АДРИАН НОРТВЕЙЛ

ХАРИЗМА
БЕЗ ГРОМКИХ СЛОВ

Из чего складывается харизма,
которая помогает завоевать авторитет



Адриан Нортвейл

Харизма без громких слов. Из чего складывается харизма, которая помогает завоевать авторитет

https://litres.ru/74735837
SelfPub; 2026

Аннотация

Вас стоит слушать. Пора сделать так, чтобы это замечали.

Представьте: вы высказываете предложение, и коллеги обсуждают его всерьёз. Отказываете без долгих оправданий. Спокойно принимаете критику. Именно в таких мелочах складывается авторитет. Эта книга предлагает поработать над тем, какое впечатление вы производите: речью, внешним видом, привычками, самообладанием и вниманием к людям. Тесты помогут присмотреться к себе, примеры общения и лидерства подскажут, что менять.

Откройте её, если устали надеяться, что однажды ваши достоинства заметят сами.

При редактировании и структурировании материала использовался ChatGPT.

Содержание

От автора	4
Глава 1. Аура - это поле притяжения	8
Глава 2. Аура как результат психологических законов	55
Глава 3. Станьте лучшей версий себя, проявите свою ауру	93
Конец ознакомительного фрагмента.	137

Адриан Нортвейл
Харизма без громких слов. Из чего складывается харизма, которая помогает завоевать авторитет

От автора

За последние 3000 лет представление о секрете выдающегося успеха постепенно распространилось в Индии, Египте и Вавилоне, а также в США, Канаде, Великобритании, Франции, Германии, Италии, Португалии, Японии, Южной Корее, Дании, Нидерландах, Бразилии, Ирландии, Испании, Австралии, Малайзии и более чем в 160 других странах, со временем превратившись в своего рода правило успеха для политических и финансовых лидеров, а также звёзд индустрии развлечений! Этот «код» выдающегося успеха — энергетическое поле, связанное с законом притяжения.

Концепция ауры захватила умы людей по всему миру, сделав вершину успеха доступной для всех, кто стремится к ней!

Сегодня аура стала секретом успеха, которым пользуются влиятельные люди по всему миру — от самого богатого человека в мире Билла Гейтса до президента США Барака Обамы; от самой известной в мире телеведущей Опры Уинфри до основателя Alibaba Group Ма Юна; от официальных новостей до чемпионата мира по футболу… Об ауре говорят во всём мире, но по-прежнему лишь ничтожное число людей способно обладать ею и использовать её — политики используют её для получения голосов избирателей, бизнесмены — для налаживания сотрудничества…Говорят, что сильная аура помогает добиться успеха в отношениях с людьми.

Почему некоторые люди, не обладая выдающейся внешностью, всегда привлекают к себе множество людей? Почему другие, даже не занимая высокого положения, одним словом способны повлиять на поступки окружающих? Ответ прост: они обладают мощной аурой. Например, один из самых известных президентов США, Линкольн: его внешность и манеры были весьма старомодными, его даже многие политические противники насмешливо называли «гигантской обезьяной», но он всё же сумел одержать победу в президентской гонке. Всё дело в том, что Линкольн обладал достаточно сильной аурой. Аура — это поле духа, аура — это поле вкуса, аура — это поле резонанса; в поле ауры достаточно одного вашего призыва, чтобы собралась целая толпа.

Где есть жизнь, там есть аура.

Аура — это также сочетание притягательности, влияния и

симпатии в межличностном общении. Обычно люди воображают круг с каждым человеком в центре и радиусом 1 метр, чтобы обозначить его личную ауру; она не существует объективно, а проявляется только в межличностном общении.

Аура каждого человека — это результат сочетания врождённого таланта и влияния окружающей среды. Чтобы добиться успеха и уважения, обрести счастливую и здоровую жизнь, вам следует понять, что такое аура и какую силу, способную изменить судьбу, она в себе несёт. В то же время вам нужно научиться использовать ауру для формирования своей личности, чтобы ваша уникальная аура приносила максимальную пользу. Ведь именно аура определяет вашу жизнь.

Аура открывает для вас первую дверь в мир межличностных отношений. Это особенно актуально в профессиональной среде: сильная аура — источник вашего авторитета и привлекательности на работе, это ваша неповторимая аура, а также незаменимый секрет карьерного роста.

Чтобы изменить ауру, в первую очередь нужно изменить свой внутренний мир; чтобы изменить ауру, нужно уметь уравновешивать силы в отношениях с коллегами; чтобы изменить ауру, нужно создавать притягательность для команды; чтобы изменить ауру, нужно сформировать способность объединять людей и влиять на происходящее.

Теперь мы подробно расскажем о способах развития и применения ауры, которым пользуются деятели, стоящие на вершине пирамиды мировой политики и финансов, — что-

бы каждый, кто его изучает, мог развить идеальную ауру во всех сферах: харизма, карьера, любовь, управление финансами, здоровье, повседневная жизнь, общение и жизнь в целом, чтобы максимально развить свой личный «мягкий потенциал».

Эта книга может служить не только ориентиром для политиков, бизнесменов, звезд шоу-бизнеса и других влиятельных личностей, но и имеет особое практическое значение для обычных людей, владельцев малых и средних предприятий, а также руководителей в сфере бизнеса. Содержание книги, посвященное законам ауры, охватывает широкий спектр тем, включая различные социальные статусы, ситуации, полы, времена года, возрастные группы и функциональные роли, подчеркивая слияние рациональности и реальности и обладая высокой практической ценностью.

Книга посвящена личностному и духовному росту, мотивации, работе и навыкам общения. Благодаря всестороннему содержанию, четким объяснениям, новаторской форме и уникальной структуре она является незаменимым руководством по жизни.

Глава 1. Аура - это поле притяжения

По сути, энергетическое поле — это поле харизмы человека: личное очарование, формирующееся благодаря характеру, речам и поведению человека, с сильным индивидуальным оттенком, подобно притяжению магнитного поля, то есть источнику притягательной силы.

Секрет успеха, которым пользуются ведущие деятели мировой политики, финансов и шоу-бизнеса, — это именно аура.

Аура постоянно влияет на судьбы людей

Почему некоторые люди, не обладая выдающейся внешностью, всегда привлекают к себе множество людей, которые собираются вокруг них? Почему некоторые люди, не занимая высокого положения, при этом, как только открывают рот, заставляют окружающих — осознанно или неосознанно — поступать так, как они хотят?

Ответ прост: они обладают мощной аурой. Например, очень известный в истории США президент Линкольн, внешне и по манерам «похожий на деревенщину», которого многие политические противники насмешливо называли «гигантской обезьяной», тем не менее сумел одержать победу в президентской гонке. Мартин Лютер Кинг был аф-

роамериканцем, который в период наибольшей расовой дискриминации в США боролся за равные права чернокожих и получил поддержку не только со стороны чернокожих, но и со стороны многих белых…

Харизма — это способность изменять мысли и поступки других людей таким образом, чтобы они легко принимали это. В отличие от угрозы «оружием», заставляющей других поступать по своей воле, харизма не носит принудительного характера: она достигает своей цели, воздействуя на внутренний мир человека. Очевидно, что по сравнению с принуждением влияние харизмы более сильное, надёжное и долгосрочное.

У каждого человека есть аура, разница заключается лишь в её силе. Политики используют ауру, чтобы выиграть выборы, бизнесмены — чтобы продавать товары, а продавцы — чтобы побудить вас безропотно раскошелиться. Даже ваши друзья и родственники, сами того не осознавая, оказывают на вас влияние своей аурой.

Наполеон Хилл однажды сказал: «Жить под влиянием других — значит не принадлежать самому себе, значит быть пленником чужой воли. Такой человек, каким бы выдающимся он ни был, никогда не займет руководящую должность». Действительно, человек со слабой аурой будет жить лишь в тени других.

У человека с сильной аурой всегда много друзей, потому что они неосознанно тянутся к нему; лидер с сильной аурой

всегда чувствует себя более свободно и непринуждённо при выполнении задач, а подчинённые с большей готовностью искренне принимают его руководство; сотрудник с сильной аурой не только легче завоевывает признание руководства и без труда убеждает его принять свои предложения, но и оказывает более широкое влияние на других коллег.

В жизни никогда не бывает недостатка в возможностях для успеха, не хватает лишь способов их реализовать. Начните уже сейчас целенаправленно формировать свою сильную ауру — это обязательный путь к успеху. Не довольствуйтесь тем, что есть, и не стремитесь к мгновенным результатам. «Дерево, которое можно обхватить двумя руками, растет из крошечной почки; девятифутовая терраса начинается с насыпанного груда земли» — если вы будете настойчивы, то сможете стать человеком, чье слово имеет вес и чья воля способна двигать горы.

Под аурой обычно понимается способность изменять мысли и поступки других людей таким образом, чтобы они с радостью принимали это. Ауру также интерпретируют как стратегическое влияние, управление впечатлением, умение презентовать себя, убедительность в достижении целей и способность объединять людей для совместной работы.

Аура отражает склонность к доминированию и руководству другими, что побуждает человека прибегать к различным методам — от убеждения и уговоров до принуждения — для влияния на мысли, эмоции или поведение окружа-

ющих. Будь то изложение своей точки зрения, устранение препятствий, разрешение конфликтов или принятие рисков, человек, обладающий этим качеством, будет способствовать достижению или реализации своих целей с помощью своих желаний или конкретных действий. Поэтому такие люди обычно способны установить личный авторитет в команде.

Люди, обладающие качеством «харизмы», обычно демонстрируют следующие модели поведения, в том числе «привлечение внимания других к материалам, фактам и обоснованиям», «использование конкретных примеров и доказательств», «укрепление позиций своих сторонников и ослабление позиций своих оппонентов» и т. д.

Основное отличие «ауры» от таких качеств, как межличностное понимание и дух служения, заключается в том, что «аура» служит для того, чтобы подтолкнуть других к достижению целей, которых ожидает сам человек; в то время как межличностное понимание и дух служения в большей степени предполагают действия, направленные на помощь в достижении целей других людей.

Одна и та же фраза, произнесенная разными людьми, дает совершенно разные результаты. Это и есть харизма!

Харизма напрямую связана с политическим положением, социальным статусом и известностью человека.

Хань Хань — человек с сильной аурой! Многие на самом деле тоже осмеливаются говорить то, что мы хотим сказать, но не имеем возможности, не знаем, как выразить, или про-

сто не решаемся. Но они не Хань Хань, у них нет ауры, поэтому даже если их слова столь же смелы и блестящи, как у Хань Ханя, никто не обращает на них внимания. В этом и заключается разница — это и есть аура!

В этом мире слишком много скрытых талантов, слишком много одарённых людей, но из-за того, что у них нет политического положения, нет социального статуса, нет известности, у них нет и ауры. Поэтому их таланты вынуждены оставаться незамеченными!

Каждый хочет свободно и убедительно высказываться перед другими, даже перед большой аудиторией, и стремится к признанию и одобрению со стороны окружающих.

Умело применяя риторику, основанную на ауре, можно обрести эту самую ауру! Например: учителя и тренеры хотят выглядеть в классе ярко и убедительно, чтобы ученики усваивали преподаваемый материал; руководители стремятся к тому, чтобы их подчиненные прислушивались к их словам, а их указания были сформулированы абсолютно точно; консультанты хотят в дружеской атмосфере вести клиентов к успеху; а продавцы, в свою очередь, стремятся заключать крупные сделки с помощью своих речей и других средств коммуникации…

На самом деле у каждого человека в подсознании есть потребность в повышении своей харизмы перед публикой, и удовлетворение этой потребности часто достигается за счет навыков публичных выступлений и эффективного общения

с людьми.

Харизма — это волшебная сила

Что такое аура?

Харизма — это способность влиять на психологическое состояние и поведение других людей или групп людей, а также изменять их. Известный американский журнал «Fortune» дает следующее определение харизме: харизма невидима и неосязаема, но её влияние или эффект можно ощутить; будь то знаменитости, великие люди или обычные люди, каждый обладает силой, способной влиять на других; аура проистекает из разных источников: некоторые мудрые люди способны влиять на тех, кто обладает властью и статусом, а некоторые, казалось бы, превосходят всех — они изменяют поведение широких масс и выступают в роли создателей перемен; отношения между аурами носят взаимодействующий характер.

Каждый стремится обладать аурой, поскольку она представляет собой уникальное очарование, которое постоянно влияет на окружающих и дарит им некую волшебную силу.

Гитлер был человеком, который мастерски использовал свою внутреннюю силу, чтобы внушать людям благоговейный страх и лояльность. Те, кто видел Гитлера, по-видимому, с трудом могут передать другим, какое влияние его аура оказала на них. Это было похоже на духовное магнитное поле, излучаемое им, которое, возможно, было настолько сильным, что его можно было почти осязаемо почувствовать.

На самом деле аура невидима и бесшумна, но обладает мощной силой. Взаимодействие между людьми — это столкновение воли с волей, и именно в этом проявляется аура. Аура — это сила влияния, которую люди принимают с радостью; аура — это также выдающиеся личные способности и комплексные качества, яркое проявление ценности человека в коллективе. Одним словом, аура способна придать вашему личному бренду незаурядный блеск и заставить других добровольно стать вашими преданными последователями.

Интересно, что, в отличие от власти, аура не носит принудительного характера; её действие представляет собой весьма тонкий процесс, который всегда подсознательно изменяет поведение, отношение и убеждения окружающих. Конечно, она действительно затрагивает некоторые аспекты власти, но это тонкий процесс, осуществляемый посредством межличностного убеждения. По сравнению с откровенной властью аура не столь очевидна — по своей сути она более косвенна и сложна. Другие даже не осознают, что вы используете приемы ауры. Эта неочевидная, более тонкая природа наделяет ауру некой внутренней магической силой.

Более двух тысяч лет назад индийский царь Ашока объединил всю Индию.

Однажды Ашока созвал своих вельмож и спросил: «Есть ли сейчас на свете место, которое не принадлежит мне? Кто осмелится не подчиниться мне?»

Великие министры в один голос ответили: «Весь Индий-

ский континент объединен Великим Царем, и нет ни одного, кто бы не признавал себя вашим подданным и не подчинялся Великому Царю».

Один из министров встал и сказал: «Докладю Великому Царю: насколько мне известно, Царь драконов в море не принадлежит Великому Царю. Ибо Царь драконов никогда не посылал послов с приветствиями Великому Царю и не приносил никаких сокровищ в дань. Из этого следует, что он не принадлежит Великому Царю».

Царь Ашока, желая проверить, способны ли его добродетели и могущество подчинить себе царя драконов, выступил к берегу моря с тысячей колесниц и десятью тысячами всадников, под звуки колоколов и барабанов, с развевающимися знаменами. Царь Ашока громким голосом воскликнул, обращаясь к морю: «Царь драконов, ты находишься в пределах моих границ, почему же ты сопротивляешься и не явился ко мне, великому царю?» Хотя он взывал к нему снова и снова, царь драконов оставался невозмутимым и делал вид, что ничего не замечает.

Царь Ашока спросил своих вельмож: «Есть ли какой-нибудь чудесный способ, который заставил бы драконьего царя выйти?»

В этот момент один из уважаемых мудрецов обратился к царю Ашоке со словами: «Когда придет время, драконий царь выйдет. Сейчас же, поскольку его заслуги превосходят заслуги великого царя, он не выходит, чтобы подчиниться.

Если великий царь не верит, что заслуги драконьего царя больше, можно взять два цзиня золота: из одного цзиня изготовить статую драконьего царя, а из другого — статую великого царя. Когда обе золотые статуи будут готовы, сравните их вес, и станет ясно, у кого заслуги больше. Та статуя, которая окажется тяжелее, принадлежит тому, чьи заслуги больше».

Царь Ашока, следуя совету достопочтенного, приказал изготовить статуи. Когда они были готовы, взвешивание показало, что статуя драконьего царя действительно оказалась тяжелее, а статуя царя Ашоки — легче.

Достопочтенный сказал: «Добродетели и заслуги Драконьего Царя превосходят добродетели и заслуги Великого Царя, поэтому его статуя тяжелее. Добродетели и заслуги Великого Царя недостаточны, поэтому его статуя легче статуи Драконьего Царя. Если Великий Царь желает, чтобы легкая статуя стала тяжелой, он должен совершенствовать добродетели и накоплять заслуги, только тогда его желание сбудется».

Услышав наставления Достопочтенного, царь Ашока осознал, насколько ничтожны его заслуги, и глубоко раскаялся. Поэтому он твёрдо решил широко сеять поле благодеяний. С тех пор он ежедневно усердно практиковал Дхарму и совершал глубокие поклоны, и даже когда его ладони были изранены, он по-прежнему с благочестием поклонялся тридцати пяти Буддам.

Царь Ашока отдал всё своё личное имущество в дар Трёх Сокровищ и раздал бедным. Кроме того, он строил монастыри и пагоды во всех провинциях и городах, создавал бесчисленное количество статуй Будды и печатал и раздавал буддийские писания. Такая добродетель и заслуги привели к тому, что золотая статуя Царя Драконов, установленная на тайном алтаре, склонилась перед ним, сложив ладони.

Достопочтенный сказал: «Такого благодеяния ещё недостаточно. Чтобы благодеяние Великого Царя было достаточно великим, необходимо, чтобы Царь Драконов поклонился Великому Царю, припав всем телом к земле».

Тогда царь Ашока последовал наставлениям Достопочтенного: он взял четыре шэли реликвий Будды, измельчил их в порошок из семи драгоценных камней и воздвиг 84 тысячи драгоценных ступ. С помощью божеств-защитников он распределил эти ступы с реликвиями по всей земле Яму, одновременно установив их и совершая подношения. Кроме того, он послал высокопоставленных монахов в разные страны, чтобы проповедовать Дхарму и распространить учение по всему миру.

Таким образом, в течение трёх лет он неустанно усердно практиковал Дхарму и широко сеял поле благодеяний. В конце концов, Ашока даже продал свою собственную подушку, на которой спал, чтобы поддержать Три Сокровища. В этот момент золотая статуя Драконьего царя немедленно простерлась ниц и поклонилась Ашоке.

Достопочтенный обратился к Ашоке со словами: «Теперь можно снова взвесить обе золотые статуи и сравнить их вес». Поистине, это было непостижимо: вес статуи Ашоки уже превысил вес статуи Драконьего царя. Достопочтенный сказал: «Великий царь, теперь вы можете победить Драконьего царя».

Ашока был очень рад и, как и в прошлый раз, возглавил большую армию и пришёл к берегу моря. В этот момент Драконий Царь немедленно принял облик молодого брахмана, подошёл к Ашоке, преклонил колени, поклонился ему и принёс в дар множество драгоценностей, назвав себя его скромным слугой.

Из истории о том, как Ашока победил Драконьего царя, мы знаем: если человек, пытаясь повлиять на других, использует принцип «сила — это право», он обречён на провал. Иногда собеседник может внешне выражать согласие и одобрение, но со временем проблема обязательно проявится. Поэтому каждый, кто стремится к успеху, должен понимать: влиять на других — это не значит принуждать их, постоянно настаивать, пока они не согласятся, а значит предлагать советы разумным образом, чтобы собеседник добровольно принял ваше предложение.

Аура поможет вам достичь успеха

Люди, обладающие аурой, зачастую являются теми, кто обладает наибольшими качествами для достижения успеха в обществе.

Для любого человека, стремящегося к успеху или желающего оказать положительное влияние на окружающее общество, в первую очередь необходимо поставить перед собой цель стать человеком с сильной аурой. Если вы хотите построить крепкую семью, вы должны уметь положительно влиять на своих близких, особенно на детей; если вы хотите чувствовать себя в офисе как рыба в воде, вам, прежде всего, нужно уметь влиять на коллег.

Какими бы ни были ваши жизненные цели, если вы сможете через самосовершенствование стать человеком с сильной аурой, то сможете достичь их быстрее и эффективнее. Каждый, кто стремится к успеху, должен уделять внимание развитию своей ауры. Как гласит пословица: «Хороший ветер помогает мне взлететь до небес» — аура и есть этот «хороший ветер», и если умело ею воспользоваться, успех не заставит себя ждать.

На самом деле у каждого человека есть свои «сильные стороны» и своя аура — просто у кого-то она сильнее, у кого-то слабее. Возможно, сейчас ваша аура еще незначительна, но вы обязательно должны развивать и усиливать её. Как только она станет заметной, вы, возможно, станете человеком, определяющим ход событий и держащим бразды правления в своих руках.

Если взглянуть на выдающихся деятелей из самых разных сфер деятельности, кто из них не добился успеха благодаря своей ауре? Например, самые харизматичные китай-

ские предприниматели в глазах общественности — Чжан Руйминь из «Хайер», Лю Чуаньчжи из «Леонно», Чжан Чаоян из «Соху», Ни Жуньфэн из «Чанхонг», Рон Чжицзянь из «CITIC Pacific», Лу Гуанцю из «Wanxiang», Цзун Цинхоу из «Вахаха», Чжан Хунвэй из «Ориентал Групп», У Ин из «UTStarcom» и другие. А если взглянуть на мир спорта, то баскетбольная звезда Яо Мин когда-то занял 25-е место в рейтинге самых харизматичных личностей мирового спорта, составленном американским журналом. Известный американский спортивный журнал «Sports News» так отзывался о нём: «Он получает от Reebok столько же денег, сколько Леброн Джеймс». А с расширением рынка НБА в Китае Яо Мин стал фигурой, сравнимой с Майклом Джорданом, в этой стране с самой большой численностью населения и самыми стремительными темпами экономического роста. В списке 50 самых харизматичных людей Азии, составленном журналом «Asia Weekly», также фигурирует Ли Вэнь — единственная артистка из Азии, вошедшая в этот рейтинг. Причина её включения в список: её пение обладает невероятной харизмой, а каждое её движение оказывает глубокое влияние на многих китайцев в Азии.

У каждого человека должны быть свои стремления и цели, а не просто зарабатывать на хлеб насущный, работая на других. Поэтому мы должны раскрыть свой потенциал: даже если вы — всего лишь травинка, пусть люди почувствуют ваш аромат; научитесь заботиться о себе и развиваться,

постепенно превращаясь в высокое дерево, укрывающее от ветра и дождя.

В тот день два руководителя среднего звена компании обедали вместе.

«Ты получил уведомление? Хсуан был назначен генеральным директором, это действительно стало для меня неожиданностью! В то время он соревновался с Ли и Цао, а теперь его повысили. Как же теперь наладить отношения между этими тремя?»

— «Очевидно, руководство посчитало, что Хсуан лучше подходит для этой должности».

«В этом есть доля правды, но результаты работы Сяо Ли тоже очень впечатляют, а о Сяо Цао и говорить нечего — он самый опытный в нашей отрасли. Несколько лет назад я работал вместе с Сяо Хуангом; он, конечно, неплохой специалист, но ему ещё многому нужно научиться».

«Я не очень хорошо знаю Хсяо Хуанга, но, судя по всему, он всегда ведет себя очень сдержанно. Те, кто работает рядом с ним, говорят, что на них оказывает влияние какая-то особая сила. Думаю, это и есть та самая сдержанность!»

«Но что же означает это „высокая культура“? Ли — директор по продажам компании, и его торговый регион показывает самые высокие результаты в компании. Впрочем, я не то чтобы не люблю Хуан, просто не понимаю, как ему удалось выиграть в конкуренции с двумя такими сильными соперниками».

«Да, похоже, руководство просто больше его любит».

Если вы когда-нибудь работали в крупной компании, то наверняка слышали подобные разговоры или даже участвовали в них. Сомнения по поводу выбора кандидатов руководством так же многочисленны, как ненужные документы на наших рабочих столах.

Обычно при выборе кандидатов на повышение начальство считает своё решение абсолютно объективным и правильным. Они говорят: «Этот человек уже доказал свою компетентность на более низкой должности, поэтому ему следует дать возможность взять на себя больше ответственности». Однако когда руководитель с высокими показателями эффективности соревнуется с руководителем, обладающим сильной харизмой, первый часто остается без внимания. Причина в том, что человек с сильной харизмой не только достигает требуемых показателей, но и производит яркое впечатление сильного лидера. Они оказывают влияние на начальство своей харизмой и, следовательно, получают шанс на повышение до более высокой должности. И на самом деле, после повышения они действительно демонстрируют более высокие результаты, что подтверждает правильность первоначального суждения начальства.

Опыт многих успешных людей показывает: независимо от того, занимаетесь ли вы политикой, бизнесом, управлением или наукой, будь вы предпринимателем, бригадиром или рабочим, если хотите добиться успеха, вам нужно опираться на

свою основную работу и начинать с развития и проявления собственной харизмы.

Конечно, для человека процесс превращения ауры из слабой в сильную требует времени. Обычно люди в первую очередь воспринимают ту ауру, которую видят и слышат. Если большинство считает, что вы заслуживаете доверия и обладаете достойными уважения качествами, то они будут считать вас человеком с сильной аурой в своей жизни. Чем глубже их понимание вас и чем выше ваш авторитет, тем быстрее будет расти ваша аура. Великий древнекитайский мыслитель Сюнь-цзы говорил: «Мир — это нечто чрезвычайно важное, и только тот, кто обладает величайшей силой, способен им управлять; это нечто чрезвычайно обширное, и только тот, кто обладает величайшей проницательностью, способен его разделить; это нечто чрезвычайно многочисленное, и только тот, кто обладает величайшей мудростью, способен его гармонизировать». Нельзя отрицать, что когда человек обладает всеми этими качествами, о которых говорил Сюнь-цзы, он приобретает чрезвычайно сильную ауру, и тогда он уже недалеко от успеха.

Да, каждый из нас может обладать аурой, так давайте же в полной мере раскрывать и эффективно использовать её, чтобы она стала ступенькой на нашем пути к успеху в жизни.

Создайте свою ауру на работе

Замечали ли вы, что большинство тех коллег, которых в прошлом уважали, уже поднялись на ступеньку выше и до-

бились неплохих успехов, в то время как те, кого недооценивали, в основном не преуспели и редко имеют хорошие перспективы?

Это явление указывает на одну проблему: на работе только те, у кого сильная аура, развиваются лучше и быстрее.

Между коллегами существует противоречие между сотрудничеством и конкуренцией, и в этом единстве противоположностей их отношения становятся весьма тонкими и сложными. Поэтому нужно научиться усиливать свою ауру в процессе конкуренции за интересы и сотрудничества с коллегами, чтобы умело работать рука об руку с ними и создавать гармоничную обстановку. В общении с коллегами следует обратить внимание на следующие аспекты.

Во-первых, не стоит стремиться подружиться со всеми коллегами. Работникам следует четко понимать, что цель их пребывания на рабочем месте — не заводить друзей, а качественно выполнять свою работу. Поэтому к межличностным отношениям на работе следует относиться рационально. «Подобное притягивает подобное», — не стоит сильно переживать из-за того, что с некоторыми людьми невозможно подружиться; достаточно поддерживать нормальные рабочие отношения. При этом также следует понимать: не со всеми можно подружиться, и вы не сможете стать другом для всех.

Во-вторых, суть общения, основанного на интересах, заключается в поддержании взаимовыгодных отношений. От-

ношения между коллегами в основном определяются интересами, и когда между двумя людьми возникает конфликт, это обязательно означает, что их интересы противоречат друг другу. Ключевым моментом в общении, основанном на интересах, является поддержание взаимовыгодных отношений. Если какая-либо сторона теряет значительные интересы в конфликте, то последующие конфликты будут еще более серьезными. Только достигнув взаимовыгодного результата путем взаимных уступок, можно гармонично уживаться друг с другом. Не стоит из-за дружбы с начальником везде считать себя выше других — это не только сделает вас мишенью для всех, вызовет зависть и презрительные взгляды, но и, скорее всего, превратит вас в объект тайных противодействий со стороны коллег; конечно, не следует и из-за дружбы повсеместно потакать какому-то подчиненному.

Наконец, чрезмерная забота о чувствах коллег может повлиять на принятие решений. Чрезмерная забота о чувствах коллег может повлиять на ваши решения, поскольку принятие предвзятых решений с целью защиты коллег вызовет недовольство других сотрудников, усложнит вашу работу и даже значительно подорвет ваш авторитет. Кроме того, если ваш друг на работе — представитель противоположного пола, старайтесь избегать чрезмерного контакта в рабочей обстановке, даже многозначительных улыбок и обмена взглядами, иначе это может привести к слухам об офисном романе. Многие начальники крайне не одобряют такое поведе-

ние со стороны подчиненных. Если эти слухи о романе полностью выдуманы, разве не будет несправедливо, если из-за них пострадает карьера и вы, и вашего друга на работе?

На самом деле у каждого человека свой уникальный образ жизни и характер. На работе всегда найдутся люди, с которыми сложно общаться, например, высокомерные, негибкие или чрезмерно самолюбивые. Поэтому вы должны подбирать индивидуальный подход и применять разные стратегии общения. Можно сказать, что когда вы освоите навыки общения с разными людьми, это быстро станет вашим козырем, который поможет вам укрепить свой авторитет.

Вопрос: Как вести себя с чрезмерно высокомерными коллегами?

Ответ: Общение с высокомерными, невежливыми и грубыми коллегами неизбежно вызывает неприятные ощущения, но иногда вам приходится с ними взаимодействовать. В таком случае можно применить следующие меры:

Во-первых, постарайтесь свести к минимуму время, проводимое с ним. В течение того ограниченного времени, которое вы проводите вместе, постарайтесь как можно полнее выразить своё мнение, не давая ему возможности проявить высокомерие.

Во-вторых, говорите лаконично и по существу. Старайтесь использовать короткие предложения, чтобы чётко изложить свои намерения. Это произведёт на собеседника впечатление решительности и энергичности, а также не даст ему

возможности проявить высокомерие — даже если он захочет, у него ничего не выйдет.

Вопрос: Как вести себя с чрезмерно чопорными коллегами?

Ответ: Общаясь с такими людьми, не обращайте внимания на его холодное отношение; напротив, вы должны проявлять искреннюю теплоту, чтобы своим энтузиазмом растопить его холодность, а также внимательно наблюдать за его поведением и манерами, выявляя темы, которые его интересуют, и вопросы, к которым он проявляет особое внимание, чтобы обсудить их.

Общаясь с такими людьми, вы должны проявить терпение и не торопиться с результатами. Как только у вас появится общая тема для разговора, можете быть уверены, что его ригидность исчезнет, и он проявит редкую для себя теплоту. Таким образом, вы сможете построить довольно гармоничные отношения.

Вопрос: Как вести себя с коллегой, склонным к соперничеству?

Ответ: Некоторые коллеги высокомерны и любят хвастаться; они всегда ищут повод проявить себя, стремясь показаться выше других и превосходить окружающих во всех отношениях. Многие не одобряют таких людей, но, чтобы не нарушать гармонию в коллективе, постоянно уступают им.

Однако в некоторых случаях ваши уступки и терпение он воспринимает как слабость, из-за чего начинает относиться

к вам с ещё большим неуважением или пренебрежением. С такими людьми нужно в подходящий момент понизить их самооценку, дать им понять, что всегда найдутся те, кто выше и сильнее, и что не стоит забывать о пределах своих возможностей.

Вопрос: Как вести себя с коллегами, которые отличаются большой хитростью?

Ответ: Такие люди не лишены собственного мнения, но никогда не высказывают его без крайней необходимости или пока ситуация не сложится сама собой. В общении с другими они, как правило, очень расчетливы, всегда скрывают своё истинное лицо, стремясь лучше понять собеседника, чтобы занять инициативу в отношениях и оставаться непобедимыми в различных конфликтах.

Общаясь с такими людьми, вы должны быть начеку: не позволяйте им полностью раскрыть все ваши секреты и слабые места, и тем более не дайте им использовать вас, чтобы не попасть в их ловушку, из которой будет трудно выбраться.

Вопрос: Как вести себя с коллегой, который «сладок на языке, но коварный в душе»?

Ответ: Человек, который «сладок на словах, но коварный в душе», — «сверху как огонь, а изнутри как нож». Встретив такого коллегу, лучшее, что можно сделать, — это держаться от него подальше: избегайте его, когда это возможно, и уклоняйтесь, когда это возможно.

Если в офисе есть такой человек, который пытается сбли-

зиться с вами, вам следует найти повод, чтобы избегать его, и по возможности не работать с ним вместе; если это действительно невозможно, попробуйте вести ежедневный рабочий дневник, чтобы подготовиться к дальнейшим действиям.

Вопрос: Как вести себя с вспыльчивым коллегой?

Ответ: Столкнувшись с вспыльчивым коллегой, вы должны сохранять хладнокровие. К его опрометчивости можно отнестись с терпением, отмахнуться от этого с улыбкой и по возможности избегать ссор.

Вопрос: Как вести себя с язвительным коллегой?

Ответ: Злобные люди в спорах любят выставлять недостатки других на показ, не оставляя ни шанса, ни лица. Они привыкли к язвительным замечаниям, вынюхивают чужие секреты, часто развлекаются насмешками над другими, ведут себя ненормально, не соблюдают мораль, без причины создают конфликты и не уступают даже тогда, когда неправы. Они заставляют тех, кто их обидел, полностью потерять лицо перед всеми и не смочь поднять голову среди коллег.

Столкнувшись с таким коллегой, старайтесь не вступать с ним в конфликт. Даже если вам придется немного потерпеть или услышать пару-тройку колкостей, делайте вид, что ничего не слышали, не раздражайтесь и не злитесь, а держите с ним определенную дистанцию.

Одним словом, отношения между коллегами в современном обществе чрезвычайно сложны, и каждому необходимо освоить и правильно применять навыки межличностного об-

щения, найти «золотую середину» в общении с коллегами и определить ту «оптимальную точку равновесия», в которой можно проявить свою индивидуальность.

Нельзя игнорировать семейную энергетику

Люди, влюбившиеся друг в друга и создавшие семью, все надеются на взаимную любовь и совместную жизнь до седых волос. Однако семейная жизнь зачастую не позволяет воплотить эти прекрасные надежды в реальность: у многих молодых пар вскоре после свадьбы возникают противоречия, в отношениях появляются трещины, и им приходится сетуть, что «брак — могила любви».

Почему так происходит? Главная причина — отсутствие энергетического взаимодействия между супругами. Когда обе стороны теряют притягательность и не могут влиять на мысли и поступки друг друга, брак обречен на разрыв.

Бабочка любит цветок, пчела — мёд: это сила притяжения, существующая между живыми существами. В счастливой семье взаимная поддержка и совместные усилия супругов, несомненно, являются мощным магнитным полем любви. Поэтому мудрые супруги всегда умеют использовать различные хитрости, чтобы усилить своё «магнитное поле» в сердце любимого человека и таким образом сохранить радость семейной жизни и прочность брака.

Развитие брака проходит путь от духовного к материальному, от эмоционального удовольствия к физическому наслаждению; только когда обе стороны ощущают радость

любви, брак будет постоянно развиваться и зреть.

Один из комитетов по делам жильцов решил выбрать на подведомственной улице самую любящую супружескую пару. После нескольких этапов отбора в финал вышли три супружеские пары. Тогда комитет уведомил эти три пары и попросил их прийти в субботу утром в офис комитета для участия в финальном отборе.

Три супружеские пары прибыли, как и было договорено. Они сидели, обнявшись, на скамейках перед офисом совета и ждали, когда их вызовут члены жюри.

Члены жюри пригласили первую пару в кабинет и попросили рассказать о том, как развивались их отношения. Жена рассказала, что несколько лет назад она оказалась прикованной к постели, и врачи дали ей очень мало шансов встать на ноги; она была настолько отчаялась, что чуть не покончила с собой. Но муж ни на шаг не отходил от неё, постоянно ободряя её смело смотреть в глаза реальности, а также разыскивая для неё врачей. Что особенно ценно, он на протяжении нескольких лет, как один день, ухаживал за ней, не жалея сил и не жалуясь. Благодаря заботе мужа она наконец смогла встать на ноги. Её история была настолько трогательной, что все члены жюри, выслушав её, были глубоко взволнованы.

Вошла вторая пара. Они рассказали, что за 10 лет брака между ними ни разу не было ссор и конфликтов, они всегда любили друг друга и относились друг к другу с уважением. Услышав это, члены жюри молча кивнули.

Настала очередь третьей супружеской пары, но их долго не было видно.

Члены жюри, немного потеряв терпение, вышли из кабинета, чтобы посмотреть, в чем дело. Они увидели, что третья пара по-прежнему сидела на скамейке у входа: муж, прислонившись головой к правому плечу жены, уже заснул. Члены жюри уже собирались подойти и разбудить мужа, но жена приложила палец к губам, сделав жест «тише», а затем осторожно достала из сумки бумагу и ручку, написала одну строку и передала ее членам жюри. Все эти действия она выполняла левой рукой, причём очень осторожно, боясь разбудить мужа, а её правое плечо оставалось неподвижным, надёжно поддерживая голову мужа.

Члены жюри прочитали записку: поскольку женщина писала левой рукой, почерк получился корявым, но всё же они разглядели: «Не шумите, мой муж вчера плохо спал». Один из членов жюри добавил: «Но нам нужно выслушать ваши рассказы, и если мы не разбудим вашего мужа, это помешает нашей работе». Женщина взяла бумагу и ручку и снова левой рукой неровно написала: «Тогда мы не будем участвовать в конкурсе. Ничто не важнее, чем дать моему мужу возможность выспаться».

Члены жюри были ошеломлены: эта женщина ради того, чтобы не помешать мужу спать, отказалась от участия в конкурсе — это действительно было как-то не по порядку. Но они всё же решили подождать некоторое время.

Через час муж проснулся, и правая рука жены наконец-то обрела подвижность. Она достала из сумки салфетку, чтобы вытереть слюну, стекавшую из уголка рта мужа, но едва подняла руку, как салфетка выпала из рук. Муж испуганно спросил, что с ней случилось, а она нежно улыбнулась: «Ничего». В этот момент один из членов жюри, уже не терпевшийся дольше ждать, взял мужчину за руку и потянул в кабинет. Только тогда женщина протянула левую руку и незаметно стала массировать своё правое плечо. Заметив, что несколько членов жюри с беспокойством смотрят на неё, она извиняюще улыбнулась и сказала: «Ничего страшного, его голова слишком долго давила на плечо, и оно онемело».

Когда мужчину пригласили в кабинет, член жюри спросил его, почему он так крепко спит. Мужчина смущённо улыбнулся и ответил: «Я живу на первом этаже, там много комаров». Прошлой ночью меня разбудил укус комара, и я обнаружил, что дома закончились спирали от комаров, а в три часа ночи магазины, конечно, не работают. Я боялся, что жена проснется от укусов, поэтому отгонял комаров от неё и вторую половину ночи не спал». Услышав это, члены жюри ошеломились, и на мгновение в комнате воцарилась тишина.

На следующий день были объявлены результаты конкурса «Самая любящая супружеская пара». Совет жильцов временно добавил две номинации: первую пару назвали «Супругами, разделяющими радости и горе», вторую — «Супругами, уважающими друг друга как гости», а награду «Самая

любящая супружеская пара» получила третья пара.

Да, сила любви безгранична: она способна превратить уродливое в прекрасное, злое в доброе, пустоту в полноту, пассивность в активность, разочарование в надежду, отсталость в прогресс, слабость в силу. Конечно, если уметь ею пользоваться, её действие будет чудесным. Если же не уметь, результат будет прямо противоположным. Её действие подобно чудодейственному лекарству: оно может исцелить человека, а может и навредить ему.

Джон, профессор права Университета Кента в штате Огайо, США, однажды сказал: «Многие моральные нормы в браке — религиозные, социальные, семейные — были отвергнуты многими семьями, и в этой стране несчастливый брак уже возглавляет список проблем психического здоровья». Из этого следует, что супруги должны стремиться создавать свою энергетическую ауру, чтобы привлекать больше внимания друг друга. На самом деле добиться этого несложно: когда первоначальная страсть угасает, браку необходимо постоянно поддерживать свежесть отношений, чтобы непрерывная забота продлевала красоту, чтобы умеренная дистанция рождала красоту, чтобы углубляющееся доверие укрепляло красоту, а терпеливое понимание питало красоту.

В молодости Су Ву был средним генералом при императоре Ву из династии Хань. В первый год эры «Тяньхань» хунну проявили доброжелательность, и император Ву из династии Хань послал Су Ву возглавить посольство к хунну. Пе-

ред отъездом этот человек, известный в истории своей стойкостью и верностью, с некоторой грустью написал стихотворение «Прощание с женой»:

С момента бракосочетания мы были супругами, и в нашей любви не было места сомнениям.

Радость в этот вечер, нежность и ласка в эти прекрасные часы.

Воин, отправляющийся в дальний путь, поднимает глаза и видит, как длинна ночь.

Звёзды Цзянь и Чэнь уже зашли, ухожу, прощаюсь с тобой.

Служба ждёт на поле сражения, и когда мы увидимся — неизвестно.

Сжимая руки, мы вздыхаем, и слёзы текут от разлуки при жизни.

Старайся ценить весеннюю красоту, не забывай моменты радости.

Если я выживу, я вернусь, а если умру — буду вечно тосковать о тебе.

Здесь нет громких слов и пафосных фраз — есть лишь утешение, нежность и нежелание расставаться, которые муж испытывает к своей жене. Все стихотворение пронизано легкой грустью, подобной тоске, возникающей, когда небо бледно, луна холодна, а земля покрыта ночной тьмой. Такая любящая супружеская пара действительно вызывает у нас безграничную зависть.

Супружеская жизнь по своей сути проста; она состоит из множества скромных проявлений любви. Если супруги способны наполнить каждую мелочь быта нежной любовью, если в каждую мелочь вкладывают заботу и внимание, то их взаимная энергетика достигает максимальной силы, и их брак становится самым совершенным.

Взаимная энергетика в переговорах

Одна японская компания закупает кальцинированный кальций у китайской компании «А». Это уже пятый год их сотрудничества. На ежегодных неформальных переговорах японская сторона стремится снизить закупочную цену — на 20 долларов за тонну, то есть с 410 долларов за тонну до 390 долларов за тонну. По словам японской стороны, они получили предложения от нескольких поставщиков: по 430 долларов за тонну, по 370 долларов за тонну и по 390 долларов за тонну. Как стало известно компании А, цена в 370 долларов за тонну была предложена индивидуальным предпринимателем, а кальцинированный кальций по цене 390 долларов за тонну поставлялся заводом В, имеющим небольшую производственную мощность.

В результате компания А установила контакт с заводом В, и в итоге стороны пришли к соглашению: на предстоящих официальных переговорах обе стороны направят по два представителя, которые сформируют переговорную группу, причем представитель компании А будет вести основные переговоры. Представитель компании А подчеркнул, что об

этом нельзя разглашать, и что компания А будет контролировать уровень цен. Затем представитель компании А доложил своему непосредственному руководителю и проанализировал ценовую ситуацию. Руководитель счёл, что не следует стремиться к самой низкой цене, поскольку они — крупная компания, которая делает ставку на качество и сервис; на переговорах можно проявить гибкость, но действовать следует осторожно; сделка может состояться, если удастся договориться о цене выше 400 долларов за тонну. Представитель компании А передал это мнение директору завода В, и они пришли к общему мнению, что будут вместе добиваться этих условий за столом переговоров. В ходе переговоров, после ожесточенного обмена мнениями, цена снизилась всего на 10 долларов за тонну, и сделка была заключена по цене 400 долларов за тонну. Представитель завода В остался весьма доволен, японская сторона также осталась довольна.

Из этого примера мы видим, что переговоры — это изложение собственной точки зрения и защита законных интересов. Однако реагирование на непредвиденные ситуации в ходе переговоров, а также контроль и управление их ходом зависят от ауры переговорщика. В переговорах сторона с более сильной аурой достигает более желательных результатов.

Аура на переговорах всегда двусторонняя: в успешных переговорах обе стороны оказываются в выигрыше. Это требует от участников переговоров владения определенными навыками как до начала переговоров, так и в их ходе.

Во-первых, очень важна непринуждённая обстановка. Поскольку речь идёт о переговорах, сторонам необходимо обмениваться мнениями. Всем нравится непринуждённая обстановка для общения, ведь в расслабленной и гармоничной атмосфере людям легче прислушиваться к иным точкам зрения. Умелые переговорщики часто начинают с тем, что не имеет прямого отношения к основной теме, и постепенно переходят к делу. Астрономия, география, анекдоты, интересные истории — они говорят о том, что нравится собеседнику, чтобы обе стороны смогли расслабиться. Расслабленная и гармоничная атмосфера переговоров способствует сближению сторон. После такого вступления легче найти общий язык и устранить разногласия или противоречия. Устанавливая доверительные отношения, опытные переговорщики по мере углубления темы применяют метод «выдавливания зубной пасты», плавно побуждая собеседника давать одно обещание за другим, пока не будут достигнуты их цели.

Во-вторых, нужно владеть искусством урегулирования конфликтов. Хотя мы все стремимся к взаимовыгодному результату, не в каждом случае это возможно. Обычно, когда переговоры заходят в тупик, это происходит из-за того, что участники придерживаются позиционного подхода. В такой ситуации возможен только один исход: одна из сторон должна пойти на определенные уступки, чтобы достичь соглашения. Однако в этом случае переговоры превращаются в состязание воли, в котором выясняется, кто более упрям, а кто

более великодушен. В результате переговоры заходят в длительный тупик, что не способствует дальнейшему сотрудничеству сторон. В такой ситуации необходимо отступить от жестких позиций и сосредоточиться на поиске общих интересов. Дело в том, что, поддаваясь эмоциям, многие люди часто упускают из виду, что за противостоящими позициями сторон скрываются не только конфликтующие интересы, но и общие или совместимые интересы. Разумеется, переговоры с уступками не равнозначны провалу. Самое страшное в переговорах — это необоснованные и непродуманные уступки. Опытные переговорщики обменивают условия, не имеющие для них значения, на условия, которые не важны для оппонента, но очень важны для них самих. Только такие переговоры могут привести к взаимовыгодному результату.

В-третьих, нужно научиться скрывать свои эмоции. В межличностном общении эмоциональный настрой человека может определять атмосферу переговоров. То, как реагировать на проявления эмоций собеседника, особенно как правильно обращаться с его подавленным настроением или даже гневом, оказывает глубокое влияние на дальнейшее сотрудничество сторон. Конечно, мы надеемся, что проявление эмоций собеседника по переговорам будет способствовать их успешному ходу, но личные эмоции обладают определенной «заразительностью»: иногда неправильное обращение с ними может обострить конфликт и завести переговоры в тупик, когда обе стороны, заботясь о своем «ли-

це», категорически отказываются идти на уступки, в результате чего дальнейшее сотрудничество между ними становится практически невозможным. Поэтому умение правильно реагировать на проявления эмоций собеседника и контролировать их также является важным аспектом решения проблемы.

В заключение стоит предложить оптимальный вариант. Чтобы как можно быстрее достичь цели переговоров, необходимо провести всестороннюю подготовку. Один из наиболее эффективных способов — на основе реальной ситуации предложить несколько вариантов решений и выбрать из них оптимальный в качестве критерия для достижения соглашения. Наличие нескольких вариантов действий даст вам значительный простор для маневра. В то же время, чем более осуществим и реалистичен ваш оптимальный вариант, тем выше вероятность того, что вам удастся изменить исход переговоров. Ведь, полностью понимая и оценивая все «за» и «против» достижения или недостижения соглашения, вы сможете лучше контролировать ход переговоров. А владея методами защиты своих интересов, вы с лёгкостью сможете заставить собеседника вести переговоры на выгодных для вас условиях.

Поскольку речь идет о переговорах, всегда будет сторона, выдвигающая требования, и сторона, отказывающаяся. Умение отказывать в ходе переговоров — это целое искусство: только правильно справившись с этапом отказа, вы сможе-

те значительно усилить свою энергетику. Ниже приведены несколько распространенных приемов отказа, используемых в переговорах:

· Метод вопросов

Так называемый метод вопросов заключается в том, чтобы, столкнувшись с чрезмерными требованиями собеседника, поставить их под сомнение с помощью серии вопросов. Эта серия вопросов достаточна для того, чтобы собеседник понял: вы не тот дурак, которого можно обмануть. Независимо от того, отвечает ли собеседник на эту серию вопросов или нет, признает ли он это или нет, он уже осознает, что его требования были чрезмерными.

· Метод оправданий

В современном обществе ни одна компания не существует в изоляции; их выживание тесно связано с внешним миром. Поэтому как в ходе переговоров, так и в повседневной деятельности компании всегда возникают требования, которые она не в состоянии удовлетворить. Особенно когда речь идет о чрезмерно влиятельных крупных торговых сетях, бывших «покровителях» компании или очень близких партнёрах: простой отказ может привести к ответным мерам со стороны этих сторон или к тому, что компания заработает репутацию «неблагодарной». Поэтому лучший способ справиться с такими партнёрами — использовать «метод оправданий» для отказа.

· Метод компенсации

Так называемый метод компенсации, как следует из названия, заключается в том, чтобы одновременно с отказом предоставить собеседнику некую компенсацию. Такая компенсация зачастую не является «непосредственной», то есть не представляет собой деньги, товары или какие-либо выгоды, которые можно обналичить; напротив, это может быть обещание в будущем или предоставление определенной информации и услуг. Таким образом, если к этому добавить объяснение, что дело не в том, что вы не хотите, а в том, что не можете этого сделать, то, отказав другу, вы сможете сохранить с ним дружеские отношения.

· Метод условий

Откровенный отказ неизбежно ухудшит отношения между вами. Почему бы перед тем, как отказать, не попросить собеседника выполнить ваши условия: если он сможет их выполнить, вы также сможете удовлетворить его просьбу; если же он не сможет, то и вы не сможете удовлетворить его просьбу. В этом и заключается метод условий. Сила этого метода заключается в том, что, отказывая собеседнику, вы одновременно избегаете ухудшения отношений с ним.

Повышение энергетики в маркетинге

Все, кто имеет дело с рынком, знакомы с таким известным законом продаж: 1:8:25. Это означает, что покупка одного клиента может косвенно повлиять на восемь других и вызвать намерение совершить покупку у 25 клиентов. По аналогии, если вы обидите одного клиента, это приведет к соот-

ветствующим убыткам, а для их компенсации вам потребуется приложить в 25 раз больше усилий. Это и есть эффект распространения, то есть сила ауры.

В реальной практике продаж этого закона, словно волшебного, постоянно проявляется действие. Хотя один клиент не обязательно привлекает именно 25 конкретных покупателей, это наглядная метафора, суть которой заключается в том, что следует уделять внимание каждому клиенту и искренне относиться к каждому потребителю. Поэтому суть этого закона заключается в том, как удержать своих клиентов, как привлечь новых и как обеспечить их удовлетворенность. Только удовлетворив нынешних клиентов, можно рассчитывать на появление постоянных клиентов и привлечение новых.

Для этого в процессе маркетинга мы должны целенаправленно формировать и укреплять свою ауру:

· Всегда ставить себя на место клиента

Как бы вы хотели, чтобы к вам относились? Как в прошлый раз удалось удовлетворительно решить проблему, с которой вы столкнулись? Поставьте себя на место клиента, и вы найдете оптимальный способ решения подобных жалоб.

· Используйте формулировки, подходящие для любой ситуации

Не говорите «Я не могу», а используйте утвердительные формулировки, такие как «Я сделаю всё, что в моих силах», «Это не простой вопрос» или «Я спрошу у своего руководи-

теля»; никогда не говорите «Это проблема», а говорите «Наверняка найдётся выход»; говорите клиенту «Вот как можно решить эту проблему», а не «Чтобы решить проблему, вам нужно поступить так»; что делать, если клиент просит вас о чём-то совершенно невозможном? Все просто: посмотрите на ситуацию с точки зрения клиента и попробуйте сказать: «Это не входит в стандартные процедуры нашей компании, но давайте постараемся найти другое решение».

· Сохраняйте единый стиль общения

Некоторые продавцы, возможно, не придают этому большого значения: они мыслят быстро, красноречивы, но говорят одинаково со всеми, не обращая внимания на собеседника, и их речь стремительна, как пулеметная очередь. Если вы столкнетесь с пожилым клиентом, который не успевает следить за ходом разговора и вообще не понимает, о чем вы говорите, это легко вызовет у него неприязнь. В одной компании работал продавец, специализирующийся на проектных продажах. Он не был красноречивым и не обладал какими-то особыми навыками продаж, но у него сложились отличные отношения с инженером-надзирателем на объекте. Надзиратели, как правило, — это пожилые инженеры около 60 лет, которые скоро выйдут на пенсию. Похоже, этот продавец хорошо разбирался в психологии пожилых людей: каждый раз, после неторопливой беседы с надзирателем, он обязательно добивался результата. В итоге пожилой инженер стал убеждённым сторонником использования продукта, который этот

продавец представлял, в данном проекте. Многие коллеги не могли этого понять и спрашивали его о причине, на что пожилой инженер с улыбкой отвечал: «Мне нравится, как этот молодой человек ведёт беседу».

· Покажите, что у вас достаточно времени

Даже если вы перегружены работой, а начальник контролирует вас, ни в коем случае не говорите клиенту: «У меня нет времени». Вместо этого обращайтесь с клиентом спокойным тоном и проявляйте терпение — это лучший способ обеспечить его удовлетворённость. Если клиент почувствует, что вы стараетесь ему помочь, он будет доволен, даже если придётся долго ждать выполнения его просьбы или в итоге вам всё-таки не удастся ему помочь.

· Всегда кладите трубку позже, чем клиент

Работа продавца сопряжена с большим стрессом, а время очень ценно, поэтому, особенно во время телефонных разговоров с постоянными клиентами, легко допустить следующую ошибку: перекинувшись с клиентом парой фраз и не дождавшись, пока он повесит трубку, «бац» — повесить трубку первым, что, безусловно, вызовет у клиента недовольство. Всегда вешайте трубку позже, чем клиент — это также является проявлением уважения к нему.

· Не отвечайте на звонки во время разговора с клиентом

У продавцов много звонков, и кажется маловероятным, что во время разговора с клиентом не поступит ни одного другого звонка. Однако большинство продавцов очень веж-

ливы и перед тем, как ответить на звонок, формально спрашивают у собеседника разрешения; как правило, собеседник великодушно отвечает: «Нет проблем». Но даже в этом случае собеседник в душе всё равно будет недоволен: «Похоже, человек на другом конце провода важнее меня, почему он так долго разговаривает?» Поэтому при первом визите к клиенту или при встрече с важным клиентом продавцу ни в коем случае не следует отвечать на другие звонки.

· Всегда носите с собой блокнот

Ношение блокнота с собой во время визита дает много преимуществ: в него можно записывать всё, что боитесь забыть, например, время, место, имя и должность клиента, а также его потребности, обещания, время следующего визита, а также собственные выводы и впечатления. Для продавца это, безусловно, хорошая рабочая привычка. Еще одно преимущество заключается в том, что, когда вы внимательно слушаете клиента и одновременно делаете заметки, это не только побуждает его более подробно излагать свои потребности, но и вызывает у него чувство уважения, благодаря чему ваша дальнейшая работа по продажам естественным образом пойдет гладче.

· Не бойтесь говорить «извините»

Когда клиенты рассказывают о своих проблемах, они ожидают четкого ответа, проникнутого человечностью. Если вы непосредственно сталкиваетесь с жалобой клиента, лучше сначала явно выразить свои извинения; если вы извиняетесь

от своего имени, то должны проявить еще больше искренности. Скажите клиенту, что вы понимаете его недовольство, а затем четко сообщите ему, что приложите все усилия, чтобы помочь ему, пока он не останется доволен.

· Не уклоняйтесь от вопросов клиента

Столкнувшись с проблемой, ни в коем случае не говорите: «Я об этом вообще не слышал» или «Такая проблема возникает впервые». Такой подход произведёт на клиента крайне негативное впечатление и нанесёт ущерб имиджу компании. Ведь клиента интересует только его собственная проблема, и ему совершенно не важно, случалось ли подобное раньше. Он считает, что все ваше обучение и накопленный опыт служат только одной цели: уделить ему внимание и помочь решить проблему. Так почему бы вам не продемонстрировать это на деле?

· Уделяйте внимание уровню удовлетворенности клиентов

Вам следует стараться понять подсознательные реакции клиента и уделять особое внимание его удовлетворенности. Например, можно спросить его: «Была ли для вас полезна информация, которую я предоставил?», «Соответствует ли это вашим требованиям?», «Чем еще я могу вам помочь?» и т. д.

· Отслеживайте проблему до её полного решения

Если вам пришлось перенаправить клиента в другой отдел, обязательно позвоните ответственному за это коллеге и четко объясните ситуацию, а затем позвоните клиенту, что-

бы убедиться, что проблема решена. Так клиент почувствует вашу искренность.

В процессе продаж только тогда, когда маркетолог укрепит свою ауру, удастся удержать клиента, а только удержав клиента, можно значительно повысить ауру продукта.

Как оценить свою харизму

В эпоху конкуренции всё зависит от реальных способностей: ими нужно говорить, ими нужно действовать, и именно они позволяют влиять на других. Только укрепив свои способности, вы сможете убедить окружающих, и только тогда они добровольно примут вас и последуют за вами. Сила ауры безгранична. Аура должна начинаться с вас самих: только покорив себя, вы обретете силу, способную поразить других.

Приведенная ниже психологическая анкета поможет определить, обладаете ли вы аурой.

Ответьте быстро и честно на следующие вопросы, и вы узнаете, каким человеком вы являетесь, а также сможете понять суть «ауры» и более эффективно ею пользоваться.

1. Являетесь ли вы экспертом в каком-либо виде спорта, деятельности или области знаний?

(a) Да

(b) Нет

2. Считаете ли вы себя человеком с хорошим воспитанием?

(a) Да

(b) В среднем

(c) Нет

3. Представьте, что вы владеете магазином спортивных товаров. В магазин заходит покупатель и говорит, что хочет купить каноэ и бейсбольную биту. Что вы продадите ему в первую очередь?

(a) Я сначала продам бейсбольную биту, потому что она дешевле; если вы хотите, чтобы кто-то что-то купил, лучше всего поставить себя на место покупателя

(b) Я сначала продам каноэ, потому что оно дороже; если сделка состоится, я получу больше дохода

4. Считаете ли вы, что можете справиться с различными ситуациями?

(a) Да

(b) В некоторых ситуациях — да

(c) Нет

5. Какой у вас рост?

(a) Менее 170 см

(b) 170–180 см

(c) 180–190 см

(d) Свыше 190 см

6. Какое из следующих утверждений вам ближе?

(a) Я не уверен в своих знаниях грамматики

(b) У меня отличные ораторские навыки

7. Считаете ли вы следующее утверждение «правильным» или «неправильным»: «Чтобы добиться успеха в жизни, не обязательно нравиться другим, главное — чтобы они вас

уважали».

(a) Верно

(b) Неверно

8. Как вы оцениваете свою харизму? (Оцените объективно, не будьте слишком скромны или самонадеянны)

(a) Очень высокая (b) Высокая (c) Средняя (d) Низкая (e) Очень низкая

9. Какой стиль одежды вы обычно предпочитаете?

(a) Необычные наряды, которые запоминаются с первого взгляда

(b) Модную одежду; я не задаю тренды, но и не придерживаюсь старых традиций

(c) Традиционная одежда

(d) Европейский стиль

(e) Очень непринуждённый стиль, не люблю носить костюмы

(f) Что попало

(g) Дешёвая

10. Важно ли для вас, как вас воспринимают окружающие?

(a) Очень заботится

(b) Немного

(e) Немного

(d) Почти не обращаю внимания

(e) Совсем нет

11. Вам нравятся комедийные сцены в телепередачах?

(a) Да

(b) В некоторых случаях

(c) Нет

12. Некоторые говорят: «Если цель оправданна, средства не имеют значения». Что вы об этом думаете?

(a) Согласен

(b) В некоторых случаях это верно

(c) Не согласен

13. Какое из следующих утверждений вам ближе?

(a) В жизни очень важно, чтобы слова и поступки совпадали

(b) Соответствию слов и поступков уделяется слишком много внимания

14. Каково ваше отношение к следующему утверждению: «Если вы дарите что-то другим, они не выражают вам благодарности, им нравится только то, что они добыли собственными усилиями»?

(a) Согласен

(b) Не согласен

15. Вам легче или труднее хвалить других?

(a) Мне легко хвалить других

(b) Честно говоря, я делаю это редко

16. Когда вам приходится вести переговоры с кем-то, например, при покупке автомобиля или при просьбе о повышении зарплаты, какую из следующих стратегий вы предпочитаете использовать?

(a) Я буду просить гораздо больше, чем надеюсь получить

(b) Я выдвигаю требования, превышающие мои ожидания, например, примерно на 15 %, чтобы у обеих сторон оставалось пространство для маневра

(c) Я не люблю торговаться, я предпочитаю сразу говорить людям, что будет справедливо, минуя процесс переговоров

17. Какому из следующих двух утверждений вы склоняетесь больше?

(a) Лицо, обладающее властью, не должно давать подробных объяснений, достаточно просто сказать: «Сделай это!»

(b) Когда он просит кого-то что-то сделать, он часто объясняет причины, по которым это нужно сделать

Все ответы имеют указанные ниже баллы. Сложите баллы за свои ответы — это и будет ваш общий результат. Максимальный общий балл — 85, минимальный — 17.

1. a — 5, b — 1
2. a – 5, b – 3, c – 1
3. a — 1, b — 5
4. a — 5, b — 3, c — 1
5. a – 1, b – 3, c – 5, d – 2
6. a-1, b-5
7. a-1, b-5
8. a-3, b-3, c-5, d-2, e-1
9. a-1, b-4, c-5, d-3, e-3, f-2, g-1
10. a-1, b-2, c-3, d-4, e-5
11. a-1, b-2, c-5

12. a-5, b-4, c-1
13. a-1, b-5
14. a-5, b-1
15. a-5, b-1
16. a-5, b-3, c-1
17. a-1, b-5

Анализ:

Если ваш общий балл составляет 73–85: вы действительно обладаете сильной харизмой. Благодаря сочетанию физических особенностей, психологических черт характера и политических взглядов вы заставляете людей подчиняться вам; независимо от того, заботитесь вы об этом или нет, вы естественным образом являетесь авторитетной личностью.

Если ваш общий балл составляет 59–72: у вас есть все черты авторитетного человека, хотя ваша природная склонность к этому не столь выражена, как у людей из первой группы. Возможно, вы обладаете особой харизмой в своей профессиональной сфере. Однако когда вы попадаете в непривычную или незнакомую обстановку, ваша харизма ослабевает.

Если ваш общий балл составляет от 40 до 58: у вас, возможно, гораздо сильнее аура, чем вы сами осознаете, и многие люди находятся под влиянием ваших слов и поступков. На самом деле вы не из тех, кто тратит время на обеды с президентами и министрами, а скорее относитесь к числу людей, которых уважают подчиненные, например, как начальника.

Если ваш общий балл составляет 31–40: возможно, вы не обладаете сильной аурой по отношению к окружающим; возможно, вы предпочитаете сохранять скромный образ или быть тем, на кого другие оказывают свое влияние.

Если ваш общий балл составляет 17–30: в конечном итоге вы становитесь козлом отпущения. Вы делаете всё, что от вас требуют другие. Когда вы входите в магазин, глаза продавцов загораются — они знают, что даже если попытаются продать вам весь магазин, вы всё равно купите. У вас есть привычка позволять другим манипулировать собой и использовать вас в своих интересах. Если это так, то в первую очередь вам следует научиться говорить «нет».

Глава 2. Аура как результат психологических законов

Эксперты в области психологии говорят: жизнь человека в первую очередь и главным образом опирается на его психологию и поведение.

Если вы овладеете психологией и воспользуетесь её помощью, то как личность вы поймёте, что вам следует делать, а чего не следует, в чём вы сильны, а в чём испытываете недостаток, на что можно опираться в достижении целей и что необходимо развивать в первую очередь. Тогда вы сможете в полной мере задействовать каждый свой профессиональный инстинкт и станете лидером в своей сфере.

Психология следования за большинством: как заставить других следовать за вами

Под «следованием за большинством» понимается ситуация, когда человек подвергается влиянию поведения окружающих и в своих восприятиях, суждениях и представлениях демонстрирует поведение, соответствующее общественному мнению или поведению большинства. Как правило, мнение большинства оказывается правильным. Подчиняться большинству, как правило, не является ошибкой. Однако слепое подчинение большинству без анализа, независимого мышления и учета того, что правильно, а что нет, — это

недопустимо и представляет собой пассивную «психологию слепого следования за большинством».

Учёный Аши проводил эксперимент по изучению психологии следования за толпой, результаты которого показали, что лишь у 1/4–1/3 испытуемых из тестируемой группы не наблюдалось поведения, связанного со следованием за толпой, и они сохранили свою независимость. Видно, что это распространённое психологическое явление. Склонность следовать за толпой — это качество воли, противоположное независимости; люди с сильной склонностью к следованию за толпой лишены собственного мнения, подвержены внушению и склонны без анализа принимать чужие мнения и претворять их в жизнь.

Психология следования за толпой повсеместно встречается в нашей жизни. На улице двое людей ссорятся — само по себе это не такое уж большое событие, но в результате людей становится всё больше, и в конце концов даже образуется пробка. Люди, идущие сзади, останавливаются и тоже поднимают головы, чтобы посмотреть на толпу…

Американец Джеймс Сербер написал очень выразительный отрывок, описывающий психологию следования за толпой:

Внезапно один человек побежал. Возможно, он вдруг вспомнил о свидании с возлюбленной, на которое уже давно опоздал. Неважно, о чём он думал, главное, что он побежал по улице, направляясь на восток. За ним побежал ещё один

человек — возможно, это был полный энтузиазма разносчик газет. Третий человек — полный джентльмен, спешащий по срочному делу, — тоже перешёл на бег… В течение десяти минут все люди на этой улице бросились бежать. Шум постепенно стал отчетливее, и можно было разобрать слово «дамба». «Дамба прорвалась!» — этот наполненный ужасом крик, возможно, исходил от пожилой женщины в трамвае, а может, от дорожного полицейского или от какого-то мальчика. Никто не знал, кто это сказал, и никто не знал, что на самом деле произошло. Но более двух тысяч человек внезапно бросились бежать. «На восток!» — закричала толпа. На востоке далеко от большой реки, на востоке безопасно. «На восток! На восток!»…

Психология следования за толпой проявляется также в работе, учебе и во всех других сферах жизни. Иногда мнение руководства изначально ошибочно, но некоторые сотрудники, опасаясь, что их оппозиция может негативно сказаться на их будущем, против своей воли голосуют «за», в результате чего остальные следуют их примеру и тоже голосуют «за». Если в такой ситуации вы сможете остаться верным своим убеждениям, это пойдет на пользу дальнейшей работе вашей организации; метод решения задачи, предложенный некоторыми учителями, изначально не является оптимальным, но из-за того, что многие ученики не возражают, подавляющее большинство из них начинает следовать этому методу. Если бы вы в этот момент смогли предложить метод решения, пре-

восходящий метод учителя, разве это не помогло бы многим ученикам избежать лишних ошибок?

Похоже, что влияние психологии следования за толпой на человека действительно очень велико. Причины, вызывающие у человека психологию следования за толпой, многогранны. В группе индивид может почувствовать себя изолированным из-за стремления выделиться и отличаться от других, тогда как когда его поведение, отношение и мнения совпадают с мнениями других, он испытывает чувство безопасности, считая, что «не ошибается». Следование за толпой проистекает из своего рода невидимого давления со стороны группы, которое заставляет некоторых членов группы, вопреки своей воле, вести себя так, как им не хочется.

Одна китайская девочка родилась в Великобритании и выросла там; она получила британское образование и вела британский образ жизни. В 12 лет девочка вместе с мамой вернулась жить в Китай. Выйдя из самолета, девочка с мамой хотели перейти дорогу. Но на перекрестке загорелся красный свет, хотя на дороге не было машин. Она по привычке остановилась на месте и стала ждать, но, увидев, что окружающие люди вообще не обращают внимания на красный свет, перешла дорогу. Она огляделась и, не дожидаясь, пока мама её остановит, последовала за всеми и перешла дорогу. Когда мама спросила её, почему она так поступила, девочка опустила голову и ответила: «Я думала, раз так поступают все, значит, они поступают правильно».

Впоследствии она выросла в Китае, и об этом случае давно забыла. Случайно она снова оказалась в Англии, и снова на перекрестке загорелся красный свет, на дороге не было машин, и она, следуя китайской привычке, собралась перейти дорогу. Дойдя до середины дороги, она вдруг обнаружила, что ни перед ней, ни позади не было никого. Оглянувшись, она увидела, что все англичане аккуратно стояли на своих местах и ждали, удивлённо глядя на неё. Она мгновенно покраснела и поспешила вернуться в толпу.

Здесь я не буду комментировать, были ли действия девушки правильными, и не буду оценивать, в какой стране порядок лучше, а лишь исходя из её психологических процессов и поведения, могу сказать, что она действительно поддалась влиянию психологии стада. Ведь в сознании людей укоренилось убеждение, что то, во что все верят и что все делают, является правильным; в противном случае среди такого количества людей обязательно нашёлся бы кто-то, кто заметил бы ошибку и отказался бы это делать. Поскольку никто не высказал таких сомнений, все продолжали вести себя одинаково.

В Китае есть пословица: «Один — труслив, как мышь, двое — смелы, как бык, трое — дерзкие, как небо». Эта, казалось бы, банальная и простая поговорка наглядно и метко иллюстрирует психологию следования за толпой. Так обстоит дело в любой сфере жизни: в первую очередь, независимо от того, хорошо это или плохо, стоит кому-то осмелить-

ся сделать что-то, как остальные тут же устремляются вслед. Ведь зачастую, когда все участвуют в чем-то, меньшинство воспринимает это как вполне разумное и оправданное поведение, что, в свою очередь, привлекает к участию ещё больше людей. Именно потому, что люди привыкли следовать за толпой, этим часто пользуются в своих интересах, используя это как выгодное средство влияния на других.

Некоторые рекламные кампании используют именно эту психологию следования за толпой, чтобы раздувать ажиотаж вокруг своих товаров и таким образом достичь своих целей. В жизни действительно бывают потрясающие события, которые вызывают сенсацию, и люди спешат их распространять, обсуждать и участвовать в них. Однако во многих случаях внимание общественности привлекается искусственной рекламой и раздуванием событий. Часто достаточно одного «раздувания» общественного мнения, чтобы люди легко поддались «ажиотажу». Реклама и репортажи в СМИ — это вполне обычное явление, но люди, подверженные психологии следования за толпой, часто просто «присоединяются к веселью».

«Дерево, возвышающееся над лесом, обязательно будет сбито ветром; одинокий гусь, летящий на юг, обязательно подвергнется опасности». Быть не таким, как все, означает испытывать огромное психологическое давление, и именно из-за страха перед таким давлением в большинстве случаев люди выбирают мысли и поведение, соответствующие об-

щему настроению. С точки зрения влияния на людей, можно использовать психологию «следования за толпой», чтобы создать себе резонанс и заставить окружающих добровольно работать на вас.

Эффект проекции: не доверяйте своим ощущениям

Когда у друга был день рождения, вы выбрали подарок, который, по вашему мнению, лучше всего подходил ему, но после праздника так и не видели, чтобы он им пользовался; когда начальник поручил вам выполнить задачу в соответствии с планом, вы, возможно, чтобы продемонстрировать свои способности, поступили по-своему, но за это получили выговор от начальника; чтобы порадовать родителей, вы купили им дорогую одежду и элитные биологически активные добавки, но они по-прежнему остались недовольными; чтобы попросить друга об одолжении, вы пробовали дарить сигареты, алкоголь и даже деньги, но друг по-прежнему отказывал вам; чтобы улучшить успеваемость ребенка, вы покупаете ему всевозможные электронные устройства и учебные материалы, но его оценки так и не улучшаются… Полагаю, многие сталкивались с подобными ситуациями в жизни, но задумывались ли вы, переживая их сейчас или пережившие их в прошлом, о причинах такого поведения? Это и есть «эффект проекции» в психологии.

Так что же такое эффект проекции?

Под эффектом проекции понимается когнитивное иска-

жение, при котором человек судит о других по себе, полагая, что если он обладает какими-то чертами, то и другие обязательно должны обладать такими же, и проецирует свои эмоции, волю и черты характера на других, навязывая им свои представления. То есть в процессе межличностного восприятия люди часто предполагают, что у других такие же черты, увлечения или склонности, как у них самих, и часто считают само собой разумеющимся, что окружающие знают их мысли. Например, добросердечный человек будет думать, что все остальные тоже добросердечны, а тот, кто часто обманывает других, будет считать, что другие тоже обманывают его, и так далее.«Судить о благородном человеке по своим низменным мотивам» — это типичный пример эффекта проекции. Когда поведение других отличается от нашего, мы привыкли оценивать его по своим собственным стандартам, считая, что оно нарушает общепринятые нормы; человек, склонный к зависти, часто сводит мотивы поведения других к зависти: если кто-то проявит к нему малейшую неуважительность, он сразу же решит, что тот ему завидует.

Как гласит пословица: «Подобное к подобному притягивается, люди объединяются в группы». В жизни это не просто пословица, а отражение психологических процессов. В глазах окружающих люди, принадлежащие к одной группе, всегда обладают определёнными общими чертами. Поэтому, влияя на других, человек привычно воспринимает, оценивает, судит и измеряет тех, чей статус, положение, возраст и

характер совпадают или схожи с его собственными, исходя из своих предпочтений, полагая, что у них должны быть такие же мысли, взгляды и принципы поведения, как у него самого. Однако на самом деле, под влиянием такой психологии поведение людей часто бывает предвзятым и не способствует тому, чтобы другие делали что-то в его интересах.

Известный ученый и поэт династии Сун Су Дунпо познакомился с монахом Фо Инь, и впоследствии они стали хорошими друзьями. Однажды Су Дунпо навестил монаха Фо Инь, и, сев напротив него, в шутку сказал: «По-моему, ты — куча собачьего дерьма». Однако Фо-Инь лишь улыбнулся и ответил: «По-моему, ты — золотой Будда». Су Дунпо считал, что взял верх, и был очень доволен собой. Вернувшись домой, он с гордостью рассказал об этом своей младшей сестре, но, к его удивлению, Су Сяомей сказала: «Брат, ты ошибаешься. Будда говорил: „Сердце Будды проявляется само собой“. То, как ты видишь других, означает то, как ты видишь самого себя».

Один великий психолог однажды сказал: люди часто ошибочно полагают, что их жизнь окружена прозрачным стеклом, через которое мы можем ясно видеть внешний мир. На самом деле, всех нас окружают огромные зеркала, отражающие внутренний путь нашей жизни, наши ценности и потребности «я»; то есть мы видим не внешний мир, а только самих себя.

Когда Яо прибыл на гору Хуашань с инспекцией, жите-

ли деревни пожелали ему «долголетия, богатства и многочисленного потомства», но Яо отклонил все эти пожелания. Сельские жители спросили: «Долголетие, богатство и много детей и внуков — это то, чего желают все люди, почему же вам это не нравится?» Яо ответил: «Слишком много детей — это слишком много забот; слишком большое богатство — это слишком много хлопот; слишком долгая жизнь — это тоже страдание: помимо болезней, приходится переживать тревогу и печаль из-за потери способности работать и жить полноценной жизнью. Именно из-за этих трех причин мне это не нравится».

Действительно, психологические особенности людей различаются, и даже такие базовые цели, как «счастье и долголетие», нельзя произвольно «проецировать» на других.

Если говорить конкретнее, эффект проекции проявляется в следующих трех формах:

Во-первых, проекция сходства. При общении с незнакомыми людьми, поскольку они не знают друг друга, эффект проекции сходства возникает особенно легко: обычно мы неосознанно выносим суждения, исходя из собственного опыта. Если нам жарко, мы думаем, что другим тоже невыносимо душно, и поэтому, когда приходят гости, включаем кондиционер на полную мощность; если мы любим выпить, то, принимая гостей, поднимаем бокалы и настойчиво уговариваем их выпить; некоторые преподаватели во время лекций не дают пояснений по некоторым понятиям, полагая, что

это очень простые базовые знания, которые студенты должны понимать и знать; однако то, что кажется простым преподавателю, не обязательно кажется простым студентам. Основной механизм проявления такого эффекта заключается в игнорировании различий между собой и собеседником: в сознании не проводится разграничение между «я» и «другим», а происходит смешение, при котором считается, что другой человек такой же, как и я, в результате чего происходит слияние и ассимиляция собеседника под себя.

Во-вторых, проекция желаний. Это явление, при котором свои субъективные желания накладываются на другого человека. Субъект познания полагает, что объект соответствует его ожиданиям. Например, студент, который хорошо себя чувствует, надеется и верит, что преподаватель высоко оценит его курсовую работу, в результате чего он будет интерпретировать даже общие замечания как похвалу.

В-третьих, эмоциональная проекция. Как правило, чем больше люди смотрят на тех, кто им нравится, тем больше достоинств они в них обнаруживают; а тех, кто им не нравится, чем больше смотрят, тем больше они их ненавидят и тем больше недостатков в них находят, которые становятся для них невыносимыми. Поэтому люди всегда чрезмерно хвалят и превозносят тех, кого любят, а тех, кого ненавидят, строго осуждают и даже беззастенчиво клевещут на них. Это явление особенно ярко проявляется в любовных отношениях.

Стремясь повлиять на собеседника, люди ищут всевоз-

можные способы сблизиться с ним, но эти способы находятся под влиянием их собственных стереотипов мышления. Ключ к преодолению этой психологической склонности заключается в осознании различий между собой и другими людьми; нельзя всегда судить о других по своим собственным меркам. Кроме того, необходимо объективно осознавать себя, принимая себя таким, какой ты есть, и одновременно постоянно совершенствуясь. В то же время мы должны всегда сохранять рациональность, преодолевать негативное влияние подсознания и привычного мышления, позволять законам развития вещей раскрывать их истинную сущность, учиться диалектически анализировать и решать проблемы, а также объективно и хладнокровно смотреть на окружающий нас мир.

Эффект разбитого окна: индуцированная цепная реакция

Эффект разбитого окна был сформулирован в следующем контексте:

В 1969 году психолог Стэнфордского университета Филип Зимбардо (Philip Zimbardo) провёл эксперимент: он взял две абсолютно одинаковые машины, одну из которых припарковал в среднеклассном районе Пало-Альто в Калифорнии, а другую — в относительно неблагополучном районе Бронкс в Нью-Йорке. С автомобиля, припаркованного в Бронксе, он снял номерной знак и открыл люк на крыше, в результате чего машину угнали в тот же день. А автомобиль,

оставленный в Пало-Альто, оставался без внимания целую неделю. Позже Зимбардо с помощью молотка пробил в стекле этого автомобиля большую дыру. В результате всего через несколько часов она исчезла. На основе этого эксперимента политолог Уилсон и криминолог Карин сформулировали теорию «эффекта разбитого окна». Они считают: если кто-то разбивает стекло в окне здания, а это окно не ремонтируется своевременно, другие люди могут почувствовать некое подразумеваемое потворство и разбить ещё больше окон. Со временем эти разбитые окна создают у людей ощущение беспорядка. В результате в такой атмосфере общественного безразличия преступность начинает процветать.

В нашей повседневной жизни мы часто сталкиваемся с подобными явлениями: ценные вещи, оставленные на столе, или приоткрытая дверь могут пробудить жадность даже у человека, изначально не склонного к ней; если организация не принимает серьезных мер в отношении нарушений корпоративных процедур или правил добросовестности и не привлекает к ним внимания сотрудников, подобные действия повторяются снова и снова; если руководство не обращает внимания на неэффективное использование ресурсов, расточительство подчиненных не только не исправляется, но и становится все более серьезным, и так далее. Если в доме разбито окно и никто его не чинит, то вскоре и остальные окна будут по непонятной причине разбиты; если на стене появились граффити, которые не были удалены, то очень ско-

ро стена будет испачкана беспорядочными и неприглядными рисунками. А в очень чистом месте людям будет неловко бросать мусор, но как только на земле появится мусор, люди без колебаний начнут бросать его где попало, не испытывая ни капли стыда. В этом и заключается проявление «эффекта разбитого окна».

В США есть одна компания, которая, хотя и не отличается большими размерами, славится тем, что практически никогда не увольняет сотрудников.

Однажды опытный токарь Кро, поработав некоторое время за режущим станком, снял защитную панель перед режущим инструментом и отложил её в сторону. Отсутствие защитной панели создавало угрозу безопасности, но позволяло удобнее и быстрее извлекать обработанные детали, благодаря чему Кро мог успеть изготовить две трети деталей до обеденного перерыва. К несчастью, действия Кро были замечены начальником, который случайно заглянул в цех во время обхода. Начальник пришёл в ярость: он приказал Кро немедленно установить защитную панель, а затем долго и громко отчитывал его. На следующий день, сразу после начала рабочего дня, Кро вызвали к боссу. Босс сказал: «Как старый сотрудник, ты должен лучше всех понимать, что значит безопасность для компании. Сегодня ты изготовил меньше деталей и принёс меньшую прибыль — компания может найти другого человека или выделить дополнительное время, чтобы восполнить это, но если с тобой случится несчаст-

ный случай, ты потеряешь здоровье или даже жизнь, это будет ущербом, который компания никогда не сможет компенсировать…»

В тот день, когда он уходил из компании, Кро прослезился. За несколько лет работы у него были и взлеты, и падения, но никто в компании никогда не говорил ему «нет». Однако на этот раз всё было иначе: Кро понимал, что на этот раз он задел самую суть компании.

Эта небольшая история служит нам предупреждением: некоторые «незначительные проступки» часто могут привести к непредсказуемым последствиям, а если вовремя не «починить разбитое стекло», это может разрушить всю карьеру.

В управленческой практике руководители должны с особой бдительностью относиться к тем «незначительным промахам», которые кажутся единичными и незначительными, но нарушают основные ценности компании, и неукоснительно следовать принципам управления в соответствии с законом. Если не заделать вовремя первое разбитое стекло, это может привести к непоправимым потерям.

Начальник дорожной полиции Нью-Йорка Брэдтон вдохновился «теорией разбитого окна». Нью-йоркское метро считалось «местом, где можно делать всё, что угодно, и где царит беззаконие». В ответ на резкий рост преступности в нью-йоркском метро Брэдтон призвал всех сотрудников дорожной полиции тщательно соблюдать законы, касающиеся

«качества жизни». Опираясь на «теорию разбитого окна», он, несмотря на то что число тяжких уголовных преступлений на станциях метро продолжало расти, сосредоточил все усилия на борьбе с безбилетниками. В результате выяснилось, что каждый седьмой безбилетник оказывался лицом, разыскиваемым полицией, а каждый двадцатый — имел при себе оружие. В итоге, начиная с борьбы с безбилетниками, уровень преступности на станциях метро неожиданно снизился, а общественный порядок значительно улучшился. Его подход доказал, что мелкие правонарушения и проступки являются питательной почвой для насильственных преступлений. Именно благодаря решительным мерам по пресечению этих, казалось бы, незначительных, но имеющих символическое значение нарушений удалось значительно сократить количество уголовных преступлений.

В Японии существует метод управления качеством, называемый «операцией „красная табличка“». Японские предприятия наклеивают предупреждающие «красные таблички» на загрязнённое маслом или грязное оборудование, а также на запущенные уголки офисов и цехов, чтобы побудить к их скорейшему приведению в порядок, что позволяет сделать рабочее место чистым и аккуратным и создать комфортную и упорядоченную рабочую атмосферу. Под влиянием такого позитивного подсказки со временем все начинают соблюдать правила и добросовестно выполнять свою работу. Практика показывает, что чистота на рабочем месте иг-

рает чрезвычайно важную роль в обеспечении качества продукции предприятия.

Из «эффекта разбитого окна» мы можем извлечь следующий урок: наличие любого негативного явления несет в себе определенный сигнал, который может привести к бесконечному распространению этого явления. Поэтому необходимо с особой бдительностью относиться к тем «проступкам», которые кажутся случайными, единичными и незначительными. Если игнорировать такое поведение, закрывать на него глаза, будем реагировать вяло или не будем принимать решительных мер по исправлению ситуации, это поощрит ещё больше людей «разбивать всё больше окон», что с высокой вероятностью приведёт к плачевному результату, когда «тысячемильная дамба прорвётся из-за муравьиной норы».

Поэтому, где бы и когда бы мы ни находились, мы должны контролировать свои слова и поступки и не становиться теми, кто «разбивает окна».

Эффект «ведра»: слабое место командной атмосферы

«Эффект деревянного ведра» означает, что для того, чтобы наполнить ведро водой, все дощечки должны быть одинаковой длины и не иметь повреждений; если одна из дощечек неровная или под какой-то из них есть дырка, ведро не сможет наполниться водой. Это означает, что количество воды, которое может вместить бочка, зависит не от самой длинной доски, а от самой короткой. Это также можно назвать «эф-

фектом короткой доски»: каким бы высоким ни был бочок, уровень воды в нём определяется самой низкой доской.

Точно так же любая организация может столкнуться с одной общей проблемой: отдельные части, составляющие организацию, зачастую неравноценны, и именно слабые звенья часто определяют уровень всей организации в целом.

Чтобы предприятие стало прочной и долговечной бочкой, в первую очередь необходимо найти способы увеличить длину всех досок. Только если все доски будут иметь «достаточную» высоту, можно будет в полной мере проявить командный дух и полностью раскрыть потенциал команды. В эту эпоху жесткой конкуренции всё больше руководителей осознают: достаточно одного слабого сотрудника в организации, чтобы это повлияло на достижение всей организацией поставленных целей. А лучший способ повысить конкурентоспособность каждого сотрудника и эффективно объединить их силы — это обучение и подготовка персонала. Корпоративное обучение — это значимая и практическая работа, и многие известные компании уделяют большое внимание подготовке своих сотрудников.

Президент компании GE МакНил, признанный «лучшим менеджером» США, заявил, что ежегодные расходы GE на обучение сотрудников достигают 500 миллионов долларов и будут расти в геометрической прогрессии. В компании HP существует образовательная программа, посвящённая стандартам управления; только на эту одну программу ежегодно

выделяется несколько миллионов долларов. Они изучают не только содержание обучения, но и то, какие методы обучения легче всего воспринимаются людьми.

Обучение сотрудников, по сути, заключается в том, чтобы с помощью обучения увеличить вместимость каждого из этих «ведер» и укрепить общий потенциал предприятия. А для повышения общей эффективности предприятия, помимо обучения всех сотрудников, необходимо уделять особое внимание развитию «слабых звеньев» — сотрудников, не являющихся «звездами».

На практике руководители зачастую уделяют больше внимания использованию «звездных сотрудников», пренебрегая при этом использованием и развитием рядовых сотрудников. Если компания уделяет слишком много внимания «звездным сотрудникам», игнорируя при этом рядовых сотрудников, составляющих большинство в компании, это подрывает боевой дух команды, что приводит к нарушению баланса между талантами «звездных сотрудников» и командной работой. Кроме того, практика показывает, что суперзвездам трудно подчиняться решениям команды.«Звезды» являются «звездами» именно потому, что считают себя отличными от других с самого начала; им необходимо постоянно повышать планку и бросать себе вызов. Поэтому, хотя блеск «звездных сотрудников» легко заметить, «незвездные сотрудники», составляющие подавляющее большинство персонала компании, также нуждаются в поощрении. Три простых человека

— лучше, чем один гений. Правильное мотивация «незвездных сотрудников» может дать гораздо больший эффект, чем мотивация «звездных сотрудников».

У компании «Хуасюн» был один сотрудник, у которого не складывались отношения с непосредственным руководителем, и некоторые его идеи на работе не находили одобрения, из-за чего он был озабочен и не испытывал энтузиазма. Как раз в это время компании «Моторола» потребовалось временно прикомандировать одного технического специалиста из «Хуасюн» для оказания помощи в организации маркетингового обслуживания. Поэтому генеральный директор «Хуасюн», тщательно обдумав ситуацию, решил отправить туда именно этого сотрудника. Сотрудник был очень рад, почувствовав, что у него появился шанс проявить себя. Перед отъездом генеральный директор дал ему лишь несколько кратких указаний: «Работая там, ты представляешь не только компанию, но и нас лично. Как действовать — мне не нужно тебе объяснять. Если почувствуешь, что не справляешься, позвони сюда».

Через месяц из компании «Моторола» позвонили: «Ваш сотрудник действительно молодец!» «У меня есть и получше!» — ответил генеральный директор «Хуасюн», не забыв при этом прорекламировать компанию, и искренне вздохнул с облегчением. После возвращения этого сотрудника руководитель отдела стал смотреть на него другими глазами, а сам он обрёл дополнительную уверенность в себе. Впослед-

ствии этот сотрудник внес немалый вклад в развитие «Хуасюн».

Пример «Хуасюн» показывает, что внимание к мотивации «слабых звеньев» может постепенно укрепить их, тем самым повышая общий потенциал предприятия. Управление человеческими ресурсами не должно ограничиваться способностями и уровнем отдельных сотрудников; оно должно объединять всех в команду и научно распределять ресурсы, чтобы «хорошая сталь» использовалась там, где она нужна больше всего. Уровень сотрудников иногда зависит не от личности, а от организации.

На рынке бытовой техники сотни компаний борются за лидерство, однако «Хайер» шаг за шагом удерживает лидирующие позиции. Почему? У «Хайера» не больше капитала, чем у других, не больше привлечённых международных специалистов, а уровень квалификации сотрудников не выше, чем у конкурентов… Одним словом, у «Хайера» не так много «высоких досок», но у компании есть хорошая команда, чья совокупная эффективность не уступает результатам любой «высокой доски».

Поэтому в процессе повышения вместимости «ведра» нельзя просто противопоставлять друг другу «высокие доски» и «низкие доски». У каждого человека есть свои «высокие доски», и вместо того, чтобы без разбора вытеснять его из игры, лучше использовать его сильные стороны и поставить его на подходящую ему должность.

Помимо подбора кадров, «эффект бочки» одинаково применим к таким аспектам деятельности предприятия, как способность к продажам, освоению рынка, предоставлению услуг и управлению производством. Более того, у каждого предприятия есть свои слабые звенья, и именно они приводят к простоям или даже растрате многих ресурсов, не позволяя им играть должную роль. Такие распространенные слабые звенья, как перекладывание ответственности, неэффективность принятия решений и неэффективность их реализации, серьезно влияют на развитие предприятия и сдерживают его.

Очевидно, что для успешного и сильного развития предприятие должно тщательно проработать все аспекты: от проектирования продукции, ценовой политики, построения каналов сбыта, развития бренда, технических разработок, финансового контроля, подготовки персонала, корпоративной культуры до стратегического позиционирования. Слишком слабое проявление в любом из этих звеньев может поставить предприятие в невыгодное положение в конкурентной борьбе и в конечном итоге привести к провалу.

Закон Мерфи: всё может случиться

Закон Мерфи, также известный как закон Мофея, теорема Мофея или теорема Морфи, является широко распространенным выражением в западном мире. Суть закона Мерфи заключается в следующем: если существует хотя бы малейшая вероятность того, что дело пойдет плохо, оно обяза-

тельно произойдет.

Например, у вас в кармане лежит золотая монета, и вы боитесь, что о ней узнают или что она потеряется, поэтому через каждые несколько минут вы проверяете карман рукой, чтобы убедиться, что монета на месте. Ваши повторяющиеся движения привлекают внимание вора, и в итоге монету у вас крадут. Даже если вор её не украл, карман, который вы постоянно трогаете, в конце концов изнашивается, и монета выпадает и теряется.

Это объясняет, почему то, чего мы больше всего боимся, с большей вероятностью произойдет: именно из-за страха мы уделяем этому слишком много внимания, а чем больше внимания, тем легче совершить ошибку.

Закон Мерфи гласит, что склонность к ошибкам — это врождённая слабость человека: каким бы развитым ни было научно-техническое прогресс, несчастные случаи будут происходить. Более того, чем изощрённее наши методы решения проблем, тем серьёзнее могут быть последствия. Поэтому заранее следует продумать всё как можно тщательнее и всестороннее, а если несчастье или убыток всё же произойдут, нужно отнестись к этому с улыбкой. Главное — извлечь уроки из допущенных ошибок, а не пытаться их скрыть.

В 2003 году американский космический челнок «Колумбия» развалился на части над центральной частью штата Техас, когда он уже приближался к Земле; все шесть американских астронавтов, находившихся на борту, а также

первый израильский астронавт, побывавший в космосе, Рамон, погибли. Катастрофа космического челнока «Колумбия» также подтвердила закон Мерфи. После каждой аварии люди всегда стремятся активно выяснить её причины, чтобы предотвратить следующую — это понятно любому здравомыслящему человеку. В противном случае пришлось бы либо навсегда отказаться от космической программы, либо допустить повторную аварию, а ни один государство не может смириться с таким исходом.

Человек никогда не сможет стать «Богом»: когда вы превышаете меру, «закон Мерфи» даст вам понять, с кем вы имеете дело; напротив, если вы признаете своё незнание, «закон Мерфи», возможно, даже поможет вам.

На самом деле здесь действует закон вероятности: человеческие расчёты не могут сравниться с волей судьбы, как гласит старая пословица: «Кто много раз поднимается на гору, тот рано или поздно встретит тигра». Как в лотерее: если несколько раз подряд не выпадает джекпот, в конце концов обязательно выпадет джекпот в десять миллионов. Хотя вероятность бедствия и невелика, но, накопившись до определённого уровня, оно прорвётся именно в самом слабом месте. Поэтому главное — регулярно убирать «слепые зоны», устранять угрозы безопасности и снижать вероятность происшествий. Чего боишься — то и случается; в идеальном состоянии нужно думать только о технических тонкостях и забыть о себе.

В жизни закон Мерфи считается повсеместным.

Когда вы на улице собираетесь поймать такси, чтобы успеть на срочную встречу, вы обнаруживаете, что все такси на улице либо заняты, либо вообще не обращают на вас внимания. А когда вам не нужно такси, вы видите, что вокруг вас кружит множество пустых машин, готовых в любой момент откликнуться на ваш зов.

Когда вы торгуете на бирже, чем больше вы боитесь падения курса, тем скорее он падает; чем больше вы надеетесь на рост, тем меньше он растёт; как только вы не выдерживаете и продаёте, он начинает расти; вы выбираете три акции, покупаете одну из них, и в результате, кроме той, что у вас в руках, две другие растут очень хорошо.

Если вы уроните кусок сухого хлеба на новый ковер, он может упасть любой стороной вниз. Но если вы уроните кусок хлеба, намазанный джемом с одной стороны, на новый ковер, то чаще всего он упадет джемом вниз.

С развитием общества появилось множество вариаций закона Мерфи, среди которых наиболее известны: «Если что-то плохое может произойти, каким бы малым ни было это вероятность, оно обязательно произойдет и принесет максимально возможный ущерб» и «Что может пойти не так, то обязательно пойдет не так».

Закон Мерфи — это пессимистический закон фатализма, согласно которому всё всегда рассматривается с самой худшей стороны, словно проклятие: если он на вас нацелился,

вы будете вечно пребывать в заблуждении и постоянно теряться в неудачах.

У всего есть две стороны — положительная и отрицательная, поэтому давайте попробуем понять закон Мерфи с положительной стороны, и мы получим следующие выводы:

Во-первых, у всего есть своя причина и следствие, поэтому не стоит винить в неудачах просто невезение. Столкнувшись с неудачами и поражениями, мы должны хладнокровно проанализировать свои успехи и провалы, найти истинные причины и способы решения проблем, а не винить судьбу или окружающих. Если вы найдете правильное направление и метод, будете настойчивы и умеете использовать силу команды, вы обязательно добьетесь успеха.

Во-вторых, следует придавать большое значение роли психологических настроек. Стремясь к успеху, люди представляют себе прекрасные и воодушевляющие сцены, связанные с достижением цели. Это прекрасное видение создает позитивный психологический настрой, который служит для нас неиссякаемым источником мотивации. Многие выжившие в землетрясениях именно благодаря стремлению к прекрасной жизни в будущем и позитивным самонаводящим мыслям смогли стойко выдержать испытания и в конечном итоге были успешно спасены, что позволило им остаться в живых. Поэтому мы должны умело использовать позитивные психологические наводящие мысли, чтобы нейтрализовать негативное воздействие закона Мерфи.

Наконец, нужно уметь справляться с кризисами и по возможности предотвращать их. В жизни случаются непредвиденные события. Мы не можем знать заранее, какая беда и когда произойдёт, но, подготовившись и продумав действия на случай чрезвычайной ситуации, сможем встретить кризис во всеоружии.

«Закон Мерфи» объективно существует: слабые люди используют его как оправдание своей беспомощности, а сильные — как сигнал тревоги, напоминающий о необходимости всегда оставаться начеку. Столкнувшись с непредсказуемостью природы и ограниченностью человеческого познания мира, мы сможем свести к минимуму вероятность бедствий и убытков, если будем мыслить более тщательно и всесторонне и примем разнообразные меры предосторожности. Закон Мерфи не так страшен: если мы сможем научно его понять и активно к нему отнестись, то обязательно сможем преодолеть его негативное влияние и всегда сохранять позитивный настрой!

Эффект бабочки: передача энергетического поля другим

«Эффект бабочки» был сформулирован в 1963 году одним из основоположников хаотической теории, американским метеорологом Эдвардом Лоренцем (Edward Lorenz). Суть его заключается в следующем: бабочка, живущая в тропических лесах бассейна реки Амазонки в Южной Америке, случайно взмахнув крыльями, может через две недели вы-

звать торнадо в американском штате Техас. Причина заключается в том, что движение крыльев бабочки приводит к изменению воздушной системы вокруг неё и вызывает появление слабых воздушных потоков, которые, в свою очередь, вызывают соответствующие изменения в окружающем воздухе или других системах, что приводит к цепной реакции и, в конечном итоге, к значительным изменениям в других системах.

«Эффект бабочки» показывает, что результат развития событий чрезвычайно чувствителен к начальным условиям: даже минимальное отклонение в начальных условиях может привести к огромным различиям в результате, создавая тем самым значительные последствия.

«Эффект бабочки» также можно назвать «эффектом бильярда»; это наглядный термин, описывающий чрезвычайную чувствительность «хаотических систем» к начальным условиям, а также непосредственную причину появления хаотических явлений в нелинейных системах при определённых условиях (которые можно назвать «критическими условиями» или «пороговыми условиями»).

«Эффект бабочки» завораживает, волнует и заставляет задуматься не только благодаря своему смелому воображению и очаровательной эстетике, но и благодаря глубокому научному содержанию и внутреннему философскому очарованию. Теория хаоса утверждает, что в хаотической системе даже крайне незначительные изменения начальных условий,

постоянно усиливающиеся, приводят к огромным различиям в её будущем состоянии. Мы можем наглядно проиллюстрировать это с помощью одной народной песни, распространенной на Западе.

Эта песня гласит:

Потерял один гвоздь — сломалась одна подкова;
сломалась подкова — погиб боевой конь;
сломалась боевая лошадь — ранен рыцарь;
Поражение всадника — проигрыш в сражении;
проиграв сражение, погибла империя.

Потеря одного гвоздя в подкове — это, по сути, ничтожное изменение исходных условий, но его «долгосрочный» эффект становится решающим фактором, определяющим существование или гибель империи. Это и есть так называемый «эффект бабочки» в военной и политической сферах. Это кажется невероятным, но действительно может привести к таким плачевным последствиям. Мудрый лидер обязательно должен предотвращать проблемы на ранней стадии, ведь некоторые, казалось бы, совершенно незначительные вещи могут привести к расколу внутри коллектива, и тогда не будет ли уже слишком поздно сожалеть? Подвесной мост через глубокое ущелье часто начинается с того, что к тонкой нити привязывают маленький камешек.

Теория «эффекта бабочки» с помощью эмпирических методов подтверждает слова из китайского текста «Лицзи·Цзинцзе», написанного более 1300 лет назад: «В „И-цзи“ ска-

зано: „Джентльмен осторожен в начале; отклонение на волосок приводит к ошибке на тысячу ли“», а также из «Книги Вэй·Лэчжи»: «Но энергия имеет периоды наполнения и опустошения, а просо бывает крупным и мелким; отклонение на волосок приводит к потере на тысячу ли». Это показывает, что восприятие более непосредственно, чем познание.

Вот одна история:

Джи Цзы, дядя царя Чжоу из династии Шан, испугался, увидев, что царь Чжоу использует палочки из слоновой кости, потому что с появлением таких палочек чаши тоже заменили на чаши из рога носорога и нефрита, а с палочками из слоновой кости и чашами из рога носорога и нефрита уже не едят грубую пищу и бобовый суп, а предпочитают изысканные блюда, такие как говядина, слоновая и леопардовая мясо. Употребляя говядину, слоновье и леопардовое мясо, он уже не будет обедать в соломенной хижине, одетый в короткую одежду из грубой ткани, а будет пировать в роскошных дворцах, облаченный в множество нарядных и красивых одежд. Цзи Цзы, увидев, что царь Чжоу начал пользоваться слоновыми палочками, предвидел его будущую безмерную роскошь и разгул, которые приведут к гибели государства.

Если взглянуть на современные предприятия, то их судьба также подвержена влиянию «эффекта бабочки». Потребители всё больше доверяют своим ощущениям, поэтому брендовое потребление, атмосфера в магазине, отношение персонала… все эти нематериальные ценности становятся

факторами, влияющими на их выбор. Поэтому, если присмотреться повнимательнее, нетрудно заметить, что в корпоративных философиях некоторых компаний с упорядоченным управлением и эффективной работой часто встречается такая фраза:

«По вашим статистическим данным, из 100 клиентов только один остался недоволен, поэтому вы можете с гордостью заявить, что уровень неудовлетворенности составляет всего 1 %, но для этого клиента полученный им опыт — это 100 % неудовлетворенности».

«Если вы однажды плохо обратитесь с клиентом, компании понадобится в 10 раз больше усилий, а то и больше, чтобы исправить ситуацию».

«В глазах клиента вы представляете компанию».

Сегодня «бабочкой», способной изменить судьбу предприятия, уже давно является не только «рука планирования». С появлением новостей о вступлении China Unicom в конкурентную борьбу на рынке телекоммуникаций, о заключении частными предприятиями контрактов на аренду специальных железнодорожных поездов и об участии иностранных компаний в конкуренции на рынке автобусных перевозок, беззаботное монопольное положение предприятий постепенно ослабевает, а открытая конкуренция заставляет их учитывать всевозможные потенциальные факторы, влияющие на развитие.

Такие меры, как сокращение штатов, увольнение чинов-

ников и отмена льготного жилья, лишают всё больше людей традиционных гарантий, в результате чего им приходится самостоятельно решать свою судьбу. А результат свободного объединения организаций и отдельных людей таков: тот, кто сумеет поймать «бабочку», приносящую пользу жизни, не будет отвергнут обществом.

По той же логике «эффект бабочки» может изменить всю жизнь человека.

Аура тесно связана с открытостью человека по отношению к окружающим. В жизни встречаются люди, которые ведут себя довольно замкнуто: когда собеседник делится с ними своими переживаниями, они, в свою очередь, никогда не рассказывают о себе. Однако такие люди не всегда являются интровертами: некоторые из них, хотя и говорят немало, обсуждают лишь несущественные темы, никогда не затрагивая свою личную жизнь и не раскрывая своих внутренних переживаний.

В целом, чтобы повысить свою ауру, открытость человека по отношению к окружающим проявляется в двух аспектах: во-первых, это определяется его привычками в общении при первом знакомстве, что называется коммуникабельностью. Человек с сильной аурой и хорошими коммуникативными навыками умеет вести непринужденную беседу, но в разговоре не обязательно затрагивает существенные вопросы. Второй аспект зависит от того, готов ли человек раскрыть свои истинные намерения и внутренний мир перед другими

— это называется самораскрытием.

На самом деле, между людьми всегда есть некоторая эмоциональная близость. Если вы готовы в меру раскрыться перед собеседником, вы всегда найдёте общие черты и сможете установить с ним определённую эмоциональную связь. Раскрыв секрет человеку, которому доверяете, вы иногда можете сразу завоевать его сердце и обрести дружбу на всю жизнь.

Один лучезарный улыбка, один привычный жест, позитивный настрой или искреннее служение — всё это может стать неожиданной отправной точкой в жизни, приносящей не просто немного радости и поверхностные выгоды, а наполняющей жизнь человека мощной энергетикой.

Принцип взаимности: превращение давания и получения в благотворный цикл

Принцип взаимности можно увидеть повсюду вокруг нас.

19 сентября 1985 года в Мексике произошло сильное землетрясение. Чтобы помочь пострадавшим, Эфиопский Красный Крест, который в то время не был богат, пожертвовал Мексике 50 миллионов долларов. Это поразило многих. Позже выяснилось, что в 1935 году, когда Эфиопия вела войну за свою независимость против Италии, Мексика оказала Эфиопии огромную помощь.

Профессор Рейган из Корнельского университета в США однажды провел эксперимент: испытуемого пригласили принять участие в так называемом «художественном анализе», в ходе которого он вместе с другим человеком (ассистен-

том профессора Рейгана, которого мы назовем Джо; испытуемый об этом не знал) должен был оценивать несколько картин. Эксперимент проводился в двух вариантах: во-первых, во время перерыва в оценивании Джо выходил на несколько минут, покупал две бутылки колы, давал одну из них испытуемому и говорил: «Я пошел купить колу и заодно принес тебе бутылку». В то время кола стоила 10 центов за бутылку. Во-вторых, Джо, выйдя на перерыв, ничего не принес участнику эксперимента. По окончании оценивания Джо попросил участника оказать ему услугу, сказав, что в настоящее время он продает лотерейные билеты и, если он продаст больше всех, получит премию в размере 50 долларов; каждый билет стоил 25 центов. Цель эксперимента заключалась в сравнении количества проданных Джо лотерейных билетов в этих двух ситуациях. Результаты показали, что в первом случае, когда он подарил колу, количество проданных билетов было в два раза больше, чем во втором.

В обоих приведенных выше примерах заметной общей чертой является то, что одна сторона оказала другой стороне услугу, а вторая сторона отреагировала на это положительным образом. Так называемый принцип взаимности, в общем, заключается в том, что одно действие должно быть возмещено другим, аналогичным действием. Ключевым моментом здесь является то, что действие одной стороны вызывает у другой стороны чувство долга, и вторая сторона использует аналогичное действие, чтобы избавиться от этого чувства.

Человек, который принимает чужую услугу, но не отвечает взаимностью, вызывает в обществе крайне негативную реакцию.

В жизни принцип взаимности также проявляется в том, что люди часто отвечают тем же образом на всё, что для них сделали другие, то есть действие порождает такое же действие, доброта порождает такую же доброту, а вклад порождает такой же вклад. Как ты относишься к другим, так и другие будут относиться к тебе. Ведь когда люди оказывают кому-то услугу, у того возникает чувство долга, и он стремится отплатить за это тем же или иным способом. Поэтому иногда тот, кто готов пойти на небольшую уступку, зачастую получает долгосрочную выгоду.

Сяомин — владелец магазина одежды, который с большим усердием ведет свой бизнес. Менее чем за два года он расширил свой небольшой магазин до пяти филиалов и быстро стал лидером местной индустрии одежды. В своем бизнесе он руководствуется двумя принципами: во-первых, «цена зависит от объема, качество высокое, а цена низкая»; во-вторых, он использует эффективную модель взаимной выгоды. Например, если покупатель А, приобретя в магазине качественный и недорогой товар, порекомендует его покупателю Б, то покупатель А получит дисконтную карту; если покупатель Б порекомендует покупателя В, то покупатель Б также получит дисконтную карту. По мере того как эта цепочка продолжается, магазин получает прибыль, а по-

купатели, получая выгоду от магазина, испытывают желание привлекать друзей, что способствует росту продаж.

Такой способ продвижения товаров, который на первый взгляд кажется невыгодным для «Сяомина», на самом деле искусно использует принцип взаимности из психологии: предоставляя выгоду покупателям, он одновременно побуждает их спонтанно привлекать новых клиентов.

Сила принципа взаимности заключается в том, что даже если незнакомец, неприятный или непопулярный человек сначала окажет нам небольшую услугу, а затем выдвинет свою просьбу, вероятность того, что мы согласимся на эту просьбу, значительно возрастет.

Эта услуга, вызывающая у нас чувство долга, не обязательно должна быть той, о которой мы просили сами; она вполне может быть навязана нам. И даже если эта выгода пришла без приглашения, чувство долга всё равно остаётся.

Чувство обязанности, возникающее в результате получения одолжения, ослабляет нашу способность выбирать и передает контроль над тем, перед кем мы будем чувствовать себя в долгу, в руки другого человека.

Поэтому зачастую возникает такая асимметрия, при которой все реальные возможности выбора остаются в руках того, кто первым оказал услугу: он выбрал, оказать ли эту услугу изначально, и он же выбрал, каким образом она будет воздана.

Го Фэн — офисный работник в иностранной компании,

у него стабильная работа и неплохой доход. Он влюбился в Линь Мань, выпускницу того же университета, что и он. Чтобы завоевать сердце Линь Мань, он дарил ей цветы, приглашал на ужин, устраивал прогулки… Он испробовал практически все способы ухаживания за девушкой, но так и не смог покорить сердце Линь Мань. Позже Го Фэн узнал, что Линь Мань — очень почитающая родителей девушка, и по многим вопросам в жизни она обращается за советом к маме. Итак, воспользовавшись случаем, когда он уступил место в транспорте, Го Фэн познакомился с мамой Лин Мань. Познакомившись поближе, Го Фэн стал часто помогать маме Лин Мань в том, в чём мог, а иногда даже покупал ей вкусные угощения. Мама Лин Мань очень полюбила Го Фэна. Узнав, что у него нет девушки, она намеренно заговорила о своей дочери и даже предложила познакомить их. В результате Го Фэн успешно завоевал сердце Лин Мань.

Возможно, кто-то посчитает, что у Гуо Фэна были скрытые мотивы, но нельзя отрицать, что его метод оказался весьма эффективным. Он ловко и гибко воспользовался принципом взаимности из психологии, чтобы завоевать любовь. С этой точки зрения он — успешный человек. Так устроен мир: только если ты первым окажешь кому-то услугу, другой человек сможет отплатить тебе тем же. Оказание услуги вызывает у собеседника чувство долга, и под влиянием этого чувства он с готовностью предоставит тебе то, в чём ты нуждаешься.

Почему принцип взаимности обладает такой силой? Ключ кроется в том невыносимом чувстве долга. Поскольку принцип взаимности играет огромную роль в прогрессе человеческого общества, это чувство долга для каждого человека становится тяжелым бременем, от которого он стремится избавиться как можно скорее. Как только человек получает от кого-то благо, это ощущается как заноза в теле, и он чувствует себя не в своей тарелке. И именно поэтому мы с радостью отдаем гораздо больше, чем получаем, — чтобы как можно скорее освободиться от этого психологического давления.

Принцип взаимности — это глубоко укоренившееся социальное правило, которое для отдельного человека является палкой о двух концах: вы можете использовать его для достижения своих целей, но, конечно, вы также станете средством для достижения целей других. Если же эта цель нужна и вам, и другим, то взаимность превращается в конструктивное взаимодействие.

Глава 3. Станьте лучшей версий себя, проявите свою ауру

Аура укрепляет внутреннюю стойкость человека, повышает его нравственность, обогащает его знания и совершенствует его личность. Человек с сильной аурой открыт и честен, обладает широким кругозором, излучает праведность, доброжелателен к людям и не вступает с ними в споры. Аура помогает нам достичь такого жизненного состояния, когда мы «сохраняем спокойствие в успехе и принимаем неудачи с достоинством». Только достигнув этого состояния, мы сможем полностью наполнить душу духовной пищей.

Как формируется аура самого богатого человека в мире

Блестящие достижения самого богатого человека в мире, Билла Гейтса, по праву сделали его символом богатства и мудрости.

Существует множество историй о нём, а мнения о нём расходятся, но, как бы то ни было, как в прошлом XX веке, так и в нынешнем XXI веке Билл Гейтс остаётся фигурой, которую невозможно обойти в мировом деловом мире.

У Билла Гейтса много титулов, но наиболее точным из них является следующий: он — один из создателей компании «Microsoft», её председатель и главный архитектор

программного обеспечения. Компания «Microsoft» является мировым лидером в области программного обеспечения для персональных и корпоративных компьютеров, а также в сфере услуг и интернет-технологий. «Microsoft» ведет деятельность в более чем 80 странах и регионах, а общее число сотрудников по всему миру превышает 91 000 человек.

Такие выдающиеся достижения Билла Гейтса неразрывно связаны с его интересом к делу.

Билл Гейтс учился в государственной начальной школе в Сиэтле и в частной средней школе «Лейксайд». Именно там он обнаружил свой интерес к программному обеспечению и в 13 лет начал заниматься программированием.

В 1973 году Билл Гейтс поступил в Гарвардский университет. Там он подружился со Стивом Балмером, нынешним генеральным директором Microsoft. Во время учебы в Гарварде Билл Гейтс разработал версию языка программирования BASIC для первого микрокомпьютера MITS Altair.

На третьем курсе Билл Гейтс покинул Гарвард и полностью посвятил себя компании «Microsoft», основанной в 1975 году им и его другом детства Полом Алленом. Руководствуясь убеждением, что компьютер станет важнейшим инструментом в каждой семье и каждом офисе, они начали разрабатывать программное обеспечение для персональных компьютеров. Дальновидность Билла Гейтса и его предвидение в отношении персональных компьютеров стали ключом к успеху «Microsoft» и всей индустрии программного обес-

печения. Под руководством Билла Гейтса «Microsoft» постоянно развивала и совершенствовала программные технологии, делая программное обеспечение более удобным, экономичным и увлекательным. Компания нацелена на долгосрочное развитие, о чём свидетельствует её нынешний годовой бюджет на исследования и разработки, превышающий 5 миллиардов долларов.

Уоррен Баффетт однажды сказал о Билле Гейтсе: «Если бы он продавал не программное обеспечение, а гамбургеры, он бы стал мировым королём гамбургеров». Подразумевается, что не Microsoft сделала Билла Гейтса тем, кем он стал, а его коммерческий талант сделал его самым богатым человеком в мире.

Что касается управления финансами, у Билла Гейтса, естественно, есть своя система. Уверенность в будущем Microsoft заставляет Билла Гейтса по-прежнему вкладывать большую часть своего состояния в акции компании. Несмотря на то что он больше не занимает должность генерального директора, в качестве главного архитектора Microsoft он попрежнему определяет направления развития и стратегическое планирование компании. Однако, будучи проницательным человеком, он также умеет вовремя продавать часть акций по выгодной цене. Данные о биржевых сделках показывают, что за один месяц Билл Гейтс продал на открытом рынке 1 миллион акций «Microsoft», получив доход в размере почти 27 миллионов долларов.

Конечно, такой умный человек, как Билл Гейтс, ни за что не станет «класть все яйца в одну корзину». Дальновидный Билл Гейтс начал диверсифицировать свои инвестиции ещё до того, как лопнул пузырь интернет-акций. В 1995 году Билл Гейтс основал инвестиционную компанию; по имеющимся данным, стоимость инвестиционного портфеля, управляемого этой компанией, составляет 10 млрд долларов, причём значительная его часть вложена в рынок облигаций со стабильным доходом, в основном в казначейские облигации.

Билл Гейтс оптимистично оценивает цифровую и биотехнологическую отрасли, представляющие «новую экономику», но при инвестировании не исключает традиционную экономику, уделяя особое внимание стабильным секторам тяжелой промышленности. Через свою инвестиционную компанию Билл Гейтс приобрел 7,8 % акций судостроительной компании Newport News Shipbuilding, стоимость которых впоследствии почти удвоилась; его инвестиции в Канадскую национальную железнодорожную компанию также принесли ему значительную прибыль — за менее чем год курс акций вырос примерно на треть. Кроме того, Билл Гейтс предпочитает вкладывать средства в коммунальные компании, обладающие высокой устойчивостью к рыночным рискам. А его интерес к научным инновациям побуждает его рассматривать фармацевтическую и биотехнологическую отрасли в качестве важных направлений инве-

стирования.

На самом деле супруги Гейтсы, чье состояние сопоставимо с богатством целых государств, ведут весьма скромный образ жизни; единственной роскошью можно назвать их особняк в пригороде Сиэтла стоимостью 53 миллионов долларов. Однако, по словам тех, кто бывал в доме Билла Гейтса, интерьер особняка довольно прост и не так великолепен, как обычно представляют себе обычные люди. Билл Гейтс однажды сказал: «Я хочу, чтобы каждый заработанный мной доллар был потрачен с пользой, и не потрачу ни цента впустую».

За последние несколько лет Билл Гейтс пожертвовал значительную часть своего личного состояния на благотворительность. По статистике, на сегодняшний день Билл Гейтс пожертвовал на благотворительность по всему миру почти 29 миллиардов долларов, став самым щедрым богачом в мире. В настоящее время Фонд Билла и Мелинды Гейтс, названный в честь супругов, является крупнейшей в мире частной благотворительной организацией, объем средств которой в три раза превышает средства старинного Фонда Форда и в десять раз — Фонда Рокфеллера. В ноябре 2005 года, отмечая в Лондоне свой 50-летний юбилей, он заявил присутствующим журналистам, что огромное состояние, находящееся в его владении, для него лично является не только огромным правом, но и огромной обязанностью, и что он готов пожертвовать все эти средства обществу, а не оставлять

их в наследство своим детям.

К моменту официального ухода на пенсию в июне 2008 года состояние Билла Гейтса составляло 58 млрд долларов. В своём завещании он объявил, что 98 % своего состояния он передаст основанному им «Фонду Билла и Мелинды Гейтс», названному в честь него и его жены. Эти средства будут направлены на исследования в области разработки вакцин против СПИДа и малярии, а также на оказание помощи бедным странам мира.12 марта 2009 года журнал «Форбс» опубликовал рейтинг мировых миллиардеров, и Билл Гейтс с состоянием в 40 млрд долларов вновь возглавил список. Судя по крупным благотворительным акциям последних лет, «Фонд Билла и Мелинды Гейтс» отличается щедростью: например, он пожертвовал Нью-Йорку 51,2 млн долларов на строительство 67 средних школ для детей из этнических меньшинств и малообеспеченных семей; выделил 168 млн долларов на помощь африканским странам в борьбе с малярией; предоставил Ботсване 50 млн долларов на борьбу со СПИДом…Когда в китайской провинции Сычуань произошло сильнейшее землетрясение, Фонд Билла и Мелинды Гейтс пожертвовал Министерству здравоохранения Китая 1,3 млн долларов (около 9,1 млн юаней). Эти средства будут направлены на поддержку работы министерства по обеспечению безопасности водоснабжения и борьбе с заболеваниями в районах, пострадавших от землетрясения.

Мнения о Билле Гейтсе в мире разделились. Одни назы-

вают его успешным предпринимателем, другие — монополистом, угнетающим слабых; одни считают его «самым щедрым благотворителем», другие — лицемером, чьи благотворительные акции — всего лишь самая дорогая в истории PR-кампания; одни называют его заслуженным богатейшим человеком мира, другие — тем, кто только и умеет, что жадно наживаться на фондовом рынке и выжимать деньги из пользователей Microsoft… Но, как говорят американцы: «Независимо от того, любишь ты его или ненавидишь, ты не можешь остаться к нему равнодушным — такова аура Билла Гейтса».

Обладая всесторонним самопознанием

Как гласит пословица: ни один человек, осознающий свои таланты, не станет бесполезным, и ни один выдающийся человек, неправильно оценивающий свои способности, не сможет избежать судьбы посредственности.

Это означает, что для того, чтобы по-настоящему закрепиться в обществе, человек должен обладать всесторонним самопознанием.

Однако ни один человек от природы не обладает самопознанием, особенно в молодости. Есть и такие, кто всю жизнь так и не познает себя, не зная ни своих слабостей, ни своих сильных сторон. Если присмотреться внимательно, таких людей в жизни встретишь повсюду.

В животном мире у орла есть острые когти и крючковатый клюв, а также свирепая и яростная сила удара; когда он пи-

кирует на овцу, та, столкнувшись с таким могущественным противником, может только сдаться. Однако для наблюдающей со стороны вороны ситуация обстоит совсем иначе. У вороны нет острых когтей орла, нет крючковатого клюва, и тем более нет его яростной силы удара, поэтому в глазах овцы она не выглядит страшной. Когда ворона бросается на овцу, та, во-первых, не паникует, а даже насмехается над ней: «Ты — обычная чёрная птица, как смеешь нападать на меня? Это всё равно что жаба мечтает съесть лебедя». В этот момент овце, столкнувшись с внезапно напавшей вороной, достаточно просто проигнорировать её, чтобы добиться эффекта «защита как нападение» против «ослеплённой жадностью» вороны. В результате цель вороны — напасть на овцу — не только не была достигнута, но она сама стала добычей пастуха.

Причина неудачи вороны в нападении на овцу заключалась в том, что она не знала своего места. Ворона видела лишь успех орла в охоте на овец, но не замечала присущих только орлу достоинств и преимуществ. Разумеется, она тем более не могла обнаружить свои собственные недостатки и слабости. По сути, у вороны не было условий для охоты на овец, но она всё же решила заняться этой непосильной для неё охотой, и результат мог быть только одним — провал.

В жизни причиной неудач зачастую является отсутствие у человека самопознания: он не обнаруживает ни тайн объективного мира, ни сильных и слабых сторон своего субъек-

тивного мира. В конечном счёте, дело в том, что они не понимают самих себя, но не осознают этого.

Конфуций спросил Цзыгуна: «Кто из вас сильнее — ты или Янь Хуэй?» Цзыгун ответил: «Как я смею сравнивать себя с Янь Хуэем? Он способен из одного понять десять; я же, услышав одну вещь, могу понять лишь две».

Самооценка Цзыгуна была мудрой, а его спокойствие свидетельствовало о широте духа. Хотя он и не мог, как Янь Хуэй, из одного понять десять, он благодаря своему уникальному личностному очарованию остался в веках.

В период Воюющих царств Цзо Цзи, канцлер Ци Вэй-ваня, отличался величественной внешностью: его рост составлял 8 chi, телосложение было крепким, и он был очень красив. Сюй Гун, живший в том же городе, что и Цзо Цзи, также обладал привлекательной внешностью и считался известным красавцем в государстве Ци. Однажды утром Цзо Цзи, проснувшись, оделся, надел шляпу и неспешно подошёл к зеркалу, чтобы внимательно рассмотреть свой наряд и внешний вид. Ему показалось, что он действительно выглядит необыкновенно и превосходит других, и он небрежно спросил у жены: «Скажи, кто красивее — я или Сюй Го из северной части города?»

Его жена подошла к нему, поправляя ему полы одежды, и ответила: «Как же вы красивы! Как может господин Сюй сравниться с вами?»

Цзо Цзи в душе не совсем верил этим словам, ведь гос-

подин Сюй, живущий на севере города, был всеми признанным красавцем, и он боялся, что не может с ним сравниться. Поэтому он спросил у своей наложницы: «Кто красивее — я или господин Сюй с севера города?»

Его наложница поспешила ответить: «Господин, вы гораздо красивее господина Сюй, как он может сравниться с вами?»

На следующий день к нему пришёл гость. Цзо Цзи сидел с ним и беседовал, вспомнив вчерашний случай, он заодно спросил гостя: «Как вы думаете, кто красивее — я или господин Сюй из северной части города?» Гость без колебаний ответил: «Господин Сюй не сравнится с вами, вы гораздо красивее его».

Цзо Цзи трижды проводил подобный опрос, и все единодушно считали, что он красивее господина Сюй. Однако Цзо Цзи был человеком разумным и не стал из-за этого самодовольствоваться, полагая, что он действительно красивее господина Сюй.

Случилось так, что через день господин Сюй из северной части города пришёл в гости к Цзо Цзи. С первого взгляда Цзо Цзи был потрясён величественным и сияющим обликом господина Сюя. Во время беседы Цзо Цзи не переставал разглядывать Сюй Го. Он осознавал, что по внешности уступает ему. Чтобы подтвердить этот вывод, он украдкой поглядывал на себя в зеркало, а затем снова поворачивался к Сюй Го — и в результате еще больше убеждался, что выглядит

хуже него.

Вечером Цзо Цзи лежал в постели и снова и снова обдумывал этот случай. Раз он уступал Сюй Гоу по внешности, почему же его жена, наложница и тот гость все говорили, что он красивее Сюй Гоу? В конце концов он наконец пришёл к выводу. Цзо Цзи пробормотал про себя: «Оказывается, все эти люди просто льстили мне! Жена говорит, что я красив, потому что любит меня; наложница говорит, что я красив, потому что боится меня; а гость — потому что хочет чего-то от меня. Похоже, я так ослеп от похвал окружающих, что перестал видеть себя таким, каким я есть на самом деле».

Эта история учит нас, что в окружении похвал человек должен сохранять ясность ума, а тем более те, кто занимает руководящие посты, должны обладать самосознанием, чтобы не сбиться с пути.

Самое ценное в человеке — самопознание. Ужасное самовосхищение опаснее открытого вызова. Тот, кто считает себя правым, несовершенен; тот, кто считает себя мудрым, не мудр. Только познав себя, можно познать других. Как только метеор начинает блистать своим светом на ярком звездном небе, его жизнь заканчивается. Высокомерие ведет к опасности, самодовольство — к падению. В момент победы человек считает себя безупречным, достигнув больших успехов, он приписывает себе все заслуги и гордится, а обретя славу, смотрит на всех свысока. По этому поводу у древних есть классические высказывания: «Среди трех идущих все-

гда найдется тот, кто может быть моим учителем», «Тот, кто знает других, мудр; тот, кто знает себя, проницателен».

Чтобы по-настоящему понять себя, необходимо посмотреть на себя с другой точки зрения. Во-первых, нужно «внимательно вглядываться в себя». Объективно оценивать себя, выйти за пределы собственного «я» и созерцать себя, как в зеркале: смотреть не только на лицевую сторону, но и на оборотную; видеть не только свои достоинства, но и осознавать свои недостатки. Это включает в себя самооценку своих знаний, способностей, личностных качеств и т. д. Ни в коем случае нельзя самовосхваляться и превозносить себя. Во-вторых, нужно постоянно совершенствоваться: если есть недостатки — исправлять их, а если их нет — стремиться к этому. Нужно понимать, что за небом есть ещё небо, за человеком — ещё человек, у каждого есть свои сильные и слабые стороны.

Только по-настоящему понимая свои сильные и слабые стороны, избегая недостатков и развивая достоинства, можно точно определить свои жизненные ориентиры. Осознание собственных недостатков — это начало прогресса.

Личностное совершенствование — это основа ауры

Личностный облик является основой ауры человека, и все привлекательные качества проистекают именно из него. Древние говорили: «Совершенствуй себя, наводи порядок в семье, управляй государством, примиряй мир». То, что «совершенствование себя» поставлено на первое место, свиде-

тельствует о том, что высокий уровень личностного развития является предпосылкой для достижения успеха в карьере.

Наша страна издавна славится в мире как «древняя цивилизованная страна» и «страна этикета». В современном обществе — от взаимных визитов глав государств до общения простых людей; от улыбки политических лидеров до рукопожатия известных бизнесменов — во всём прослеживаются добродетели цивилизованности, этикета и самосовершенствования. В древней Китае было бесчисленное множество людей с высоким уровнем самосовершенствования. Фан Чжунъянь из Северного Сун высказал мысль: «Беспокоиться о проблемах мира раньше, чем другие, и радоваться его радостям позже, чем другие»; честный чиновник эпохи Мин Хай Жуй был доволен скромной жизнью и славил себя справедливостью и строгостью. Все они являются образцами высокого уровня самосовершенствования.

Самое ценное в жизни — это не положение, не слава и не деньги, а самовоспитание. Самовоспитание — это мелодия мудрости, светильник мысли, прекрасная мелодия души. Беседа с человеком высокой нравственной культуры подобна дегустации ароматного чая, купанию в лучах солнца, наслаждению весенним ветерком. Ведь в нравственной культуре таится прекрасная и успешная жизнь — благородная и изящная, свежая и прозрачная. Она вызывает мечтания, как утро, окутанное легким туманом, и вселяет надежду, как тихий и

умиротворенный закат; если не вникнуть в нее внимательно, трудно ощутить всю ее насыщенность и красоту.

Культура — важный фактор, определяющий успех или неудачу в жизни. Хорошая культура — это мощная движущая сила, способная помочь вам с лёгкостью одержать победу в конкурентной борьбе, расширить горизонты на пути к успеху и изменить вашу жизнь к лучшему. В истории всех великих людей, помимо мудрости, знаний, стратегического мышления и удачного стечения обстоятельств, хорошая личная культура, без сомнения, была важным условием достижения успеха. Конечно, в любую эпоху нередко встречаются люди, чьи таланты остаются невостребованными: они либо не следят за внешним видом, либо непокорны и своенравны, либо близоруки, либо не доводят дело до конца. Мы не можем полностью возлагать вину за их неудачи на недостаточное мастерство или невезение, игнорируя при этом решающую роль личного самосовершенствования в успехе или неудаче в жизни.

Успех или неудача человека зависят не столько от уровня образования, объема приложенных усилий или интеллекта, сколько наполовину от его личного самосовершенствования. Для современного человека, даже при самом высоком уровне образования, приобретенные знания являются лишь «инструментами», а не истинным смыслом жизни. Среди «инструментов» есть топор Ли Куя и вышивальная игла девушки, но без хорошего личного самосовершенствования «ин-

струменты» никогда не превратятся в зрелую личность и благородный характер.

«Безпристрастность проясняет цель, а спокойствие позволяет достичь дальних целей». Это высокая ступень самосовершенствования и самовоспитания в традиционной китайской культуре. Человек с высоким уровнем самовоспитания понимает: только отстранившись от мирских дел, можно проникнуть в суть мира; только очистив и успокоив душу, можно смотреть в будущее с широким кругозором. Самосовершенствование — это совершенствование себя и своей природы, укрепление сердца и поддержание праведности, исправление ошибок и избавление от пороков, а также поддержание честности и открытости. Конфуцианство ставит в основу самосовершенствования принцип «проявление яркой добродетели, близость к народу, стремление к высшему благу»; даосизм — «совершенствование природы и жизни, возвращение к первозданной простоте»; буддизм — «проявление сердца и осознание своей природы, осознание своей природы и достижение состояния будды». Живя в этом мире, мы должны совершенствовать тело и душу, культивировать характер, не совершать зла и творить добро. Мы не стремимся к тому, чтобы выйти за пределы обыденности, но стремимся жить так, чтобы не стыдиться перед своей совестью. Поэтому мы говорим, что высокий уровень самосовершенствования помогает нам достичь высшего жизненного уровня.

Мы, суетящиеся и мчащиеся в погоне за жизнью, останавливались ли когда-нибудь, чтобы оглянуться назад, серьезно поразмыслить и обнаружить следующие проблемы: мы овладели средствами к существованию, но не понимаем истинного смысла жизни; мы постоянно накапливаем материальные богатства, но постепенно теряем собственную ценность; мы позволяем годам утекать впустую, но не вкладываем в них искренности; пути, по которым мы идём, становятся шире, а наш кругозор — всё уже; мы научились гнаться за временем, но не научились терпеливо ждать; мы можем покорять внешний мир, но с трудом проникаем в свой внутренний мир; мы покупаем много, но получаем от этого всё меньше радости; мы говорим слишком много, а настоящей любви — слишком мало…

Познакомившись с человеком, мы часто даем ему оценку, подобную следующим: «Этот человек высокообразован и обладает хорошими манерами»; «Этот человек культурный, говорит изящно»;«Этот человек просто ужасен, не умеет даже вежливо поговорить»; «Этот человек невыносимо вульгарен, весь его рот — грязные слова»; «Этот человек слишком неряшлив, одежда у него вся в складках, да и лицо даже не вымыто»… Из этого можно сделать вывод, что только те, кто обладает высокими качествами и хорошей воспитанностью, заслуживают уважения и пользуются популярностью.

Общественная культура является одним из проявлений общественного сознания, а общественная культура, в свою

очередь, основана на уровне нравственного воспитания каждого человека. Подумайте: если человек не уделяет внимания собственному нравственному воспитанию, может ли он демонстрировать высокий уровень общественной культуры? Нет! Поэтому личные манеры и этикет являются основой; чтобы человек обладал высокой общественной культурой, он должен начинать с себя и со своего ближайшего окружения.

Как сказал господин Лу Синь: «Если Китай хочет выстоять в борьбе с миром, в первую очередь необходимо воспитать человека; только когда человек воспитан, все остальное придет само собой». «Воспитание человека» означает совершенствование его мышления и культурного уровня; культурный уровень человека не является врождённым, а формируется в процессе непрерывного самосовершенствования. Чтобы совершенствовать личные качества, в первую очередь нужно посвятить себя чтению и учебе, повышая уровень своих познаний; достигнув определенного уровня познания, человек обретает способность различать добро и зло; обретя эту способность, он должен выправить собственное мировоззрение, не противоречить своей совести и стремиться к тому, чтобы каждое его слово и каждый поступок соответствовали моральным нормам. Таким образом, его личностные качества совершенствуются, и он становится основой для продвижения общественной цивилизованности.

Конечно, культурное воспитание не вырастет из земли, как грибы после грозы, и не станет популярным по всей стра-

не за одну ночь, как трогательная песня. Личностное совершенствование — это результат повседневного накопления опыта; оно требует глубоких культурных корней в качестве фундамента, высоких нравственных качеств в качестве основы и духа трудолюбия, упорства и непоколебимой силы духа в качестве опоры. Поэтому начните совершенствовать себя прямо сейчас, чтобы повысить свою энергетическую ауру.

Формируйте хорошие привычки для достижения совершенства

Аристотель говорил: «Поступки человека всегда повторяются. Поэтому совершенство — это не единичное действие, а привычка». Научные данные показывают: из всех поступков человека за день лишь около 5 % являются нестандартными, а остальные 95 % — привычными. Даже инновации, нарушающие устоявшиеся нормы, в конечном итоге могут превратиться в привычные инновации.

Поэтому на пути к успеху человеку необходимо не только постоянно стимулировать в себе стремление к успеху, обладать уверенностью, энтузиазмом, силой воли и настойчивостью, но и сесть на этот «скоростной поезд» под названием «привычка», чтобы достичь своих целей.

Один зоолог провёл эксперимент: он поместил группу блох в большую мерную чашку для экспериментов и накрыл её прозрачным стеклом. Блохи по своей природе любят прыгать, поэтому многие из них ударялись о стекло, постоянно

издавая звонкие звуки. Через некоторое время зоолог снял стеклянную крышку и обнаружил, что все блохи по-прежнему прыгают, но теперь они ограничивали высоту прыжков, останавливаясь в непосредственной близости от края мерного стакана, чтобы не удариться головой. В результате ни одна блоха не смогла выпрыгнуть наружу — не потому, что они не могли этого сделать, а потому, что они уже приспособились к окружающей среде. Позже этот зоолог поставил под мерный стакан спиртовую лампу и зажег огонь. Менее чем через 5 минут стакан нагрелся, и все блохи, естественно, проявили инстинкт самосохранения: каждая из них, не заботясь о том, ушибётся ли голова, выпрыгнула из стакана. Этот эксперимент доказал, что блохи, стремясь приспособиться к окружающей среде, не хотят менять свои привычки и предпочитают снизить свои способности и ограничить свой потенциал, чтобы адаптироваться.

Точно так же люди любят действовать по привычке. Почему? Потому что привычка обладает силой, и эта сила называется инерцией. Успех — это привычка, а неудача — тоже привычка. Привычки бывают хорошими и плохими: хорошие помогают добиться успеха, а плохие приводят к неудачам. Поэтому нам необходимо формировать хорошие привычки и избавляться от плохих.

Согласно результатам исследований в области поведенческой психологии: повторение в течение более 3 недель формирует привычку; повторение в течение более 3 месяцев

формирует устойчивую привычку, то есть одно и то же действие, повторяемое в течение 3 недель, становится привычным и формирует устойчивую привычку.

Для достижения совершенства нам следует выработать следующие хорошие привычки:

· Позитивное мышление

Привить себе привычку позитивного мышления несложно: когда в процессе достижения цели, сталкиваясь с конкретной работой и задачами, вы удалите из своего сознания слово «невозможно» и замените его на «как я могу», можно сказать, что вы уже привили себе привычку позитивного мышления.

· Высокоэффективная работа

Определите, насколько эффективны ваши рабочие привычки. Поможет ли это вам добиться успеха? Проверьте по следующему критерию: анализируя свою работу, испытываете ли вы беспокойство из-за незавершенных дел, то есть чувство тревоги. Если вы не сделали то, что должны были, или сделали, но не до конца, и часто испытываете из-за этого беспокойство, это доказывает, что вам нужно изменить свои рабочие привычки, найти и выработать привычку работать высокоэффективно.

А лучший способ сделать работу эффективной — это составить план и строго следовать ему. Был один американец по имени Джон Годдард, который в 15 лет составил список дел, которые он хотел выполнить за всю свою жизнь, — так

называемый «список жизни». В этом упорядоченном списке он перечислил 127 конкретных целей, которые хотел достичь. Например, исследовать Нил, взойти на Гималаи, прочитать все произведения Шекспира, написать книгу и так далее. Спустя 44 года, проявив сверхчеловеческую выдержку и необычайное мужество в тяжелой борьбе с судьбой, он, следуя плану, шаг за шагом достиг 106 целей и стал выдающимся кинопродюсером, писателем и оратором.

В Китае есть старая поговорка: «Не обеднеешь от еды, не обеднеешь от выпивки, но обеднеешь без плана». Старайтесь действовать планомерно, следуя своим целям — только так можно повысить эффективность работы и быстро достичь поставленных целей.

·Любовь к работе и профессионализм

Преданность делу — это основное требование к работе для тех, кто стремится к успеху; человеку, не преданному своему делу, трудно добиться результатов в своей профессии.

В американской компании «Стандартный нефтяной» работал небольшой служащий по имени Акиберт, который поначалу не привлекал к себе особого внимания. Однако он отличался исключительной преданностью делу и везде заботился о поддержании и продвижении репутации компании. Во время дальних поездок, останавливаясь в гостиницах, он никогда не забывал под своей подписью добавлять слова «Стандартный нефтяной — четыре доллара за бочку»;

он делал это в письмах к родным и друзьям и даже при составлении квитанций — после подписи всегда добавлял эти слова. Из-за этого коллеги прозвали его «Четыре доллара за баррель». Об этом узнал председатель совета директоров компании Рокфеллер, который пригласил Акиберта на ужин и призвал сотрудников компании брать с него пример. Позже Акиберт стал вторым председателем совета директоров компании «Стандарт-Петриол».

· Непрерывное обучение

Гарри Трумэн — один из самых известных президентов в истории США. Он не получил высшего образования, раньше управлял фермой, а затем — магазином тканей, пережил множество неудач, и когда наконец занял государственную должность, ему было уже за пятьдесят. Но у него была одна хорошая привычка — он постоянно читал. Многолетнее чтение сделало Трумэна очень эрудированным человеком. Его девиз гласил: «Не каждый читатель — лидер, но каждый лидер должен быть читателем».

В наше время жесткой конкуренции от нас особенно требуется привить себе идею обучения на протяжении всей жизни; только так мы сможем оставаться непобедимыми.

·Физические упражнения

Мы все знаем, что здоровье — это «капитал революции», залог успеха, а здоровье позволяет реализовать себя. Поэтому мы должны выработать привычку заниматься физическими упражнениями; занятия спортом, как и стремление к

успеху, ценятся прежде всего за постоянство.

· Самоконтроль

Любой успешный человек обладает необычайной силой самоконтроля.

В эпоху «Трёх царств» канцлер Шу Чжугэ Лян лично возглавил большую армию Шу в поход на север против Цао Вэй. Великий полководец Вэй Сыма И принял тактику закрытия городских ворот, прекращения боевых действий и игнорирования Чжугэ Ляна. Он считал, что, поскольку армия Шу пришла издалека, у неё наверняка не хватает подкрепления и припасов; если только затянуть время и истощить силы армии Шу, то обязательно представится благоприятный момент, чтобы победить врага.

Чжугэ Лян хорошо понимал суть тактики молчания Сыма И и несколько раз посылал отряды к стенам города, чтобы оскорблять врага, пытаясь разозлить войска Вэй и выманить Сыма И из города для решающего сражения, но Сыма И по-прежнему не шевелился с места. Тогда Чжугэ Лян прибег к тактике провокации: он послал Сыма И женское платье и написал письмо, в котором говорилось: «Чжун-да, ты не смеешь выйти на сражение — чем же ты отличаешься от женщины? Если ты мужчина, знающий, что такое стыд, выйди и сразись с войсками Шу; если нет, то надень это женское платье».

Это оскорбительное письмо возмутило Сыма И, но не заставило опытного и дальновидного полководца изменить ре-

шение. Он сдержал гнев, успокоил войско и терпеливо ждал. Противостояние длилось несколько месяцев, пока Чжугэ Лян, к несчастью, не скончался от болезни в лагере. Армия Шу, оставшись без вождя, тихо отступила, и Сыма И одержал победу без сражения.

В современном обществе люди сталкиваются со всё большим количеством искушений. Если у человека нет самоконтроля, он будет идти на поводу у этих искушений и сбиться с пути к успеху.

Старайтесь каждый день становиться чуть лучше

Во время Второй мировой войны Япония была полностью разрушена в результате атомных бомбардировок, но спустя всего несколько десятилетий она превратилась в экономическую державу. В чём же заключается секрет её успеха?

После окончания Второй мировой войны экономика Японии находилась в состоянии полного упадка, и японский бизнес пригласил из США доктора наук в области менеджмента по имени Дейминг. Прибыв в Японию, доктор Дейминг поделился с японцами одной идеей — «каждый день становиться чуть лучше». Он сказал, что если предприятие сможет каждый день становиться чуть лучше, оно обязательно будет процветать. Именно эту простейшую идею приняли на вооружение японцы, и с тех пор японские компании постоянно ищут способы ежедневного совершенствования. Эта убежденность легла в основу успеха таких компаний, как «Панасоник», «Хонда» и «Мицубиси», и позволила Японии

быстро превратиться в экономическую державу. Именно это японцы впоследствии назвали «управлением улучшением».

Японцы практически не изобретают ничего нового, они, как правило, подражают — копируют то, что уже существует, а затем совершенствуют это. Например, компания «Сони» изобрела портативный магнитофон: хотя японцы и не были изобретателями радиоприемника, они смогли усовершенствовать его до уровня портативного магнитофона именно благодаря этой убежденности. До сих пор в рейтинге передовых японских предприятий самой высокой наградой является «Премия доктора Деминг», что свидетельствует о высоком уважении японцев к доктору Деймингу.

Позже американская автомобильная компания «Форд», оказавшаяся в затруднительном положении, вновь пригласила доктора Деминга, и они начали доверять ему. Доктор Деминг по-прежнему говорил компании «Форд»: «Каждый день — маленький шаг вперед!» Вскоре компания «Форд» из состояния, близкого к банкротству, превратилась в гиганта с годовым оборотом более 6 миллиардов долларов.

На самом деле, жизнь — это процесс стремления к тому, чтобы стать лучше, чем вчера.

У каждого своё представление об успехе, но одно не вызывает сомнений: успех — это ежедневный небольшой прогресс. Если сегодня мы станем чуть лучше, чем вчера, а завтра станем чуть лучше, чем сегодня, — такой процесс и есть успех.

Есть одна популярная детская песенка: «Ах, перед дверью растёт виноградная лоза, ах, нежная, зелёная, только-только прорастающая, улитка, неся на спине тяжёлый панцирь, шаг за шагом ползёт вверх. Ах, на дереве сидят две желчные, ах, хи-хи-ха-ха смеются над ней: „Винограду ещё далеко до созревания, зачем ты сейчас туда лезешь?……«О, желтые соловьи, не смейтесь, когда я взоберусь, виноград уже созреет!» Улитка упорно карабкается по виноградной лозе; путь этот труден, но, имея цель и идеал, она готова терпеть эти трудности. Каждый из нас может обрести дух улитки: мы можем непрерывно подниматься на вершины своей жизни, каждый день делая небольшой шаг вперёд, и однажды мы сможем с вершины, откуда открывается бесконечный пейзаж, смотреть вниз и любоваться этим прекрасным миром.

Прогрессировать каждый день по чуть-чуть — это дух улитки и секрет успеха. Достаточно каждый день делать что-то небольшое, но стабильно, и со временем, оглянувшись назад, вы обнаружите, что прошли уже очень долгий путь.

Один американский тренер всегда руководствовался принципом «каждый день немного прогрессировать» в своей тренерской практике, благодаря чему он привёл к успеху множество команд. Клуб «Лос-Анджелес Лейкерс» нанял его тренером с годовой зарплатой в 1,2 миллиона долларов, чтобы он помог команде улучшить результаты. Придя в команду, тренер спросил у 12 игроков: «Можете ли вы немного улучшить свои навыки в выполнении штрафных бросков,

пасах, перехватах, подборах и дальних бросках — понемногу в каждом аспекте?» Игроки подумали: «Это же просто, конечно, можно немного улучшиться». Вскоре «Лос-Анджелес Лейкерс» стали чемпионами НБА. Тренер подытожил: поскольку за год 12 игроков улучшили свои навыки в пяти технических аспектах на 1 % каждый, то каждый игрок прогрессировал на 5 %, а команда в целом — на 60 %.

В жизни, если мы будем прогрессировать каждый день хоть чуть-чуть, то за год накопится 365 таких «чуть-чуть». Продолжая так поступать, любое небольшое отставание в жизни может через несколько лет превратиться в огромную пропасть. Ежедневный прогресс — это то, что необходимо в нашей работе, и это дело всей нашей жизни. В этом и заключается наша ежедневная цель.

Давным-давно жил один очень талантливый, но не находящий своего места в жизни юноша. Он целыми днями пребывал в унынии, не понимая, почему ему так и не удается найти путь к успеху, и поэтому он отправился в монастырь, чтобы обратиться за советом к одному очень уважаемому старейшине.

Юноша без умолку изливал перед дзен-мастером своё недовольство и угнетённость, а тот всё это время смотрел на него с улыбкой. Только через целый день он наконец излил всю свою душевную тоску, после чего спросил у дзен-мастера, как ему найти путь к успеху. Дзен-мастер протянул ему маленький чайник и сказал: «Когда ты наполнишь им тот ко-

лодец во дворе, ты найдёшь свой путь к успеху».

Юноша подошёл к колодцу и на мгновение замер: оказалось, что от края колодца до поверхности воды было несколько метров. Как можно наполнить его таким образом? Он сомневался, но лучшего способа не знал, поэтому решил поступить так, как велел дзенский мастер.

Год, два, три… Пока юноша не стал молодым человеком, уровень воды в колодце не только не поднялся, но и значительно снизился. Оказалось, что колодец находился немного выше окружающих полей, и когда полям не хватало воды, вода из колодца стекала вниз, помогая их орошению. Молодой человек забеспокоился и побежал к дзенскому мастеру за помощью. Мастер по-прежнему с улыбкой выслушал его рассказ, а в конце протянул ему ещё меньший чайник и сказал: «Продолжай поливать». Молодому человеку ничего не оставалось, как продолжать поливать.

Прошел год, два, пять, а затем и десять лет. Молодой человек стал мужчиной средних лет; он уже не был таким нетерпеливым, как раньше. Хотя уровень воды в колодце по-прежнему понижался, он уже мог относиться ко всему с улыбкой. Хотя он по-прежнему ничего не имел, благодаря своим непрерывным усилиям на протяжении 20 лет окружающие поля всегда давали хороший урожай, и даже в засушливые годы фермеры получали достаточное количество продовольствия и одежды. Окружающие люди считали его хранителем полей, и благодаря своим усилиям он обрёл уважение, удо-

влетворение, душевное спокойствие и радость. Беспокойства и печали двадцатилетней давности исчезли, осталось лишь чувство выполненного долга. Вода по-прежнему не доходила до краев, но его сердце было полно. Он понял: успех — это не только накопление богатства, но и накопление жизненного опыта, накопление счастья; если сегодняшний день лучше вчерашнего, это уже прогресс и достижение.

Сегодня стремительное развитие технологий, всё более быстрый ритм жизни, всё более беспокойные сердца, утилитарность и близорукость заставляют многих терять себя. Их стремления в жизни сводятся к тому, чтобы смотреть только на сию минуту, бороться за каждое мгновение, надеясь, что, посеяв семена сегодня, завтра они соберут плоды. Они ищут секретные руководства по всему миру, они спрашивают у всех подряд: «Дайте мне „Секретную книгу подсолнечника“, и я завтра разбогатею». Не подозревая при этом, что даже получив секретный трактат по боевым искусствам, им всё равно придётся усердно тренироваться, и только со временем они смогут наконец стать мастерами боевых искусств.

Невозможно достичь вершин одним прыжком, но можно идти шаг за шагом; трудно произвести фурор с первого раза, но можно добиться успеха, если с упорством заниматься одним делом; невозможно стать гением в одночасье, но можно каждый день прогрессировать понемногу. Каждый день прогрессировать чуть-чуть — это, казалось бы, не выглядит как стремительный порыв, не сулит заманчивых плодов и не

сопровождается громким резонансом. Но если вникнуть в суть: каждый день, прогресс, чуть-чуть — это ведь ни что иное, как тихое сотворение неожиданного чуда, незаметное создание подлинного и трогательного мифа.

Никогда не довольствоваться своим нынешним положением

Один ученик много лет учился у своего мастера. Считая, что уже освоил все его навыки, он пришел к мастеру, чтобы попрощаться.

«Учитель, я уже освоил все ваши навыки, можно ли мне теперь покинуть вас?»

Мастер посмотрел на самодовольного ученика и с улыбкой сказал: «Иди и наполни большую миску камнями, наполни её до краёв, пока больше ничего не поместится».

Ученик быстро принёс миску, до краёв наполненную камнями, и мастер спросил: «Полная?» «Полная!» Мастер взял горсть песка с земли, и песок медленно просочился между камнями, не высыпаясь наружу. «Полная?» — снова спросил мастер. «Полная!» Мастер налил туда чашку воды, но вода всё равно не вылилась.

Только тогда ученик понял благие намерения своего мастера и с тех пор усердно учился ремеслу у него.

Человек никогда не должен испытывать чувства «наполненности». Только «неудовлетворенность» позволяет постоянно совершенствоваться и в конечном итоге перейти от «неудовлетворенности» к «наполненности».

Многие, добившись небольшого успеха, самодовольно почивают на лаврах, считая, что достигли чего-то значительного и выдающегося, и даже смотрят на других свысока. Это и есть то, что обычно называют гордыней и самодовольством. На самом деле это заблуждение в понимании и проявление психологической незрелости. Обычный человек ничего не достигает именно потому, что слишком легко довольствуется существующим положением дел.

Если в молодости удалось легко добиться успеха и остановиться на достигнутом, это станет препятствием на пути к окончательному успеху. «В 10 лет — вундеркинд, в 15 — гений, а после 20 — просто обычный человек». Эта фраза точно отражает суть дела.

В эпоху Северного Сун в народе появился «вундеркинд» по имени Фан Чжунъюн. Уже в пятилетнем возрасте Фан Чжунъюн умел сочинять стихи, и его талант был беспрецедентным. Если бы он поступил в академию, то, повзрослев, несомненно, стал бы редким талантом во всей стране, а его врождённые способности стали бы его абсолютным преимуществом. Однако отец Фан Чжунъюна считал, что его сын — врождённый вундеркинд, которому не нужно получать дополнительное образование, чтобы выделиться из толпы. В результате, когда Фан Чжунъюн повзрослел, его интеллект оказался ниже, чем у обычного человека.

Эта история учит нас: человек не должен довольствоваться существующим положением дел, он должен постоянно

учиться и ставить перед собой новые цели — только так можно добиться более блестящей жизни.

В реальности бедные люди часто добиваются успеха, начав с нуля; напротив, те, кто унаследовал родительское состояние, зачастую приводят семью к упадку. Судя по этому, человек без стремлений подобен часам без заводной пружины. А чтобы часы зашли, нужно приложить усилия и завести их.

Когда американский миллиардер Билл Гейтс ушел на пенсию из «Майкрософт», уже полным ходом реализовывался один проект — пожертвование всего его личного состояния в размере 58 миллиардов долларов. В интервью британской телепрограмме BBC «Newsnight» Билл Гейтс заявил, что это было совместное решение его и его жены: «Мы хотим отдать долг обществу способом, который окажет наибольшее положительное влияние».

Под «способом, который принесет наибольшую пользу» подразумевается пожертвование всего своего состояния обществу, не оставив детям ни цента. Ранее Билл Гейтс уже обнародовал своё завещание: 98 % его личного состояния будет передано в фонд, зарегистрированный на имя его и его жены. На самом деле Билл Гейтс уже сделал достаточно в области благотворительности: сумма его предыдущих пожертвований исчисляется сотнями миллиардов долларов, и даже если бы он пожертвовал совсем небольшую сумму, это нисколько не повредило бы его личному имиджу. Как же он мог

не оставить своим детям ни цента? Разве он мог бы безжалостно заставить детей начинать с нуля, совершенно не позаботившись о запасном варианте на случай непредвиденных обстоятельств? На самом деле Билл Гейтс подал нам прекрасный пример: хотя он и не оставил детям денег, он передал им жизненные ценности, научил их самостоятельности и способности создавать свою жизнь собственным трудом. Представьте себе: если бы его дети получили столько денег, не остановились бы они на достигнутом и не успокоились бы на достигнутом?

Очевидно, Билл Гейтс понимает следующее: только те увлеченные люди, которые не довольствуются существующим положением дел, стремятся постоянно совершенствоваться, всегда надеются подняться на более высокий уровень жизни и готовы для этого раскрыть весь свой потенциал, имеют шанс достичь вершин успеха.

Компания Motorola входит в сотню самых богатых компаний мира и является мировым лидером в области производства микросхем и электронных средств связи. В процессе совершенствования своей деятельности компания использует свой уникальный подход — она установила «ящик для свободного высказывания» и «ящик для предложений», из которых сотрудники могут в любое время взять бланк, подписать его и заполнить соответствующие предложения и замечания, на которые руководство компании обязано своевременно ответить. Однажды один из сотрудников высказал за-

мечание по поводу того, что блюда в столовой слишком соленые, и вскоре получил ответ, а ситуация была исправлена. На все обоснованные предложения сотрудников компания дает ответ: даже если их невозможно реализовать в данный момент, необходимо предоставить объяснение, чтобы не подрывать мотивацию коллектива.

В то же время каждый сотрудник должен активно участвовать в деятельности организованных компанией групп TCS, где TCS — это аббревиатура от английского выражения «полное удовлетворение клиента». Понятие «клиент» здесь понимается в широком смысле: помимо пользователей продукции, оно включает в себя каждый производственный этап внутри компании. Цель состоит в том, чтобы завоевать удовлетворение следующего этапа производства благодаря наилучшему качеству работы — сотрудники в свободное от работы время, обсуждая ту или иную рабочую проблему, объединяют свои идеи, чтобы определить суть проблемы, выбрать решение, принять меры, оценить результаты и найти оптимальный способ решения проблемы.

Американский журнал «Happiness», оценивая компанию Motorola, отмечает, что Motorola является приверженцем управления качеством, пионером технических инноваций и практиком в области разработки новых продуктов.

Когда кто-то осторожно поинтересовался, есть ли у компании «Моторола» какие-либо недостатки, высшее руководство компании с улыбкой ответило: «Наш недостаток в том,

что мы никогда не довольствуемся существующим положением дел». Одним словом, именно благодаря такому новому мышлению — никогда не довольствоваться существующим положением дел и стремиться к полному удовлетворению потребностей клиентов — компания «Моторола» в конечном итоге стала одной из всемирно известных компаний.

Среди бизнесменов из Вэньчжоу ходит поговорка: «100 000 юаней — это ещё не богатство, 1 миллион — так себе, а 10 миллионов — это только начало». Можно сказать, что изначально терпение и прагматизм бизнесменов из Вэньчжоу были направлены на то, чтобы изменить бедственное положение дел. Когда их дела пошли в гору, когда их жизнь стала более обеспеченной, они стали ещё более «неугомонными», всегда стремясь к дальнейшему развитию и накоплению ещё большего богатства. Именно этот дух — дух вечного недовольства существующим положением дел — проявляют веньчжоуские предприниматели. И именно этот дух сделал их «китайскими евреями».

Конечно, противоположностью взгляда «неудовлетворенности существующим положением» является принцип «удовлетворенность — источник счастья». В настоящее время многие проповедуют отсутствие желаний и стремлений, призывают довольствоваться тем, что есть, и считают это высшим достижением в жизни. На самом деле эти два взгляда не противоречат друг другу: в процессе борьбы за успех человек не должен довольствоваться существующим положени-

ем, но должен принимать реальность и быть довольным тем, что имеет.

Станьте человеком, который никогда не довольствуется существующим положением дел, и ваша жизнь станет ярче.

Способность к обучению — залог конкурентоспособности

Многие, закончив школу, часто отбрасывают книги в сторону, полагая, что отныне им больше не нужно читать и учиться. На самом деле это не так: обучение — дело всей жизни. Тот, кто пренебрегает обучением, будет вытеснен из общества, где царит острая конкуренция.

Учись до конца жизни. Все выдающиеся люди — это те, кто на протяжении всей жизни неустанно стремится к знаниям; в ходе своего долгого жизненного пути, даже будучи очень занятыми, испытывая трудности и усталость, они не отказываются от стремления к знаниям. Обучение для них — это не только способ получения знаний, но и духовная опора в сложных ситуациях. С их точки зрения, знания не имеют предела, и обучение тоже не должно иметь предела. Обучение позволяет их мыслям, психике и духу оставаться вечно молодыми, а их дела — развиваться с каждым днём.

Кто-то спросил Эйнштейна: «Вы, пожалуй, беспрецедентный и неповторимый гений в мире физики, зачем же вам так неустанно учиться? Почему бы не отдохнуть в комфорте?» Эйнштейн не ответил на этот вопрос сразу, а взял ручку и лист бумаги, нарисовал на нем большой и маленький круги

и сказал: «В данный момент в области физики я, возможно, знаю чуть больше, чем вы. То, что известно вам, — это маленький круг, а то, что известно мне, — это большой круг. Однако знания в области физики безграничны. У маленького круга небольшая окружность, то есть небольшая площадь соприкосновения с неизвестной областью, и он меньше ощущает свою неосведомленность; а у большого круга окружность, соприкасающаяся с внешним миром, велика, поэтому он сильнее ощущает, как много ему еще неизвестно, и будет с еще большим усердием стремиться к новым открытиям». Какая прекрасная метафора, какое глубокое объяснение!

«Жизнь ограничена, а знание бесконечно» — любая наука представляет собой безбрежный океан, безграничное небо… Поэтому никому не следует считать, что он уже достиг высшей ступени, останавливаться на достигнутом и возгордиться. Если так поступить, то тебя очень скоро догонят коллеги, а вскоре обойдут и последующие поколения.

Ведущий Центрального телевидения Китая Чжао Пу, который в 2008 году во время прямой трансляции о ликвидации последствий землетрясения не смог сдержать слёз, придаёт огромное значение обучению и считает его делом всей своей жизни.

«В процессе саморазвития и самообразования я понял, что обучение — это дело всей жизни, то, чем нужно заниматься всю жизнь, и в этом нельзя расслабляться», — сказал Чжао Пу в интервью сайту «Жэньминь вэнь», рассказывая

о своём понимании обучения и жизни. Он охарактеризовал себя как «трудолюбивого»: «Я никогда не ленился. Я никогда не говорил себе: „В эти дни я могу расслабиться, я могу ничего не делать“. В моей голове всегда крутится мысль о том, что я должен сделать, над чем мне следует усердно работать».

На примере Чжао Пу мы можем извлечь много уроков: образовательный диплом отражает прошлое, а только способность к обучению определяет будущее. Только постоянное обучение и готовность с открытым сердцем обращаться за советом позволяют избежать лишних ошибок.

На улице Далун в районе Сиган города Далянь провинции Ляонин живёт известная далеко за пределами района долгожительница — Суй Вэйцин. Всю жизнь она любила учиться и, приблизившись к столетнему возрасту, даже посещала курсы английского языка, организованные администрацией района, и теперь говорит на английском свободно и бегло. За это правительство района Сиган присвоило ей звание «Столетняя ученица».

В детстве Суй Вэйцин училась в частной школе и обладала высоким уровнем образования. В старом обществе ей пришлось столкнуться со многими трудностями и испытаниями, но она не забывала о чтении и прочитала «Четыре книги», «Пять классических книг», «Хроники доблестных женщин», «Жемчужины детского образования», а также множество классических романов и стихов, причём многие из этих

книг она перечитывала по несколько раз. Суй Вэйцин считает, что регулярное чтение не только расширяет кругозор, приносит удовольствие и утешение, но и помогает обрести душевную опору, избавиться от тревог, укрепить мыслительные способности, стимулировать обмен веществ в клетках мозга, предотвратить развитие болезни Альцгеймера и замедлить процесс старения. Несмотря на столетний возраст, Суй Вэйцин обладает живым умом, быстрой реакцией, совершенно не сбивается с мысли и отличается крепким здоровьем, редко болея.

В этом году город Далянь объявил о намерении построить «город обучения». Узнав об этом, Суй Вэйцин активно откликнулась на эту инициативу и добровольно записалась на курсы английского языка для начинающих, организованные в её микрорайоне, став самой пожилой участницей во всём городе. Администрация микрорайона, учитывая её преклонный возраст и неудобства с передвижением, настаивала на том, чтобы преподаватель приезжал к ней на дом для проведения занятий и корректировки, но пожилая женщина отказалась, сказав: «У меня крепкое здоровье, со мной ничего не случится, а регулярные прогулки полезны для здоровья». Начав посещать курсы английского, она предъявляла к себе строгие требования и, как правило, не брала отгулов. За два года обучения её уровень английского быстро повысился: она научилась писать и запоминать множество английских слов, может общаться на английском с иностранцами в

повседневной жизни и даже стала помощником преподавателя английского в комитете микрорайона.

В день столетнего юбилея Суй Вэйцин руководители районной администрации пришли поздравить пожилую женщину и вручили ей сертификат об обучении, присвоив ей звание «столетней пожилой женщины, стремящейся к знаниям». После этого одна журналистка взяла у неё интервью, и юбилярша на беглом английском ответила: «Обучение не знает возраста. Я хочу жить до глубокой старости и учиться до самой смерти, чтобы быть пожилой женщиной, идущей в ногу со временем».

Сегодня, в XXI веке, обучение приобретает совершенно новое значение, а его содержание и сфера значительно расширяются, что несопоставимо с прошлым. Научные исследования доказывают, что знания, полученные человечеством за последние 30 лет, примерно равны сумме знаний, накопленных за предыдущие 2000 лет, а в ближайшие годы в науке, технике и знаниях во многих областях произойдут ещё более поразительные прорывы. Предполагается, что к 2050 году знания, которыми человечество владеет сегодня, составят лишь 1 % от общего объема знаний. Из этого следует, что в жизни человека самое важное — это наличие сильной способности к обучению. Ведь только обладая сильной способностью к обучению, человек может активно приобретать новые знания и адаптироваться к ситуации «взрыва знаний».

Способность к обучению требует от человека не только усвоения обширных и разносторонних знаний, но и освоения методов обучения, формирования концепции обучения на протяжении всей жизни и идти в ногу со временем. Способность человека к обучению зачастую определяет уровень его конкурентоспособности. Если человек хочет оставаться непобедимым в условиях жесткой конкуренции, он должен постоянно вносить инновации в свою жизнь и работу, а инновации рождаются из знаний, а знания — из способности человека к обучению.

Великий мастер менеджмента Дрюкер сказал: «Настоящее устойчивое преимущество заключается в том, как учиться, то есть в том, как научиться учиться быстрее, чем конкуренты». Да, обучение — это проявление способности к выживанию, и благодаря постоянному обучению профессиональные навыки будут постоянно совершенствоваться. Поэтому человек, независимо от того, на каком этапе жизни он находится, не должен прекращать учиться.

Не ищите себе оправданий

Император Ву из династии Хань часто совершал инспекционные поездки, чтобы продемонстрировать народу свою решимость управлять страной. Однажды, собираясь в поездку, он, проходя мимо ворот дворца, увидел седого старика в очень поношенной одежде, который стоял у входа и очень внимательно проверял всех, входящих и выходящих из дворца.

Император Ву спросил старика: «Господин, вы давно занимаете эту должность? Почему, будучи уже в преклонном возрасте, вы по-прежнему выполняете обязанности придворного чиновника?»

Старик ответил: «Меня зовут Янь Си, я родом из Цзянду. Начиная с правления императора Вэнь, я занимал эту должность на протяжении трёх правлений».

Император Ву спросил: «Почему у вас не было возможности получить повышение?»

Янь Си ответил: «Император Вэнь любил литературу, а я — военное дело; позже император Цзин предпочитал зрелых и рассудительных людей, а я был молод и любил активность; теперь, когда вы стали императором, вы любите молодых, красивых и способных людей, а я уже стар и ничего не могу сделать. Поэтому, хотя я прослужил при трёх императорах, я так и не получил повышения».

Неужели у Янь Си, не получавшего повышения в течение нескольких десятилетий, действительно не было никаких личных причин? Он служил при трёх императорах, каждый из которых имел свой стиль управления кадрами, но ни у одного из них у него не было шанса на повышение. Значит, причину следует искать в себе самом — как можно всегда винить в этом несчастливую судьбу? Это похоже на сотрудника компании, который, работая под руководством трёх начальников, ни у одного из них не смог заслужить признания — разве можно сказать, что во всём виноваты только началь-

ники?

Жизнь человека порой представляет собой череду сожалений: мы ищем правильное в ошибках, успех в неудачах, свет в темноте, а совершенство в несовершенстве. Однако многие люди не могут смириться с неудачами; они считают их чем-то постыдным и при каждой неудаче всегда ищут оправдания и причины. Когда у них не ладится дело, когда они плохо учатся, когда они участвуют в различных соревнованиях и не получают наград, они возлагают вину на других, ища оправдания и причины для своих неудач — это общая черта всех неудачников. Они ищут оправдания своим неудачам и цепляются за те оправдания, которые, по их мнению, являются безупречными, чтобы объяснить, почему их достижения ограничены.

Именно потому, что они тратят всю свою энергию и время на поиск более убедительного оправдания, даже если они начнут всё сначала, неудача всё равно неизбежна. Напротив, успешные люди, сталкиваясь с трудностями, всегда ищут способы их преодолеть, а не придумывают кучу бесполезных оправданий, чтобы скрыть свои ошибки и неудачи. Они знают, что оправдания — это самое большое препятствие на пути к успеху в карьере, и во всём ищут причину в себе, а не винят других.

На рабочем месте часто можно услышать следующие оправдания; эти разнообразные оправдания — типичный пример того, как человек сам запутывается в собственной

паутине. Поэтому мы обязательно должны постараться их преодолеть.

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.