким, как она ожидала. Этот случай демонстрирует важность и сложность стратегий обращения за помощью.

Во-первых, необходимо различать типы просьб о помощи. Некоторые просьбы служат для установления отношений, например, просьба озаимствовать конспекты; такая «просьба для «размораживания отношений» способствует более глубокому общению за счёт создания долга благодарности. Есть также «просьба о разделении обязанностей», то есть взаимная помощь в повседневной работе или учёбе для выполнения задач. Оба эти типа относятся к «неконкурентным просьбам о помощи» и, как правило, не наносят ущерба отношениям.

Однако когда студент К. обратился к М. с просьбой о поддержке в получении должности старосты, ситуация превратилась в «просьбу о голосах», связанную с конкуренцией. В таком случае просьба о помощи легко приводит к конфликтам и разладу, поскольку представления обеих сторон о возможностях и их ценностные суждения могут полностью различаться.

Способ выхода из этой затруднительной ситуации заключается в том, чтобы «оставить прошлое в прошлом и смело выдвигать свои условия». То есть не следует ожидать безоговорочной поддержки только из-за прежних хороших от-

ношений; после того как конкурентные отношения стали явными, необходимо переоценить отношения и четко сформулировать просьбу о помощи и условия обмена.

Неразумная просьба о помощи, например, пренебрежение способностями собеседника или перебирание старых счётов, зачастую наносит ущерб отношениям. Напротив, чёткое и уважительное обращение с просьбой о помощи, сопровождаемое объяснением выгод, которые получит собеседник, если поддержит вас, с большей вероятностью вызовет положительный отклик.

Кроме того, существуют особые виды просьб о помощи, такие как «защитные» и «спасительные», которые обычно сопряжены с более высоким риском и более сложной динамикой межличностных отношений.

В целом, при обращении за помощью ключевое значение имеют понимание различных типов просьб, оценка отношений с собеседником и предложение разумных условий обмена. Эти стратегии и соображения помогают более эффективно получать поддержку в различных ситуациях, одновременно сохраняя и развивая межличностные отношения.

II. Чтобы другие люди были готовы протянуть руку помощи, вам необходимо обратить внимание на следующие ключевые моменты: правильно выбрать, к кому обратиться за помощью; учитывать обстоятельства обращения; выбрать подходящий момент; обращаться напрямую, а не полагаться на посредников; и не забывать выражать благодарность и от-

плачивать за оказанную помощь.

1. Выбор человека, к которому обращаться за помощью: на рабочем месте, сталкиваясь с трудностями, у нас часто есть несколько вариантов, к кому обратиться. Например, когда вам нужно взять отпуск, безопаснее выбрать надежного коллегу, хорошо знакомого с работой, чем новичка, даже если этот человек имеет довольно строгий характер. Принцип безопасности является главным соображением при выборе человека, к которому обращаться за помощью.

2. Выбор места обращения: Обычно более уместно обращаться один на один. Обращение в частном порядке позволяет снизить публичное давление на собеседника и избежать ненужного смущения и напряжения. Помните: не следует давить на собеседника, требуя согласия на вашу просьбу в общественном месте или в присутствии общего руководителя.

3. Выбор подходящего момента: обращаться за помощью заранее, как правило, проще, чем в последнюю минуту. Заблаговременная просьба демонстрирует ваше доверие и уважение к собеседнику, тогда как просьба в последний момент может вызвать у него ощущение, что его используют или давят на него.

4. Обращайтесь напрямую, избегайте посредников: на рабочем месте установление прямого контакта с человеком, который может вам помочь, обычно более эффективно, чем обращение через посредников. Это не только позволяет избежать искажения информации, но и дает возможность уста-

новить более непосредственный контакт с собеседником.

5. Благодарность и ответная поддержка: крайне важно выражать благодарность коллегам, которые вам помогают. Публично хвалите их за помощь или выражайте свою признательность по случаю соответствующих праздников. Помните: даже если отношения перерастут в конкуренцию, помощь, оказанная вам в прошлом, заслуживает вашего уважения и благодарности.

6. Отбросьте гордость и будьте настойчивы: обращение за помощью иногда требует мужества и настойчивости. Как сказал Юй Миньхун, отбросьте гордость и продолжайте пытаться до тех пор, пока не добьётесь успеха. Смелое и настойчивое отношение к просьбе о помощи часто открывает больше возможностей.

В целом, просьба о помощи — это не просто просьба, а искусство, которое проверяет ваши навыки межличностного общения и эмоциональный интеллект. Понимание и применение вышеуказанных стратегий значительно повысят ваши шансы на успех при обращении за помощью, а также помогут сохранить и развить вашу сеть профессиональных связей.

3. Когда другие обращаются к вам за помощью, крайне важно правильно реагировать.

Ниже приведены некоторые руководящие принципы и

правило «четырёх случаев, когда не стоит помогать», которые помогут вам принять правильное решение, когда к вам обращаются за помощью.

1. Просьба, служащая «размораживанием отношений»: на первоначальные просьбы, направленные на установление контактов, следует отвечать положительно, если это возможно и уместно. Такого рода просьбы обычно не сопряжены с большими рисками или затратами и способствуют налаживанию хороших межличностных отношений.

2. Просьба «в обмен на голос»: сталкиваясь с такой просьбой, учитывайте три следующих фактора: ваши шансы на успех, справедливость и обоснованность предложенных условий, а также то, уважает ли этот человек других. Это поможет вам принять решение, которое будет как разумным, так и благоприятным для долгосрочных отношений.

3. Принцип «четырёх случаев, когда не стоит помогать»:

Не помогайте, если это невыгодно: если кто-то пренебрегает вашим временем и усилиями ради небольшой выгоды, такая просьба не стоит ваших затрат.

Не помогайте, если помощь требует привлечения третьих лиц: если для оказания помощи другому вам нужно обращаться к третьим лицам, это может усложнить ситуацию и повлечь за собой дополнительные риски.

Не помогайте тем, кто сравнивает: избегайте помощи тем, кто рассматривает межличностные отношения как сделку

или объект сравнения. Такие люди, как правило, не имеют истинного понимания и уважения к отношениям.

Не помогайте тем, кто после отказа говорит резкие слова: если собеседник после отказа демонстрирует негативную или агрессивную реакцию, это указывает на возможное отсутствие у него элементарного эмоционального интеллекта и навыков межличностного общения.

4. Правда о помощи другим:

Когда вы решаете, помогать ли кому-то, самое важное — оценить характер и искренность просящего. Вы хотите помогать тем, кто благодарен и понимающий, а не тем, кто может злоупотребить вашей добротой.

При обращении за помощью очень важно четко сформулировать просьбу и проявить благодарность. Помните, что эффективное общение и правильная оценка ситуации имеют решающее значение для построения прочных и взаимовыгодных межличностных отношений.

Советы по общению для интровертов

«Общение больше похоже на возделывание поля, чем на охоту», — эту фразу Карен Уикре (Karen Wickre) цитирует в своей новой книге «Как построить сеть контактов на работе: руководство по общению для интровертов». По её мнению, охота — это деятельность, носящая транзакционный характер, а возделывание поля — циклическая и непрерывная деятельность, что соответствует сути построения межличностных отношений.

1. Учитесь у экстравертов.

Эрик Бакер, автор книги «Разрушая мифы об успехе», отмечает, что мы часто считаем, будто экстраверты лучше справляются с общением, в основном потому, что им от природы легко демонстрировать себя. На самом деле это и есть самореклама. Но почему интроверты, и даже те, кто находится где-то посередине между интроверсией и экстраверсией, не могут научиться быть более общительными?

Мы больше не живём в эпоху Ньютона, да и большинство из нас не являются такими же гениями, как он. Чтобы достичь вершин в какой-либо области, вам нужен наставник, и не один. Достижение успеха в любой сфере требует сотрудничества с другими людьми, а это означает, что вам необходимо создать сильную сеть контактов.

Термин «сеть связей» иногда может иметь несколько негативный оттенок, поскольку мы часто ассоциируем его с политикой и сферой продаж. Но Бакер в своей книге напоминает нам, что отношения между людьми не так уж и сложны. С точки зрения мозга, все «хорошие отношения» на самом деле основаны на доброжелательности и доверии. Таким образом, сеть связей, которую создают экстраверты, на самом деле представляет собой их обширный круг друзей, особенно среди искренних людей.

Бакер делится некоторыми советами по налаживанию отношений. Можно начать со старых друзей, восстановив с ними связь, найти людей, похожих на вас, или просто стать хо-

рошим слушателем. Очень эффективными стратегиями являются активная помощь другим и искреннее выражение благодарности тем, кто когда-то помогал вам.

Самое главное — нужно рассматривать общение как важную задачу и даже специально выделять для этого время.

2. Сохраняйте любопытство и открытость ума.

Викер отмечает, что интроверты, как правило, с большей легкостью проявляют любопытство к другим людям и задумываются о том, почему те ведут себя именно так. Любопытство также означает открытость к предложениям любого человека. Например, если вас приглашают познакомиться с другом, можно просто согласиться. Даже если вы не собираетесь действовать сразу, сохраняйте эту открытость.

В социальном взаимодействии часто есть «посредники», которые связывают стороны и решают проблемы. Викер советует интровертам постараться стать тем «мостом», который соединяет разные знания и ресурсы. Так ваша социальная сеть будет постоянно и значительно расширяться.

3. Проявляйте себя через конкретные действия, помогайте другим, чтобы подчеркнуть своё присутствие и произвести на окружающих более глубокое впечатление.

Интроверты в обществе и на работе часто ведут себя сдержанно, из-за чего легко создается ощущение, что их «не замечают». Многие объясняют это «недостатком коммуникативных навыков», а некоторые даже записываются на курсы комедийного мастерства, надеясь улучшить свои речевые

навыки с помощью юмора. Хотя изучение комедии — интересный вариант, на самом деле есть более простой и прямой способ повысить свою заметность.

В социальных ситуациях, помимо хороших коммуникативных и организаторских навыков, ещё одним эффективным способом является замена слов конкретными действиями, а директивного общения — помощью другим. Например, во время обеда или ужина можно проявить инициативу и налить чай другим; в конце встречи помочь всем проверить, не забыли ли они что-нибудь; когда гости уходят, задержаться на мгновение, чтобы проводить их взглядом; при получении посылок проверить, нет ли посылок для соседей по рабочему месту, и помочь их забрать. Такая внимательность и помощь постепенно укрепят доверие окружающих к вам и сделают вас более запоминающимся.

Кроме того, ещё одним большим преимуществом интровертов является умение быть отличным слушателем. В этом шумном мире мало людей, способных искренне выслушать другого, а такое глубокое внимание не только усиливает ваше присутствие, но и делает вас более сдержанным, уравновешенным и глубоким человеком.

4. Активно поддерживайте связь после встречи.

Поскольку интроверты могут не всегда эффективно проявить себя при первом знакомстве с незнакомыми людьми, особенно важно поддерживать с ними связь после встречи. Викиер советует в подходящий момент напомнить собесед-

нику о вашем первом знакомстве, поделиться своими интересами или задать интересующий вас вопрос посредством электронной почты, WeChat, SMS, WhatsApp или по телефону. Если на вашу просьбу не последовало ответа, попробуйте связаться ещё раз, добавив фразу: «Если вы считаете, что мне следует обратиться за помощью к кому-то другому, пожалуйста, порекомендуйте кого-нибудь». Так вы не создадите никому излишнего социального давления.

5. Налаживание новых отношений, открытие новых перспектив

Субъективные впечатления о других людях полны предвзятости и недопонимания

В книге «Украденный огонь: как Кремниевая долина, «Морские котики» и сумасшедшие учёные меняют нашу работу и жизнь» упоминается один очень показательный эксперимент: когда людям, которых знакомят с незнакомцем, в руках держат стакан с ледяной водой, ощущение холода заставляет их психологически насторожиться и с подозрением относиться к незнакомцу. Напротив, если в руках у них горячий кофе, ощущение тепла заставляет их легче доверять собеседнику. Это простое изменение физической температуры оказывает влияние на нашу эмоциональную «температуру», демонстрируя влияние физических ощущений на психологическое состояние.

В межличностном общении первое впечатление, произведенное на собеседника при первой встрече, имеет решающее значение. Так называемый «эффект первого впечатления» означает, что сильное впечатление, полученное при первой встрече, зачастую оказывает длительное влияние на человеческий мозг. Положительное первое впечатление не только поможет вам добиться успеха в любви и на работе, но и повлияет на ваше повседневное настроение и самооценку.

Однако в реальности наши усилия не всегда получают ожидаемое признание. Даже если мы изо всех сил стараемся продемонстрировать свои усилия и искренность, нам может не удастся завоевать поддержку и доверие окружающих, а порой мы даже сталкиваемся с непониманием. Например, бывший президент США Барак Обама во время одной из теледебатов, несмотря на попытки продемонстрировать образ спокойного и решительного лидера, в итоге получил неожиданно негативную реакцию общественности. Зрители в целом сочли, что он выглядел слишком мягким и не хватало убедительности в его ответах. Такая реакция вызвала у Обамы, известного своими блестящими ораторскими навыками, чувство растерянности и разочарования.

Проблема заключается в том, что мнение других о нас и то, как мы сами себя воспринимаем, зачастую сильно расходятся. Негативное впечатление может иногда быть вызвано личными ошибками, но чаще всего это происходит из-за того, что взгляд со стороны других людей полон предвзятости и недопонимания. Каждый из нас может иметь такую склонность при наблюдении за другими, и эти предвзятости и недопонимания в конечном итоге искажают тот образ себя, который мы демонстрируем.

Поэтому, будь то новые друзья, однокурсники, коллеги, потенциальные клиенты или будущие начальники, при первом знакомстве мы формируем впечатление друг о друге, следуя определенным шагам. Понимание и осознание этого

помогает нам лучше управлять и корректировать свой образ в глазах окружающих.

В межличностном общении люди обычно бессознательно формируют первое впечатление о других на основе такой информации, как внешность, жесты, речь и социальный статус. На этом этапе на формирование впечатления в основном влияют интуиция наблюдателя, здравый смысл, личный опыт, а также предвзятость и допущения, что зачастую приводит к возникновению искаженного и неточного представления. Например, одно из исследований показало, что при отборе резюме кандидаты с именами, характерными для белых, получают больше приглашений на собеседование, чем кандидаты с афроамериканскими именами. Такое предубеждение неосознанно влияет на оценку соискателей.

Вам, возможно, интересно, остается ли такое первое впечатление неизменным. На самом деле исследования Хайди Грант Холворсон показывают, что люди постепенно корректируют свои предыдущие когнитивные искажения, но для этого требуется значительное усилие, чтобы проанализировать влияющие на поведение факторы окружающей среды и контекста, а это — трудоемкий и длительный процесс. Без сильной мотивации наблюдатели обычно не стремятся самостоятельно исправлять такие предубеждения.

В реальности люди, стремясь сэкономить когнитивные ресурсы, обычно сосредотачиваются только на том, что считают необходимым, и склонны использовать «когнитивные

шорт-#ты», такие как опора на предубеждения и предвзятые предположения. Если их внимание не привлекает какая-то особая мотивация, большинство наблюдений зачастую останавливается на этапе формирования первоначального впечатления.

В целом, формирование субъективного впечатления об одном человеке другим проходит два этапа: сначала происходит первоначальное формирование, основанное на предубеждениях и недопонимании, а затем — возможное исправление и углубленное понимание. Ввиду присущей людям врожденной «когнитивной скупости», чтобы произвести хорошее впечатление, необходимо приложить усилия, чтобы стимулировать механизм корректировки предубеждений у наблюдателя.

Проявление теплоты и демонстрация способностей

Хайди Грант Холвосен отмечает, что в межличностном общении люди в первую очередь должны определить, заслуживаете ли вы доверия и представляете ли вы угрозу для их жизни и работы. Они быстро и подсознательно по вашему поведению и словам определяют, друг вы или враг, и каковы ваши намерения. Например, в отношении нового коллеги или соседа люди невольно задумываются, могут ли те стать конкурентами или дружественными партнерами.

Исследования Холворсон показали, что мнение других о вас на 90 % зависит от того, насколько вы демонстрируете теплоту и компетентность. Если вы проявляете доброжелательность, лояльность или сочувствие, люди будут считать вас доброжелательным человеком. Если же вы демонстрируете ум и талант, но при этом не проявляете теплоты, эти качества могут быть расценены как потенциальные признаки враждебного поведения. Поэтому проявление теплоты и компетентности имеет решающее значение для того, чтобы произвести впечатление «союзника».

Стратегии повышения уровня теплоты включают: внимательное слушание, зрительный контакт, кивание головой и улыбку. Также очень важно проявлять эмпатию, то есть ставить себя на место собеседника и искать общие точки со-

прикосновения, например, общие увлечения или пережитые события. Особенно эффективной стратегией являются «ненужные извинения», то есть выражение сочувствия, а не настоящих извинений, исходя из понимания трудностей другого человека. Доказано, что такая стратегия укрепляет доверие и близость. Кроме того, доверие к другим с самого начала, а также готовность делиться личными трудностями и слабостями также способствуют укреплению ощущения теплоты.

Способы демонстрации компетентности включают проявление силы воли, например, сопротивление искушениям, отказ от вредных привычек, а также умеренную скромность. Исследования показывают, что скромное демонстрирование своих способностей может вызвать у других положительную оценку ваших компетенций, в то время как их преувеличение может иметь обратный эффект.

В целом, чтобы произвести хорошее впечатление в социальной обстановке, вам необходимо одновременно демонстрировать теплоту и компетентность. Благодаря внимательному слушанию, эмпатии, доверию к другим и умеренной скромности вы сможете эффективно повысить свою социальную ценность и завоевать доверие и уважение окружающих.

Некоторые жесты, характерные для людей, обладающих властью, действительно позволяют эффективно передать уверенность и компетентность. Например, уверенные в себе

и влиятельные люди часто принимают более открытые позы, занимающие больше пространства, такие как расставленные ноги, наклон тела вперед, раскрытые руки, а в неформальной обстановке — даже ноги на столе или руки, скрещенные за головой. Напротив, люди, не обладающие авторитетом, обычно ведут себя более сдержанно: опущенные плечи, сведённые ноги, руки на коленях. Эти подсознательные жесты воспринимаются окружающими как признаки статуса и положения. Поэтому умелое использование некоторых жестов, демонстрирующих авторитет, может ненавязчиво показать окружающим ваши способности.

В то же время подчеркивание личного потенциала также является эффективным способом привлечь внимание. Исследования Стэнфордского университета и Гарвардской школы бизнеса показывают, что люди склонны больше симпатизировать тем, кто обладает выдающимся потенциалом, чем тем, кто уже доказал свою выдающуюся способность. Например, в Facebook рекламные посты об актёрах, которых критики называют «потенциальными звёздами будущего», получают больше просмотров и лайков, чем посты об актёрах, которых позиционируют как «звёзд завтрашнего дня». Столкнувшись с неопределённостью, люди подсознательно стремятся получить больше информации и глубже обдумать ситуацию.

Поэтому, если в личной рекламе сделать акцент на будущем потенциале, а не на прошлых достижениях, это с боль-

шей вероятностью привлечёт внимание и пробудит любопытство окружающих.

Сохраняйте скромность, ищите общие черты, создавайте ощущение «мы»

Большинство людей склонны иметь в целом положительное мнение о себе; это явление психологи называют «иллюзорным оптимизмом» или «чрезмерной уверенностью в себе». Например, человек может верить, что превосходит других в умственных способностях, обаянии или способностях, считать, что положительные события с большей вероятностью происходят с ним самим, а негативные — скорее затрагивают других. Они склонны приписывать личные успехи собственным усилиям, а неудачи — внешним факторам, таким как окружающая обстановка, поведение других людей или невезение. Это явление широко распространено в повседневной жизни: например, многие водители считают, что их навыки вождения и чувство безопасности превосходят средний уровень, а студенты с плохими оценками могут винить в этом сложность экзаменационных вопросов.

Исследования Хайди Грант Холворсен показывают, что в основе самоуважения лежит сравнение. Сравнивая себя с другими, люди учитывают способности и достижения других, а также степень их связи с собой. Если человек чувствует сильную угрозу, он может дистанцироваться от вас

или игнорировать вас, чтобы сохранить собственное самоуважение. Чтобы сохранить самоуважение, люди часто предпочитают сравнивать себя с теми, чьи достижения или способности ниже их собственных; это называется «нисходящим социальным сравнением» и направлено на то, чтобы почувствовать себя лучше. Когда невозможно выбрать объект сравнения, а результаты оказываются неудовлетворительными, люди применяют различные стратегии для противодействия угрозе, например, объединяются с вами, чтобы разделить победу, или снижают степень взаимосвязи между вами, а то и вовсе избегают близких отношений с вами, чтобы ослабить чувство угрозы.

Этот психологический механизм играет важную роль в наших взаимоотношениях с другими людьми. Понимание и осознание этих бессознательных психологических процессов помогает нам лучше понять сложность межличностных отношений и предпринимать более адекватные действия для поддержания и развития хороших социальных связей.

При работе с ситуациями, которые могут представлять угрозу для других, в первую очередь следует осознать, что наблюдатель может попытаться смягчить эту угрозу через призму самозащиты. В таком случае ваша стратегия должна заключаться в том, чтобы с скромностью и инициативностью снизить угрозу, которую вы представляете для их самооценки. Например, поделившись своими трудностями и слабостями, вы продемонстрируете свою человеческую сторо-

ну, что может эффективно снизить их настороженность.

В то же время чрезвычайно важно активно признавать и подтверждать способности и значимость собеседника. Вы можете выразить свое уважение и признание, спрашивая о достижениях, которыми он гордится, о его ценностях, целях и видении будущего. Сосредоточение внимания на сильных сторонах и достоинствах собеседника не только укрепит его уверенность в себе, но и будет способствовать укреплению хороших отношений между вами.

Однако убедитесь, что ваша похвала и признание искренни и конкретны, поскольку пустые или неискренние похвалы могут привести к обратному результату. В глубине души люди жаждут подлинного признания, и если ваша похвала будет воспринята как фальшивая или неуместная, это может вызвать дискомфорт или отторжение.

Подводя итог, можно сказать, что ключ к поддержанию самоуважения других заключается в проявлении скромности, что снижает их настороженность; в то же время следует искренне признавать и ценить их, находить общие точки соприкосновения и создавать атмосферу «мы — одна команда». Такой подход не только помогает смягчить потенциальное чувство угрозы, но и способствует построению более гармоничных и поддерживающих межличностных отношений.

Демонстрация взаимовыгодности и полезности

Как продемонстрировать свою ценность и построить взаимовыгодные отношения, общаясь с человеком, обладающим большей властью? Хайди Грант Холворсон советует дать собеседнику понять, какую выгоду принесет ему сотрудничество с вами. Термин «власть» здесь используется в нейтральном смысле и обозначает сторону, контролирующую ресурсы и инициативу. Например, если вы просите у друга денег, то в этот момент он обладает правом принятия решения, то есть властью.

Власть носит динамичный характер: в разных ситуациях и в разное время баланс сил может меняться. Например, власть начальника основана на том, что вы продолжаете работать. Если вы решите уйти, власть начальника исчезнет. Аналогично, если начальнику нужно, чтобы вы остались, то власть перейдет к вам.

Поскольку каждый человек склонен тратить на наблюдение и оценку других как можно меньше энергии, обладающие властью люди при оценке могут в большей степени полагаться на предвзятость и стереотипы. Однако когда они считают, что внимание к вам поможет им достичь своих целей, они начинают наблюдать за вами более внимательно. В этот момент крайне важно продемонстрировать свою «по-

лезность».

Если вы имеете дело с начальником, первым шагом будет глубокое понимание его потребностей и целей, а также стоящих перед ним вызовов. Затем заранее прогнозируйте и готовьтесь к удовлетворению этих потребностей, проактивно предлагая помощь, а не дожидаясь поручений. Речь идет не о подхалимстве или лести, а о реальной помощи и поддержке в работе.

Ваша цель — построить взаимовыгодные отношения, в которых ваша работа не только способствует достижению целей начальника, но и содействует вашему личностному росту. Помогая начальнику в достижении его карьерных целей, вы продемонстрируете свою реальную и ценную полезность. Такое сотрудничество поможет вам произвести положительное впечатление на начальника и в долгосрочной перспективе извлечь выгоду из этого взаимовыгодного взаимодействия.

Оставьте хорошее впечатление в конце

Как гласит пословица: «Уходить нужно в самый лучший момент». Психолог Даниэль Канеман назвал это явление «законом пика и конца» (Peak-End Rule), подразумевая, что наши воспоминания о чем-либо в основном определяются кульминационным моментом и впечатлением от завершения, а сам процесс оказывает лишь ограниченное влияние. Чем быстрее заканчивается событие после кульминации, тем более глубокое впечатление оно оставляет.

Наше воспоминание о каком-либо опыте определяется в основном двумя факторами: пиком этого опыта (будь то положительным или отрицательным) и ощущениями в момент его завершения. Например, люди, проводившие целый день в «Икеа», не обязательно что-то купят, но чашка бесплатного кофе, выпитая в конце, может оставить приятное впечатление. Точно так же после дня, проведённого в Диснейленде, несмотря на различные мелкие неудобства, яркие впечатления от захватывающих аттракционов (пик) и вечернего фейерверка (завершение) заставляют забыть о недостатках, возникших в середине дня, и оставляют приятные воспоминания.

То же самое касается просмотра фильмов: даже если первый час фильма был ничем не примечателен, но последние

полчаса тронули нас до глубины души, мы всё равно будем рекомендовать его другим. А если оригинальные сюжетные ходы присутствуют только в первой половине, а концовка оказывается посредственной, оценка фильма значительно снизится. Точно так же, если расстаться с бывшим партнёром дружески и спокойно, то, несмотря на потерю любимого человека, благодаря хорошему завершению отношений может сохраниться дружба.

На вечеринке лучше всего уходить сразу после кульминации — так удастся сохранить приятные воспоминания. Но если вы — хозяин, вам нужно подготовиться к тому, чтобы создать ещё одну кульминацию перед окончанием вечеринки, чтобы гости ушли с хорошими воспоминаниями. Лично я обычно иду расплачиваться, когда ужин подходит к концу, чтобы избежать неловкости, связанной с оплатой счета в качестве завершающего действия, и обеспечить совпадение пика и завершения. Некоторые умные предприниматели тоже понимают это и после оплаты счета подают фруктовую тарелку в качестве приятного завершения.

Эта широко применяемая в различных ситуациях стратегия, направленная на создание хорошего впечатления в конце, очень эффективна. Существует также метод «повторного взаимодействия в течение 24 часов» — это стратегия, укрепляющая хорошее впечатление. В общем, закон пика и конца говорит нам, что правильное управление моментом завершения имеет не менее важное значение и способно оставить в

сердцах людей глубокое и длительное впечатление.

Очень важно повторно взаимодействовать в течение 24 часов после первой встречи — это позволит оставить глубокое впечатление в памяти друг друга и сохранить теплоту первой встречи. Вы можете отправить приглашение по электронной почте, через WeChat или LinkedIn. Вот несколько шагов и примеров фраз, которые помогут вам более эффективно организовать это взаимодействие:

1. Выразите благодарность: в первую очередь поблагодарите собеседника за беседу и предложите ему оставаться на связи.

Например: «Было приятно познакомиться с вами вчера на мероприятии. Меня очень впечатлили ваши взгляды на культурные события в разных регионах».

2. Предоставьте ценную информацию: поделитесь с собеседником информацией, которая может быть ему полезна, например, соответствующими ссылками, контактами или полезными сведениями.

- Например: «Я заметил, что вы упомянули о предстоящем проведении вашей компанией местного культурного фестиваля. Как раз недавно я наткнулся на новость об использовании дронов для световых шоу — это может вам пригодиться. Вот ссылка на новость: *****».

3. Поделитесь личными контактными данными: четко укажите свои контактные данные, такие как номер мобильного телефона или ID в WeChat.

Например: «Вот мои контактные данные: *****. Если что-то понадобится, пожалуйста, свяжитесь со мной в любое время».

4. Пригласите на повторную встречу: предложите встретиться снова и укажите конкретное время и место.

Например: «Я часто встречаюсь с друзьями в Starbucks на Нанцзин-лу, это недалеко от наших офисов. В следующую среду, четверг и пятницу я свободен, а вам какой день подходит?»

В этом письме вы не только выражаете интерес и уважение к собеседнику, но и предоставляете ценную информацию, а также демонстрируете готовность поделиться своими ресурсами. Таким образом, вы не только проявляете энтузиазм, но и предлагаете практическую помощь, что усиливает мотивацию собеседника к дальнейшему общению с вами.

Если вы считаете, что пока еще не время встречаться, можно отправить короткое сообщение:

Например: «Было очень приятно пообщаться с вами сегодня. Вот статья из «Harvard Business Review», о которой я упоминал. Надеюсь, она вам пригодится».

Или: «Для меня было большой честью познакомиться с вами сегодня. Ваши мысли очень вдохновили меня, и я с нетерпением жду новых возможностей для общения в будущем».

Благодаря этим простым и эффективным стратегиям вы сможете в короткие сроки укрепить и углубить связи с но-

выми знакомыми, заложив основу для возможного будущего сотрудничества и дружбы.

6. Как с помощью «неформального общения» развязать беседу?

Зачем нам нужна «неформальная беседа»?

«Непринуждённая беседа» — это социальный акт, история которого уходит корнями почти в самую историю человечества. В ранних обществах общение имело жизненно важное значение для каждого человека: оно помогало нашим предкам быстро распознавать намерения и личность других людей с помощью речи, интонации и мимики, определять, является ли собеседник другом или врагом, и можно ли с ним сотрудничать. Этот инстинкт настолько глубоко укоренился, что даже младенцы младше года способны распознавать знакомых членов семьи по голосу. Сегодня мы обмениваемся и оцениваем информацию посредством светской беседы, чтобы определить, соответствуют ли ценности собеседника нашим собственным, и тем самым создаем чувство близости и желание сотрудничать.

Флейминг, автор книги «Руководство по „разговору ради разговора“», отмечает, что помимо распознавания друзей и врагов и подтверждения личности, светская беседа также играла важную роль в эволюции человечества, способствуя обмену информацией и укреплению сотрудничества. Флей-

минг, ссылаясь на теорию эволюционного психолога Робина Дамба, утверждает, что человечество стало «королем животных» благодаря нашей уникальной способности к языку, которая постоянно развивалась для укрепления социальных связей и трудового сотрудничества. С самого начала существования человечества сбор в группы для обмена историями был быстрым и эффективным способом социального взаимодействия: благодаря обмену информацией мы могли лучше определять надежность друзей и партнеров, а также эффективно «продавать» себя.

Несмотря на то что мы сейчас живем в высокоразвитом технологическом обществе, светская беседа по-прежнему остается эффективным инструментом для сближения людей и формирования чувства общности. Флеминг образно сравнивает светскую беседу с тофу: она легко усваивается, повсеместно распространена и способна впитывать разнообразные вкусы из сочетающихся с ней ингредиентов.

Тем не менее, некоторые люди по-прежнему испытывают неловкость при светской беседе, особенно при первом разговоре с незнакомцами в общественных местах. Это чувство напряжения и дискомфорта коренится в наших биологических инстинктах: мы не можем сразу определить, дружелюбен ли собеседник. Этот внутренний конфликт — с одной стороны, правила общения требуют от нас проявлять дружелюбие и открытость, а с другой — инстинкт подсказывает нам быть осторожными — может вызвать у некоторых лю-

дей социальную фобию. Но Флейминг утверждает, что именно светская беседа сама по себе может стать эффективным средством лечения социальной фобии.

В связи с этим он предложил уникальный метод лечения — экспозиционную терапию. Этот метод поощряет людей постепенно и в течение длительного времени сталкиваться с тем, чего они боятся, чтобы ослабить реакцию страха и добиться эмоциональной десенсибилизации. Людям, страдающим социальной фобией, можно начать с воспоминаний и имитации бесед, которые ведут мастера общения, затем постепенно практиковаться в кругу знакомых и, в конечном итоге, расширить свой круг общения. Флейминг отмечает, что, следуя этим шагам, люди могут постепенно совершенствовать свои навыки непринуждённого общения, преодолеть социальную фобию и, таким образом, общаться с другими более уверенно и непринуждённо.

Практические навыки эффективного общения

Прежде всего, следует избегать чрезмерной эгоцентричности в беседе. Флейминг отмечает, что такой эгоцентричный стиль общения мешает понять собеседника и создать благоприятную атмосферу для общения. Чтобы быстро наладить отношения с человеком, мы должны сосредоточить внимание на собеседнике, внимательно слушать его слова, проникаться его эмоциями, а также научиться замечать и ценить его достоинства.

Многие специалисты по психологическому консультированию, в том числе Флейминг, рекомендуют использовать аудио- или видеозаписи для анализа и оценки своего стиля общения. Чтобы определить, не слишком ли вы сосредоточены на себе, задайте себе следующие вопросы: не говорите ли вы в разговоре без умолку только о себе? Часто ли вы перебиваете собеседника? Невольно ли повышаете голос, чтобы заглушить собеседника? Если большинство ответов утвердительные, то вам, возможно, стоит сознательно уменьшить свою эгоцентричность и научиться больше вникать в точку зрения и эмоции собеседника и реагировать на них.

Второй важный момент — беседа должна быть содержательной и глубокой. Многие ошибочно полагают, что к беседе не нужно готовиться, не подозревая, что именно это

и является причиной неловких ситуаций в общении. Только беседа, наполненная деталями и личным опытом, без общих фраз, способна заинтересовать собеседника и способствовать углублению отношений. Флейминг советует сохранять любопытство и заранее подготовиться, изучив контекст предстоящего общественного мероприятия. На месте продемонстрируйте искренний интерес к собеседнику и готовность выслушать его, задавайте продуманные вопросы — так вы сблизитесь и завоюете признание.

В то же время, чтобы общение всегда было «содержательным», нам следует постоянно накапливать обширные знания и информацию. Читая разнообразные материалы, мы можем сочетать внешнюю информацию с личным опытом и строить уникальные и увлекательные диалоги. Таким образом, мы не только сможем привлечь внимание собеседника и вызвать отклик в непринуждённой беседе, но и повысить свою привлекательность и коммуникативные навыки.

Помимо накопления повседневных знаний, Флейминг также подчеркивает важность расширения личной жизни за пределами рабочей среды и развития здоровых увлечений. Уделяя время этим увлечениям, вы не только улучшаете личные навыки, расширяете кругозор и укрепляете волю, но и становитесь более многогранным и харизматичным в непринужденных беседах. В своей книге «Руководство по «разговору о пустяках» Флеминг приводит пример, демонстрирующий, что даже крайне застенчивые люди могут поль-

зоваться популярностью в общении, если у них есть достаточно интересные впечатления и увлечения. Например, он упоминает одного врача, который благодаря своему увлечению путешествиями пользовался большой популярностью в обществе, а его богатый опыт путешествий всегда привлекал внимание окружающих.

С другой стороны, Флеминг приводит пример, иллюстрирующий ограниченность однообразного образа жизни. Один китайский программист, работающий в Кремниевой долине, чувствовал, что его карьерный рост тормозится из-за однообразной жизни и ограниченного круга общения. Флеминг отмечает, что для улучшения социальной ситуации необходимо не только совершенствовать навыки общения, но и, что еще важнее, вести насыщенную жизнь. Он подчеркивает, что «иметь жизнь» означает активно исследовать реальный мир в свободное от работы время, участвовать в реальных мероприятиях и развлечениях, делиться впечатлениями и общаться с людьми, находя при этом общие темы для разговора и эмоциональный отклик.

Поэтому Флеминг дал три совета: 1. Найти и проанализировать свои личные интересы и увлечения; 2. Присоединяйтесь к местным группам англоговорящих людей, разделяющих ваши интересы; 3. Измените свой подход к общению, выйдите из зоны комфорта и уделите определенное время и усилия новым местным друзьям. Со временем Бен, посещая кулинарные курсы, не только развил новые увлечения,

но и добился прорыва в общении, что подтвердило эффективность метода Флеминга. Благодаря этим изменениям мы все можем чувствовать себя более свободно и уверенно в общении.

Во время непринуждённой беседы инициативно задавайте открытый вопрос средней сложности

В непринуждённой беседе, особенно при завязывании разговора с незнакомцем, крайне важно найти подходящую «отправную точку». Эта вступительная тема, подобно якорю, удерживающему судно на месте, определяет дальнейшее направление и глубину общения. Идеальным вариантом является выбор темы, не связанной ни с одним из собеседников, но способной вызвать у обоих резонанс. Например, вы можете прокомментировать окружающую обстановку или предметы, сказав: «Эта картина выполнена с большим мастерством», «Этот яичный пирог выглядит очень аппетитно» или «Этот лифт — самый медленный в истории» и т. д.

Одной из распространённых ошибок, которой следует избегать, является использование закрытых вопросов и ответов, поскольку такой подход часто приводит к быстрому завершению разговора. Например, в неформальной обстановке, если кто-то спросит вас: «Вы часто бываете здесь?», а вы просто ответите «Нет», это лишит собеседника возможности продолжить разговор. Напротив, следует использовать открытые вопросы и ответы, которые позволяют раскрыть больше деталей и личных впечатлений, поощряя обе сторо-

ны к более глубокому общению.

Помните: искусство светской беседы заключается в открытом общении. Поступайте как журналист: задавайте открытые вопросы, которые побуждают собеседника делиться дополнительной информацией и эмоциями. Например, не спрашивайте: «Как вы думаете, команда выиграет?», а спросите: «Что ещё нужно улучшить команде, чтобы завоевать титул?». Такие вопросы позволяют раскрыть богатый контент и вести глубокую дискуссию.

В то же время даже в случае простых приветствий или закрытых вопросов мастера светской беседы умеют обогатить разговор, добавляя детали и личные впечатления. Например, на замечание «Сегодня хорошая погода, да?» мастер может ответить: «Да, когда такая прекрасная погода, я люблю выгуливать свою собаку, доходя до парка, где всегда много людей, наслаждающихся солнцем и пейзажами. Возможно, вам понравится атмосфера того места». Такой ответ не только обогащает содержание разговора, но и делает его более дружелюбным и увлекательным. Благодаря такой стратегии даже самая простая беседа может постепенно превратиться в содержательный и приятный глубокий разговор.

При ведении непринуждённой беседы особенно важны эффективные навыки общения. Во-первых, избегайте задавать исключительно закрытые вопросы, на которые можно ответить просто «да» или «нет». Такие вопросы легко заводят разговор в тупик. Например, вместо того, чтобы прямо

спросить: «Вы читали „Красное и чёрное“?», можно спросить: «Какие книги вы обычно любите читать в отпуске?». Такие открытые вопросы побуждают собеседника поделиться большим объёмом информации, делая разговор более насыщенным и плавным.

В то же время следует избегать слишком общих или сложных вопросов, которые могут создать ненужное давление на собеседника и сделать разговор тягостным. Например, прямой вопрос «Что ты думаешь о инициативе „Один пояс, один путь“?» может вызвать дискомфорт, тогда как вопрос «Как инициатива „Один пояс, один путь“ влияет на твою отрасль?» будет более конкретным и простым для ответа собеседнику.

Умелое использование закрытых и открытых вопросов в непринуждённой беседе — это целое искусство. Вы можете корректировать тип вопросов в зависимости от ответов собеседника и плавности разговора. Например, после того как собеседник дал подробный ответ на открытый вопрос, вы можете в подходящий момент задать простой закрытый вопрос, чтобы продолжить разговор, например: «Является ли телекоммуникационная отрасль самой капиталоемкой?». Таким образом вы не только сохраните ритм разговора, но и сделаете его содержательным и более интерактивным.

Помните: в непринуждённой беседе главное — естественность и плавность разговора. Задавая вопросы средней сложности, которые стимулируют размышления, но не кажутся

слишком тяжёлыми, вы сможете эффективно способствовать общению, усиливая чувство близости и вовлечённости собеседника. Так, с кем бы вы ни разговаривали, собеседник будет чувствовать себя комфортно и с удовольствием поделится своими мыслями.

Три метода психологического воздействия, которые придадут вам уверенности

Каждый человек обладает уникальной информацией и знаниями, которые не ограничиваются тем, что мы можем получить из мобильных телефонов, компьютеров или книг. В эпоху информационного взрыва неоднократные непринужденные беседы могут обогатить и скорректировать наше представление об отрасли, городе и даже эпохе. Но как использовать «непринужденную беседу» для налаживания социальных контактов? Ниже приведены три эффективные психологические стратегии:

Психологическая стратегия № 1: начните прямо с середины

Как упомянул доктор Лу Чжэньи, можно начать прямо со середины разговора, как будто вы уже немного пообщались. Такой подход позволяет быстро перейти к делу и сгладить неловкость в начале разговора. Например, ожидая начала мероприятия, вы можете сказать соседу: «С нетерпением жду презентацию сегодня днём, раньше не сталкивался с таким форматом». Такое прямое и естественное начало разговора позволяет быстро перейти к теме, и даже если собеседник не захочет поддержать разговор, не возникнет чрез-

мерной неловкости.

Психологическая стратегия № 2: настройтесь на роль «хозяина»

Постарайтесь прийти на место заранее и встречайте каждого прибывающего гостя так, как будто вы — хозяин мероприятия. Такое настроение сразу укрепит вашу ауру, превратив вас из пассивного участника в активного. Ведите разговор как хозяин, например, спрашивая: «Какие у вас впечатления от сегодняшнего мероприятия?» или «Вам нравится музыка, которая здесь играет?». Такие активные и уверенные вопросы сделают беседу плавной и естественной.

Психологическая стратегия № 3: рассматривайте собеседника как еще не знакомого друга

Представьте себе, что мир — это одна большая вечеринка, на которой нет незнакомцев, а есть только друзья, с которыми вы ещё не познакомились. С таким настроением вы обнаружите, что большинство людей на самом деле гораздо более дружелюбны и терпимы, чем вы думаете. Даже в самом худшем случае, если собеседник решит вас игнорировать, в этом нет ничего страшного — это не окажет на вас никакого существенного влияния.

Использование этих психологических стратегий поможет вам с большей легкостью и непринужденностью завязывать непринужденные беседы, что, в свою очередь, откроет перед вами более широкие возможности для общения, укрепит межличностные отношения и позволит насладиться удо-

вольствием от общения.

Два способа реагирования, которые сделают беседу оживлённой и весёлой

В непринуждённой беседе крайне важен ритм развития и перехода от одной темы к другой. Представьте себе глубокое общение как исполнение симфонии тщательно подготовленным оркестром, где каждый строго следует партитуре и подчиняется дирижёру. А непринуждённая беседа — это как импровизация в джазе, полная свободы и неожиданных поворотов, где темы, подобно импровизированным мелодиям, гибко перескакивают с одной на другую.

В этом непринуждённом ритме разговора лучше всего, чтобы каждое высказывание длилось около минуты — так вы сохраните энергию и плавность диалога. Если собеседник поднимает новую тему, своевременно подхватывайте её, как при игре в теннис, поддерживая взаимодействие в формате «отбивай и отправляй». Если одна из сторон постоянно не может ответить, разговор становится похожим на прерывистую игру, теряя всю свою привлекательность.

Стратегия «один вопрос — два ответа»: отвечая на вопрос, не ограничивайтесь прямым ответом, а немного расширьте его, добавив информацию, связанную с ответом. Такой диалог становится более насыщенным и увлекательным. Например, когда премьер-министра Новой Зеландии Джона Ки спросили о травме руки, он не просто ответил, что уже

выздоровел, но и поделился историей, стоящей за этой травмой, превратив простой ответ в более насыщенный и увлекательный рассказ. Такой подход «один вопрос — два ответа» не только делает разговор более живым, но и открывает больше возможностей для дальнейшего общения.

Умение вести беседу — это не только искусство говорить, но и навык слушать и реагировать. Например, увидев в спортзале новое лицо, с которым вы хотите завязать разговор, вы можете сказать: «Я хожу сюда почти каждый день, но, кажется, вижу вас сегодня впервые». Когда она ответит, что только что переехала из Шанхая в Нью-Йорк и что здесь очень чистый воздух, ваш следующий шаг станет ключевым. Простое замечание о том, как востребованы беговые дорожки, может прервать разговор, а ваша цель — установить контакт и расширить диалог.

Внимательно выслушайте её, а затем развивайте разговор. Задайте вопросы, например: «Как проходит адаптация на новом месте? Вы жили в других городах? Есть ли у вас какие-то особые открытия или впечатления от Нью-Йорка?» Эти вопросы показывают, что вы заинтересованы в её опыте и умеете развивать тему, исходя из того, о чём она говорит.

Настоящее слушание — это гораздо больше, чем просто кивание головой и повторение слов собеседника; это умение вплетать его слова в свои ответы, демонстрируя внимание и понимание. Мастера светской беседы умеют быстро улавливать информацию собеседника, мыслить нестандартно и

превращать простой ответ в насыщенный диалог. Это похоже на то, как в шумной толпе умно улавливать ключевые слова, чтобы развивать разговор, поддерживая его непрерывность и динамику.

Помните: в социальных ситуациях каждый старается развить разговор, как утка, которая под водой энергично гребёт ластами. Ваша задача — слушать, развивать разговор и наслаждаться этим процессом, превращая простую беседу в увлекательное и содержательное общение.

Управление мимикой и языком тела во время светской беседы и понимание их значения

Флеминг предложил принцип SOFTEN, который поможет вам оптимизировать свое поведение во время непринужденной беседы и продемонстрировать больше позитивных эмоций и жестов. Эти шесть букв обозначают шесть приемов, которые помогут вам участвовать в разговоре более дружелюбно и с большей вовлеченностью.

Во-первых, «S» означает улыбку (Smile). Улыбка — это символ дружелюбия и доброжелательности; она дает понять, что вы — надежный и безобидный собеседник. Затем «O» означает открытую позу (Open posture), демонстрирующую, что вы не настороже и готовы принять собеседника. А «F» означает наклон вперед (Forward lean), что свидетельствует о вашем интересе к тому, что говорит собеседник, и о вашем активном участии в разговоре.

«T» означает физический контакт (Touch), например, искреннее и крепкое рукопожатие, которое позволяет быстро установить доверие и связь между людьми. Следующая буква «E» обозначает зрительный контакт (Eye contact) — один из самых мощных инструментов общения. Правильный зрительный контакт должен напоминать танец в паре: он вклю-

чает в себя как пристальный взгляд, так и своевременное отведение глаз, что позволяет избежать ненужного давления или дискомфорта для собеседника.

Наконец, «N» означает кивание головой (Nod). Периодическое кивание головой во время речи собеседника позволяет выразить ваше понимание и поддержку, усиливая позитивную атмосферу разговора.

Не менее важно наблюдать за реакцией собеседника, чтобы убедиться, что ваше поведение оказывает ожидаемое положительное влияние. Если собеседник начинает избегать зрительного контакта, отклоняется назад или выглядит рассеянным, это может быть сигналом о том, что вам следует скорректировать содержание или манеру разговора. Своевременно корректируйте своё поведение, чтобы обеспечить общение в непринуждённой и приятной атмосфере для обеих сторон.

7. Как произвести хорошее первое впечатление

Как быстро произвести на собеседника хорошее первое впечатление?

Хорошее первое впечатление имеет решающее значение для построения гармоничных межличностных отношений. Даже если впоследствии возникнут недоразумения или ошибки, ранее сложившееся хорошее впечатление поможет вам завоевать терпимость и понимание. Напротив, плохое первое впечатление может надолго повлиять на мнение других о вас, как бы вы ни старались исправить ситуацию. Ниже приведены несколько советов, как произвести хорошее впечатление при первом знакомстве:

1. Привлекательный внешний вид: опрятный и уместный внешний вид может значительно повысить вашу привлекательность. Внешние черты, такие как одежда, осанка и мимика, играют ключевую роль в формировании первого впечатления. Даже если вы не обладаете природной красотой, подходящая одежда и корректное поведение могут продемонстрировать ваш вкус и культуру.

2. Проявляйте симпатию к собеседнику: люди, как пра-

вило, склонны отвечать взаимностью тем, кто к ним хорошо относится. При первом знакомстве с помощью комплиментов и внимательного слушания дайте собеседнику почувствовать, что вы его цените и уважаете. Такое позитивное общение позволит собеседнику почувствовать, что вы его цените, и, как следствие, вызовет у него к вам симпатию.

3. Используйте принципы близости и сходства: людям легче налаживать связи с теми, чьи жизненные пути пересекаются с их собственными, у кого есть общие черты и интересы. Близость увеличивает возможности для взаимодействия и способствует взаимному пониманию. А сходство, особенно в взглядах и отношении, не только означает поддержку со стороны собеседника, но и укрепляет чувство безопасности и уверенности у обоих. Ища общие точки соприкосновения и подчеркивая сходство, вы сможете легче установить связь с собеседником.

Подводя итог, можно сказать, что благодаря тщательному уходу за внешним видом, проявлению симпатии к собеседнику, а также использованию принципов близости и сходства вы сможете эффективно создать положительное и устойчивое первое впечатление. Это не только способствует непосредственному межличностному общению, но и закладывает прочную основу для возможного будущего сотрудничества и углубления отношений.

Как при первом знакомстве использовать близость и сходство, чтобы укрепить доверие и произвести хорошее первое

впечатление? Ниже приведены несколько эффективных способов:

1. Метод «общих знакомых»: упоминание общих корней или опыта, например, родного города, одновузовцев, общих знакомых или схожих переживаний, помогает сократить психологическую дистанцию и усилить близость.

2. Метод «попадания в цель»: заранее соберите информацию об интересах, увлечениях и взглядах собеседника, а затем в ходе общения умело подстраивайтесь под эти интересы, чтобы собеседник почувствовал взаимопонимание, что укрепит ваши отношения.

3. Метод подражания: психологические исследования показывают, что во время общения люди неосознанно подражают поведению собеседника, включая моргание, мимику, позу и т. д. Такое бессознательное подражание создает ощущение безопасности и способствует построению дружеских отношений.

4. Метод физического контакта: легкое прикосновение к плечу, руке или спине собеседника может на подсознательном уровне передать ощущение авторитета и безопасности, усиливая чувство близости. Однако следует помнить, что такой контакт должен быть естественным и уместным, а также учитывать культурные и личные границы.

5. Повышение узнаваемости: интересные люди или вещи, как правило, лучше привлекают внимание и оставляют глубокое впечатление. Например, небольшое изменение в ди-

зайне, такое как рыбка, плывущая против течения на чашке, может выделить продукт среди множества конкурентов. Точно так же интересных людей легче запомнить: их особенности делают их уникальными в толпе, что усиливает их привлекательность.

В целом, с помощью этих стратегий вы можете эффективно укреплять близость и симпатию к новым знакомым, закладывая основу для будущего сотрудничества или дружбы.

Как поздороваться при первом знакомстве?

Чтобы освоить правильные манеры и технику рукопожатия, запомните восьмисимвольную формулу: «одно рукопожатие, два шага назад, три шага вперед, четыре обхвата». Ниже приводится подробное объяснение:

1. Первое рукопожатие (Initial handshake): первое рукопожатие — важный шаг в установлении близости. Биологические исследования показывают, что физический контакт вызывает выработку окситоцина, способствующего возникновению близости. Сила, угол и продолжительность рукопожатия должны быть умеренными. Мужчинам следует держать ладонь перпендикулярно полу, прикладывать усилие, сопоставимое с усилием собеседника, а продолжительность не должна превышать 3 секунд. Женщинам достаточно дотянуться до третьего сустава пальцев, движения должны быть мягкими.

2. «Второй шаг назад» (Step back): после рукопожатия следует сделать шаг назад, чтобы предоставить собеседнику достаточно личного пространства, а также прощупать его готовность к общению. Если собеседник сам приближается, это означает, что он готов к дальнейшему общению. Однако в случае общения с человеком, демонстрирующим сильную энергетику, отступать не следует.

3. Шаг вперёд (Step forward): если собеседник демонстрирует желание подавить вас в плане энергетики, например, опуская ладонь вниз или засунув другую руку в карман, вам следует сделать небольшой шаг вперёд, чтобы уравновесить энергетику и войти в его зону комфорта. Это демонстрирует вашу уверенность и решительность.

4. «Двойное прикосновение» (Double hand): когда руки собеседника находятся выше, а ваши — ниже, можно наложить свою вторую руку на его руку — это так называемое «политическое рукопожатие». Такой жест внешне выглядит очень дружелюбно, но скрыто направлен на то, чтобы занять преимущество в авторитете.

С помощью этих четырёх шагов вы не только сможете произвести хорошее впечатление при первой встрече, но и будете выглядеть более уверенно и вежливо в различных социальных ситуациях. Помните, что эти приёмы следует адаптировать к конкретной ситуации, сохраняя естественность и уважительное отношение.

Лучший способ проявить доброжелательность по отношению к незнакомцу — это проявить к нему интерес

Рассмотрим, как любопытство может изменить ситуацию в следующих знакомых сценариях:

Ситуация 1. Разговор об искусстве в автобусе: в нью-йоркском автобусе один пассажир заметил, что другой погружен в чтение книги по истории искусства. Начав с простого вопроса, они быстро обнаружили общую страсть к искусству. Эта случайная встреча не только украсила их поездку, но и положила начало долгой дружбе.

Ситуация 2. Быстрая интеграция на корпоративной вечеринке: на одной из корпоративных вечеринок новый сотрудник быстро влился в коллектив, интересуясь у других их увлечениями и опытом. Общий интерес к пешим прогулкам привел к организации совместного мероприятия, которое не только укрепило личные дружеские отношения, но и усилило сплоченность команды.

Сцена 3. Теплый прием соседей: в Калифорнии семья, недавно переехавшая в новый дом, получила радушный прием от соседей. Один любопытный сосед сам подошел к ним, чтобы познакомиться и дать советы о жизни в этом районе.

Этот дружеский жест не только помог новым жильцам быстро адаптироваться, но и помог им завязать первые дружеские связи в сообществе.

Сцена 4. Неожиданная встреча в путешествии: путешественник завязал разговор с продавцом на рынке в Таиланде. Его любопытство привело к глубокому пониманию местной культуры, и его пригласили на семейное торжество продавца. Это стало самым незабываемым событием его путешествия и углубило его знание тайской культуры.

Сцена 5. Межкультурное общение на работе: Сара проявила живой интерес к жизненному пути своего нового коллеги Амита из Индии, что укрепило взаимопонимание между ними и открыло для команды новые возможности межкультурного общения.

Проявляя любопытство и интерес к незнакомым людям, можно установить прочные межличностные отношения, укрепить взаимопонимание и уважение, а также обогатить свой социальный и культурный опыт. Любопытство отражает открытость и терпимость и служит мостом для общения и взаимопонимания между людьми.

Проявление уважения и внимания: выражение любопытства является проявлением уважения и внимания к другим людям и способствует созданию дружественной социальной атмосферы.

Способствует углублению общения: любопытство стимулирует исследование и задавание вопросов, углубляет обще-

ние, помогает обнаружить общие черты и укрепляет связи.

Преодоление барьеров: любопытство помогает преодолеть чувство незнакомства и барьеры при первом знакомстве, направляет диалог в глубину и сближает людей.

Укрепление доверия: проявление любопытства означает готовность слушать и понимать, что закладывает основу для доверия.

Содействие разнообразию и инклюзивности: любопытство демонстрирует принятие и признание разных людей и культур, способствуя разнообразию и инклюзивности в обществе.

Любопытство по отношению к незнакомым людям — это активное социальное поведение, демонстрирующее уважение, внимание и готовность понять, что способствует построению позитивных и гармоничных межличностных отношений.

Четыре способа произвести положительное впечатление на собеседника

Первый способ: инициативно завязывайте разговор.

Когда вы оказываетесь в незнакомой социальной обстановке, например на вечеринке или мероприятии, и окружающие, кажется, держатся на расстоянии, это как раз тот момент, когда вы можете продемонстрировать свои коммуникативные навыки. Келли однажды сказала: «В душе каждый человек немного застенчив. Они ждут, что вы представитесь им; они надеются, что вы первыми напишете им; они хотят, чтобы вы пригласили их куда-нибудь. Так что сделайте первый шаг».» В межличностном общении инициативные люди часто вызывают дополнительную симпатию. Существует так называемый эффект асимметрии: многие люди приветствуют инициативу со стороны других, но сами зачастую стесняются действовать первыми. Например, когда кто-то просит о помощи, вы, возможно, с радостью протянете руку помощи, но в обратной ситуации вы можете колебаться из-за страха получить отказ. Прорвав эту преграду, вы откроете для себя больше возможностей для общения.

Второй метод: определите потребности собеседника и предложите свою ценность.

У каждого человека есть своя уникальная ценность, и в то же время каждый сталкивается с проблемами, которые необходимо решать, независимо от его социального положения. Вот несколько примеров:

- Богатый человек может искать надежные возможности для инвестиций;
- технологический гений может искать финансирование для реализации технологического прорыва;
- лидеры общественного мнения нуждаются в поддержке и отзывах общественности;
- известный учёный может нуждаться в понимании логики функционирования бизнеса;
- бизнес-магнаты ищут инновации в академической среде для модернизации своих продуктов;
- Местные чиновники стремятся привлечь инвестиции для улучшения своих показателей.

Глубоко понимая их потребности и предлагая ту помощь, которую вы можете оказать, вам будет легче установить с ними конструктивные связи. Определив их потребности и предложив свою уникальную ценность, вы сможете быстро найти точки соприкосновения и построить взаимовыгодные отношения. Это не просто дарение, а способ содействовать совместному росту и развитию обеих сторон.

Третий метод: разработайте стратегию повышения симпатии, одновременно выявляя потребности других людей, чтобы предложить им индивидуальную ценность.

1. Подчеркните личную ценность в контексте общественных тенденций: при общении с людьми поместите свои цели или усилия в более широкий социальный контекст, например, в рамках помощи работающим женщинам, детям из уязвимых слоев населения, больным раком и т. д. — это значительно усилит ваше ценностное предложение. Когда ваша работа или цели связаны с общепризнанными социальными ценностями, люди с большей вероятностью проявят к вам поддержку. Такая стратегия не только отвлекает внимание от сиюминутного неловкого момента, но и может заставить собеседника в определенной степени простить ваши небольшие ошибки, поскольку вы представляете более значимое дело.

2. Предоставляйте ценность, исходя из потребностей: в социальном взаимодействии ключевую роль играет умение распознавать потребности собеседника и предлагать соответствующую ценность. У каждого человека, независимо от его положения, есть проблемы, которые он хочет решить. Например, богатые люди могут искать возможности для инвестиций, технические гении нуждаются в финансировании для реализации технологических прорывов, а лидеры общественного мнения стремятся заручиться поддержкой общественности. Благодаря глубокому пониманию и оказанию помощи, ориентированной на эти потребности, вы сможете быстро установить с ними связь и совместно достичь поставленных целей.

3. Привлекайте поддержку с помощью своей истории: делаясь личными историями, особенно о том, как вы находились в невыгодном положении или сталкивались с трудностями, вы можете вызвать отклик и заручиться поддержкой других. Как и сделала Дай Су: она представила себя в качестве представительницы иностранных студентов и использовала это как повод для установления контакта с ректором. Она не стала просто перечислять прошлые проблемы, а посмотрела в будущее и предложила, как сделать так, чтобы репутация университета «простиралась дальше» — это не только продемонстрировало её уважение и доверие к университету, но и позволило избежать вызова защитной реакции со стороны собеседника.

4. Навыки общения: История Дай Су также демонстрирует навыки эффективного общения. В разговоре с ректором она не только продемонстрировала любовь к университету и позитивный взгляд на будущее, но и, благодаря умелому использованию прогнозов вместо отсылок к прошлому, избежала возможной защитной реакции. Ее подход способствовал позитивным изменениям, а не указывал на прошлые ошибки.

Используя эти методы, вы сможете эффективно наладить контакт с людьми при первом знакомстве и найти точку прорыва даже в неблагоприятной ситуации. Помните: эффективное общение — это не только то, что вы говорите, но и, что более важно, то, как вы это говорите.

Четвертый метод — обсуждение долгосрочного развития, демонстрирующее, что вы являетесь человеком, с которым возможно долгосрочное сотрудничество. Например, Дай Су часто завершает разговор следующим образом: «Я понимаю, что видение вашей компании уже давно выходит за пределы национальных границ. Как исследователь межкультурных отношений, я уверена, что у нас есть много возможностей для углубленного обсуждения в контексте вашей будущей международной экспансии».» Дай Су поделилась одним из своих опытов: «Во время пребывания в США я посетила лекцию писателя, которого очень уважаю. По окончании мероприятия я коротко пообщалась с ним, упомянула нескольких китайских писателей и свои собственные книги, намекнув на то, какую ценность я могу принести ему в плане продажи авторских прав на китайском рынке. В тот же вечер он сам связался со мной».

Завершая беседу, как в кульминации комедии, продемонстрируйте все свои достоинства, чтобы оставить глубокое впечатление. Диалог, нацеленный на долгосрочное развитие, также предполагает постановку задач — как правило, междисциплинарных, выходящих за рамки профессиональных сфер собеседников и стимулирующих совместные усилия по их преодолению. Например, если ваш собеседник работает в сфере недвижимости, а вы — в интернет-индустрии, вы можете направить разговор следующим образом: «В нынешних политических условиях рынок аренды таит в себе скрытые

возможности. В настоящее время онлайн-аренда на короткий срок ещё не приобрела масштабный характер, возможно, в будущем мы сможем изучить возможности сотрудничества». Это не только произведёт впечатление, но и пробудит интерес собеседника, а также заложит основу для дальнейшего общения в будущем.

Как заинтересовать собеседника в первые 5 минут

Чжан Болай проанализировал для нас книгу Ванессы Эдвардс «Притяжение» — практическое руководство, посвященное оптимизации навыков общения. Эта книга построена на трех различных временных рамках и рассматривает, как вызвать интерес за всего пять минут, как углубить общение и установить доверие за пять часов, а также как построить прочные союзнические отношения за пять дней.

Для начала сосредоточимся на кратковременном пятиминутном общении. Многие могут быть озадачены таким коротким промежутком времени, считая, что за него трудно установить значимую связь. Однако в реальной жизни именно краткий разговор при первом знакомстве зачастую определяет, захотят ли обе стороны продолжить знакомство. По словам автора, цель пятиминутного общения должна заключаться в том, чтобы создать для собеседника незабываемое впечатление.

Как создать такой опыт? Эдвард рекомендует начать с контроля обстановки. В разных условиях мы ведем себя по-разному. Выбор обстановки, в которой вы чувствуете себя комфортно и можете проявить себя с лучшей стороны, снижает психологические и энергетические затраты, связанные с противостоянием внешним факторам. Выбор подходяще-

го места — первый шаг к обретению социального преимущества. Затем обратите внимание на особенности различных зон в месте проведения мероприятия. Например, зона с напитками часто является идеальным местом для общения: здесь людям легче расслабиться и завязать разговор.

Прежде чем начать разговор, убедитесь, что ваше первое впечатление сформировано правильно. Во время краткого общения люди неосознанно ищут ответы на три вопроса: вы настроены враждебно или доброжелательно? Вы победитель или проигравший? Вы потенциальный союзник или соперник? Ваше первое впечатление, по сути, является ответом на эти подсознательные вопросы. Поэтому убедитесь, что ваша одежда, осанка и улыбка передают позитивный, уверенный и дружеский сигнал.

Книга Эдвард «Притяжение» — это не просто руководство по навыкам общения, а всестороннее пособие по коммуникации, которое научит вас показывать себя с лучшей стороны в различных социальных ситуациях и при разной продолжительности общения.

Чтобы собеседник почувствовал нашу доброжелательность, Ванесса Эдвардс рекомендует обратить внимание на некоторые тонкие, но очень важные детали, например, открытое положение рук. Это простое действие показывает, что у нас нет скрытых намерений, и снижает настороженность собеседника. Кроме того, искреннее рукопожатие способствует выработке в организме окситоцина — «гормона

любви», который помогает установить доверие и близость. При рукопожатии следите за тем, чтобы ладони были расположены вертикально: так вы не будете выглядеть ни слишком доминирующим, ни слишком покорным, а продемонстрируете равную и открытую позицию.

Язык тела также имеет решающее значение. Принимая открытую позу — например, с естественно опущенными плечами и слегка приподнятым подбородком — вы демонстрируете уверенность в себе, но не высокомерие. В то же время следите за своим положением: не сжимайтесь и не занимайте без необходимости слишком много пространства. Такой сбалансированный подход позволит собеседнику понять, что вы не представляете ни угрозы, ни слабости.

Зрительный контакт также играет ключевую роль. Поддержание адекватного зрительного контакта может значительно повысить искренность и глубину общения. Избегайте чрезмерного пристального взгляда, а также не позволяйте своему взгляду блуждать над головой собеседника — это может создать впечатление невнимательности или неуважения.

В целом, благодаря этим трем стратегиям — рукопожатию, открытой позе и эффективному зрительному контакту — мы можем за короткое время создать положительное первое впечатление. А чтобы еще больше углубить эту первоначальную связь, нам нужно формулировать вопросы и вести диалог, которые вовлекают собеседника в общение, а не про-

сто передают информацию. Например, заменив стандартное «Как дела?» на вопрос «Что сегодня особенно порадовало вас?», мы с большей вероятностью вызовем глубокий и интересный диалог, который станет более насыщенным опытом общения для обеих сторон. Благодаря этим тонким и продуманным методам мы сможем лучше проявить себя в различных социальных ситуациях и построить более прочные межличностные отношения.

Чтобы пробудить у собеседника желание высказаться, ключ заключается в том, чтобы найти его интересы, ведь почти каждый любит говорить о себе. Безопасный и эффективный способ — направить разговор на него самого. Для этого не нужно специально что-то планировать, достаточно естественно вести беседу, наблюдая и слушая. Например, если вы заметили у собеседника уникальное украшение, можете прокомментировать его и поинтересоваться историей, которая за ним стоит: «Этот кошелек, связанный вручную, выглядит очень необычно. Вы сами его сделали?» Такой вопрос естественным образом переводит разговор на собеседника, и если он затронет его интересы, вы явно почувствуете, как в нем пробуждается энтузиазм.

Некоторые опасаются, что, уделяя слишком много внимания собеседнику, они упустят возможность проявить себя. Однако при первом знакомстве поиск общих черт обычно производит лучшее впечатление, чем подчеркивание различий. С помощью вопросов и обмена мнениями вы можете

найти с собеседником общие точки соприкосновения, такие как общие друзья, общие интересы или схожий опыт. Обнаружив общую тему, не спешите менять тему разговора, а углубитесь в неё, поделившись своими чувствами и переживаниями — это сделает беседу более глубокой и содержательной.

Например, обнаружив, что вы оба увлечены предпринимательством, вы можете продолжить обсуждение причин и перспектив этого занятия; такой глубокий разговор сблизит вас. В заключение, чтобы идеально завершить это краткое общение, вы можете предложить конкретную помощь или поддержку: порекомендовать ресторан, познакомить с полезным знакомым или запланировать совместное мероприятие. Такая поддержка и помощь не только укрепят вашу связь, но и оставят у собеседника приятные воспоминания об этом общении. Эти пять минут, наполненные взаимопониманием, сопереживанием и заботой, являются образцом успешного общения.

5 часов: как общаться более глубоко и построить взаимное доверие?

В течение 5 часов общения наша цель — глубоко понять собеседника и установить прочные отношения. Этот промежуток времени предоставляет достаточно возможностей для глубокого и содержательного общения, а не просто для поверхностной беседы. Согласно теории социального психолога Улиэля Г. Фра, межличностное взаимодействие по сути представляет собой обмен, включающий информацию, предметы, эмоции и услуги. Этот обмен касается не только материальных интересов, но в большей степени — обмена на эмоциональном уровне: заботы, поддержки, похвалы и признания.

В ходе пятичасового общения нам следует стремиться к сбалансированным и взаимовыгодным отношениям. Это требует от нас чуткого понимания потребностей собеседника и оказания соответствующей поддержки и помощи. В то же время мы должны четко выражать свои собственные потребности и ожидания, чтобы общение строилось на основе взаимного понимания и уважения.

Например, если вы заметите, что собеседнику нужен собеседник и эмоциональная поддержка, вы можете выслушать его с терпением и сказать слова ободрения. Если собеседник интересуется какой-то областью, вы можете поделиться со-

ответствующей информацией и ресурсами. Если у собеседника есть практические потребности, например, поиск работы или обращение за профессиональным советом, вы можете оказать помощь в меру своих возможностей.

В то же время в ходе этого пятичасового общения следует избегать несоответствия ожиданий. Если собеседник хочет поговорить о карьерном росте, а вы всё время обсуждаете личные увлечения, он может почувствовать себя некомфортно или непонятым. Поэтому важнейшую роль играют наблюдательность, эмпатия и навыки общения.

Таким образом, в ходе пятичасового общения наша цель — через эффективный обмен мнениями построить глубокие и стабильные отношения. Это требует от нас умения проникнуть в потребности собеседника, оказать соответствующую поддержку и в то же время четко выразить свои собственные потребности и ожидания. Благодаря совместным усилиям мы сможем сделать это время приятным и удовлетворительным опытом для обеих сторон.

Чтобы эффективно понять истинные потребности человека, Ванесса Эдвардс рекомендует внимательно наблюдать за его микровыражениями и поведением, что позволяет заглянуть в его внутренний мир. Мимические выражения, будучи произвольными движениями лица, зачастую раскрывают истинные чувства человека в состоянии сильных эмоций и являются более достоверными, чем слова. Например, когда речь заходит о ком-то, кратковременное приподнятое

уголков рта собеседника может свидетельствовать о презрении или пренебрежении, даже если он вербально выражает уважение. Имитация этих мимических выражений может помочь нам лучше понять эмоции, которые они отражают.

Кроме того, наблюдение за поведением человека и за тем, какие ресурсы он ценит, также является эффективным способом выявления его потребностей. Социальный психолог Улиэль Г. Фла делит ресурсы, которыми обмениваются люди, на шесть основных категорий: любовь, услуги, статус, деньги, вещи и информация. Обращая внимание на то, что интересует собеседника в повседневной жизни, и на его поведение, мы можем сделать вывод о том, какой тип ресурсов он ценит больше всего.

Например, если коллега любит быть в курсе последних новостей компании и с удовольствием делится ими, он, вероятно, больше ценит информационные ресурсы. Если же другой коллега уделяет особое внимание материальным вознаграждениям и символам статуса, то он, скорее всего, больше ценит вещи и статус. Эти наблюдения помогут нам точнее удовлетворять потребности собеседника и более эффективно общаться и строить отношения.

В ситуации знакомства чрезвычайно важно понять основные потребности собеседника. Вместо того чтобы хвастаться, человек должен понять истинные потребности собеседника, наблюдая за его словами и поступками. Например, если собеседник ценит услуги и вещи, то проявление сочув-

ствия, поддержки и признания, а также преподнесение значимых подарков в особые дни, скорее всего, сможет больше тронуть его и помочь построить глубокие отношения.

В целом, внимательное наблюдение и понимание потребностей собеседника являются ключом к налаживанию хорошего общения и отношений. Уделяя внимание микровыражениям, поведению и основным потребностям, мы можем более эффективно общаться с другими людьми и устанавливать прочные и глубокие связи.

Как следует строить общение в течение 5 дней?

В ходе пятидневного углубленного общения ключом к построению долгосрочных отношений является формирование чувства союзничества, то есть превращение «ты и я» в «мы». Одним из эффективных способов сократить психологическую дистанцию является раскрытие личных секретов, что демонстрирует нашу уязвимость и укрепляет близость. Хотя некоторые опасаются, что раскрытие уязвимости может навредить имиджу, на самом деле большинство людей не уделяют этому чрезмерного внимания, а умеренное проявление уязвимости может даже вызвать симпатию у собеседника, поскольку делает нас более настоящими и человечными.

Обращение к собеседнику с просьбой о помощи — это простой и эффективный прием, который не только сокращает межличностную дистанцию, но и укрепляет доверие и симпатию. Этот метод имеет давнюю историю и известен как «эффект Франклина», то есть повышение симпатии собеседника к вам посредством просьбы о помощи. В реальной жизни обращение к другим за советом является распространенным способом применения этого принципа: признавая свои недостатки, вы одновременно получаете возможность лучше понять собеседника.

Ключом к эффективному общению является искренность

— не стоит обращаться за советом просто ради самого обращения. Вопросы следует задавать исходя из своих реальных потребностей: такое общение будет более искренним и значимым. Получив совет, необходимо выразить искреннюю благодарность и рассказать собеседнику, как именно его мнение помогло вам. Такое внимание к деталям позволяет еще больше углубить взаимное понимание и доверие, заложив прочный фундамент для построения долгосрочных отношений.

Глава 2.

Умение общаться с людьми — это мудрость

В 1955 году кинорежиссёр старшего поколения Цэнь Фаньсяй и учёный У Цзугуан сняли фильм «Сценическое искусство Мэй Ланьфана», в котором запечатлён 61-летний Мэй Ланьфан, находившийся на пике своего творчества. Подобно сегодняшнему Лю Дехуа, Мэй Ланьфан строго следил за своим имиджем и физической формой, стремясь к совершенству в каждом выступлении на сцене. Этот фильм также считается важным визуальным материалом, передающим наследие искусства школы Мэя, особенно в части, посвященной его шедевр «Прощание Ба Ва с Цзи».

В ходе съёмок фильма У Цзугуан и Цэнь Фань, заботясь о визуальном эффекте, хотели заменить актера Лю Ляньруна, который был невысокого роста. Однако Мэй Ланьфан категорически возразил, подчеркнув многолетние отношения сотрудничества с Лю Ляньруном, что свидетельствовало о

том, насколько он ценил человеческие отношения и своих партнеров. Такой выбор, хотя и мог пойти на некоторые компромиссы в плане художественного эффекта, продемонстрировал его личностный шарм, основанный на верности и преданности.

Настойчивость Мэй Ланьфаня была продиктована не только личной лояльностью, но и следованием семейным традициям, подчеркивающим важность уважения и сохранения долгосрочных отношений в художественном сотрудничестве. В своей автобиографии он упоминает историю о взаимоотношениях с корифеем пекинского оперного искусства Тань Синьпеем, что свидетельствует о его глубоким уважении к старшим и авторитетам в профессии. Эти поступки не только отражают его личные качества, но и способствуют поддержанию гармонии и порядка в мире пекинской оперы.

Философия Мэй Ланьфана в отношении жизни и работы, особенно его мудрость в поддержании отношений и уважении к традициям, заслуживает нашего глубокого размышления и может служить примером для подражания. Его жизнь и художественная практика показывают нам, что успех человека заключается не только в таланте и достижениях, но и в том, как он ведет себя в жизни, руководствуясь моралью и мудростью, и как, сохраняя целостность своего искусства, он одновременно уважает и поддерживает отношения с другими людьми. Этому искусству быть человеком стоит учиться и подражать каждому.

1. Прежде чем относиться к другим, нужно дисциплинировать себя Отношения с самим собой — это начало всех отношений

Господин Лян Шумин однажды отметил, что три вида отношений, с которыми приходится иметь дело в жизни, по степени важности располагаются в следующем порядке: человек и вещи, человек и человек, а также самое главное — человек и самость. Действительно, именно эти отношения с самим собой определяют направление всей нашей жизни. Счастье имеет три измерения: отношения с внешней средой, с другими людьми и с самим собой. Только достигнув гармонии на всех этих трех уровнях, человек может почувствовать истинное счастье.

Некоторые люди, возможно, отлично справляются с взаимодействием с окружающей средой и даже добиваются огромных успехов, но если они не умеют налаживать межличностные отношения, то так называемый успех будет лишь одномерным. Еще более серьезной проблемой является отчуждение от самого себя. Многие люди, казалось бы, добившиеся успеха, на самом деле испытывают глубокое чувство одиночества, лишены настоящих друзей и, что особенно важно, не могут жить в гармонии со своим внутренним

«я». Возможно, они постоянно борются, движимые неудовлетворённостью собой, но, обретя всё, что хотели, по-прежнему не чувствуют внутреннего покоя, потому что в глубине души не уважают себя.

Поэтому, сталкиваясь с обидами и недовольством, нам нужно своевременно «ограничить ущерб» и примириться с собой, а не позволять обиде и недовольству владеть нами. Например, некоторые люди ради так называемой «справедливости» предпочитают оставаться в браке без любви, не желая уходить, руководствуясь логикой: они не хотят, чтобы тот, кто их обидел, добился своего. Однако такое поведение, кажущееся борьбой, на самом деле является саморазрушением. В конце концов, несчастье других не приносит счастья самому себе, а по-настоящему теряется собственная жизнь и счастье.

В письмах к сыну Рокфеллер также продемонстрировал глубокое понимание ключевого принципа «гармонии с самим собой». Он подчеркивал, что уверенность в себе и внутренняя гармония — важнейшие спутники в жизни. Личное достоинство исходит изнутри, и пока вы твердо отстаиваете свое достоинство, никто не сможет по-настоящему вас обидеть. Эти наставления Рокфеллера — не только руководство для сына, но и глубокая мудрость в отношении взаимоотношений с людьми и самопознания.

Ниже приводится отрывок из письма:

Мой сын, мы живем в обществе, стремящемся к достоин-

ству, и я знаю, что для человека, дорожающего своим достоинством, означает оскорбление. Но зачастую, кем бы ты ни был, даже президент Соединенных Штатов Америки не в силах предотвратить оскорбления со стороны других.

Что же нам делать? Отвечать в порыве гнева, защищая своё достоинство? Или проявить терпимость и великодушие? Или реагировать каким-то другим способом?

Возможно, вы помните, что я до сих пор бережно храню групповую фотографию своих одноклассников из средней школы. На ней меня нет — там только дети из обеспеченных семей. Прошло несколько десятилетий, но я по-прежнему храню эту фотографию, а ещё больше — воспоминания о том, как она была сделана.

Это было однажды днём, погода была хорошая, и учитель сказал нам, что пришёл фотограф, чтобы сфотографировать учеников во время урока. Меня фотографировали и раньше, но очень редко — для ребенка из бедной семьи фотография была роскошью. Как только появился фотограф, я сразу начал представлять себе, как буду выглядеть в кадре: побольше улыбок, побольше естественности, чтобы выглядеть круто, и даже начал представлять, как вернусь домой и, словно сообщая радостную новость, скажу маме: «Мама, меня сфотографировали! Это сделал настоящий фотограф, просто супер!

Я с восторгом смотрел на того фотографа, который наклонился, чтобы выбрать ракурс, надеясь, что он поскорее запечатлеет меня в кадр. Но я разочаровался. Этот фотограф,

похоже, был эстетом: он выпрямился, указал на меня пальцем и сказал моему учителю: «Не могли бы вы попросить этого ученика встать со своего места? Он одет слишком убого». Я был маленьким учеником, вынужденным подчиняться учителю, и не мог сопротивляться — мне оставалось только молча встать, чтобы создать красивый фон для тех богато одетых детей из обеспеченных семей.

В тот миг я почувствовал, как у меня загорелось лицо. Но я не рассердился, не стал жалеть себя и тем более не стал в душе упрекать родителей за то, что они не позволили мне одеться прилично — ведь на самом деле они уже сделали всё, что могли, чтобы я получил хорошее образование. Наблюдая за съемкой, которую организовывал тот фотограф, я в душе сжал кулаки и торжественно поклялся себе: «Однажды ты станешь самым богатым человеком в мире! Что значит — позволить фотографу сфотографировать тебя! Твоя гордость — это когда самый известный художник в мире напишет твой портрет!»

Мой сын, та клятва, которую я дал тогда, уже стала реальностью! В моих глазах значение слова «унижение» изменилось: оно больше не является острым клинком, лишаящим меня достоинства, а превратилось в мощную движущую силу, подобную бушующему морю, подталкивающую меня вперед, побуждающую стремиться ко всему прекрасному и хорошему. Если сказать, что тот фотограф вдохновил бедного мальчика стать самым богатым человеком в мире, то это,

пожалуй, не будет преувеличением.

У каждого бывают моменты, когда он наслаждается аплодисментами и овациями — это может быть признанием наших достижений или наших качеств, личности и нравственных ценностей; бывают и моменты, когда мы подвергаемся нападкам и оскорблениям. Если отбросить злонамеренность, я думаю, что мы подвергаемся оскорблениям из-за недостатка определенных способностей — эти способности могут касаться как нашего поведения как людей, так и нашего отношения к делу; в любом случае, они не вызывают уважения со стороны других. Поэтому я хочу сказать: подвергнуться оскорблению — не такая уж плохая вещь. Если вы умеете хладнокровно анализировать ситуацию, то, возможно, сочтёте оскорбление мерилom своих способностей — я именно так и поступаю.

Я знаю, что любое, даже самое незначительное оскорбление, может задеть достоинство. Однако достоинство не дается свыше и не дарится другими — его создаёшь ты сам. Достоинство — это духовный плод, которым наслаждаешься ты сам; достоинство каждого принадлежит ему самому: если ты сам считаешь себя достойным, то ты и есть достоин. Поэтому, если кто-то ранит твои чувства или твое достоинство, не поддавайся на это. Если ты будешь твёрдо отстаивать своё достоинство, никто не сможет тебя обидеть.

Мой сын, твои отношения с самим собой — это начало всех отношений. Когда ты веришь в себя и находишься в гар-

монии с собой, ты становишься своим самым верным спутником. И только так ты сможешь сохранять спокойствие как в радости, так и в горе.

Сохраняй необходимую покорность и терпение

Джон Дэвисон Рокфеллер (John Davison Rockefeller, 8 июля 1839 — 23 мая 1937) — американский промышленник и суперкапиталист, основавший в 1870 году компанию «Стандарт-Ойл» (Mobil Oil). Рокфеллер был первым миллиардером на Земле и всемирно признанным «нефтяным магнатом». В период своего расцвета он монополизировал 80 % нефтеперерабатывающей промышленности и 90 % нефтепроводного бизнеса в США. Рокфеллер был сдержанным, немногословным и загадочным человеком. Рокфеллер был не только высокоморальным и выдающимся успешным бизнесменом, но и отцом, умевшим правильно воспитывать своих детей. Всего Рокфеллер написал сыну 38 писем, в которых достоверно запечатлены все его достижения, лежащие в основе мифа о создании богатства.

Мы по-прежнему будем использовать содержание одного из этих семейных писем, чтобы заглянуть в стратегии и секреты создания богатства величайшего магната своего времени.

Дорогой Джон:

Большое спасибо за то, что доверился мне и рассказал о своём уходе из совета директоров «Ситибенка». Я, конечно, понимаю, почему ты так поступил: ты больше не можешь

терпеть некоторые действия своих коллег и не хочешь продолжать подчиняться им.

Однако, было ли твое решение мудрым, по-видимому, покажет только время. Причина проста: если бы ты не отказался от должности члена совета директоров «Сити» по собственной инициативе, а решил остаться там, возможно, ты получил бы гораздо больше.

Я знаю, что покорность — великий враг мысли и тюремный надзиратель свободы. Однако для человека с большими амбициями сохранение необходимой покорности и терпения — это как раз та стратегия успеха, которая не подводит ни разу. Оглядываясь назад, я многое перетерпел и благодаря этому многое получил. В начале моего предпринимательского пути, из-за нехватки средств, мой партнер мистер Кларк предложил присоединиться к нам его бывшему коллеге мистеру Гарднеру. Я с радостью поддержал эту идею, ведь присоединение этого состоятельного человека означало, что мы сможем делать то, что хотим, на что способны и что можно осуществить при наличии достаточных средств.

Однако, к моему удивлению, Кларк принес с собой не только кошелек, но и нанес мне унижение: они хотели переименовать компанию «Кларк-Рокфеллер» в «Кларк-Гарднер», а причиной, по которой они хотели удалить фамилию Рокфеллера из названия компании, было то, что Гарднер происходил из знатной семьи, и его фамилия могла привлечь больше клиентов.

Это было оскорбление, глубоко задевшее моё самолюбие! Я был в ярости! Я ведь тоже был партнёром, а Гарднер внёс лишь свою долю капитала. Разве то, что он из аристократического рода, даёт ему право лишать меня того, что мне по праву принадлежит?! Но я сдержался и сказал себе: «Ты должен взять себя в руки, сохранять спокойствие — это только начало, впереди ещё долгий путь!»

Я притворился спокойным и, делая вид, что ничего не произошло, сказал Кларку: «Ничего страшного». На самом деле это была чистая ложь. Подумайте сами: как человек, подвергшийся несправедливости и уязвленному в самолюбии, может проявить такую терпимость и великодушие! Но я разумом погасил пылающий в моей душе огонь гнева, потому что знал, что это принесет мне пользу.

Терпение — это не слепое смирение, нужно хладнокровно оценивать ситуацию и понимать, не отклонится ли ваше решение от цели и не навредит ли ей. Вспыльчивость по отношению к Кларку не только не достойна, но, что ещё важнее, она может внести раскол в наше сотрудничество и даже привести к тому, что меня выгонят и придётся начинать всё с нуля. А единство, напротив, создаёт синергию, позволяющую нашему делу расти и развиваться, а мои личные силы и интересы неизбежно укрепятся вместе с ним.

Я знал, к чему стремлюсь. После этого я продолжал работать с прежним энтузиазмом, не зная усталости. К третьему году мне удалось вытеснить из компании того чрезмер-

но расточительного мистера Гарднера и восстановить репутацию компании «Кларк-Рокфеллер»! В то время люди начали обращаться ко мне с уважительным «мистер Рокфеллер», и я стал богатым человеком.

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.