

ДЕЙЛ
ДАУНДЕС

**КАК
ГОВОРИТЬ
С КЕМ
УГОДНО
НА РАБОТЕ**

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

УДК 111.159.9, ББК 88.37, Л 28

Как говорить с кем угодно на работе. 72 приема для успешного общения с коллегами, начальниками, подчиненными и клиентами / Лейл Лаундес [пер. с англ. Н. А. Закатаевой]. — М.: Добрая книга, 2022. — 336 с.

ISBN 978-5-98124-781-1.

Отпечатано в России.

16+ Знак информационной продукции согласно
Федеральному закону № 436-ФЗ от 29.12.2010 г.

Некоторые люди обладают редким даром превращать коллег по работе в друзей, своих руководителей и подчиненных — в преданных сторонников, а потенциальных клиентов — в благодарных покупателей. Они каким-то образом добиваются особого к себе отношения и быстро делают головокружительную карьеру. Однако многие из этих людей ничуть не умнее вас, и выглядят они ничуть не лучше. Секрет их успеха сводится к одному: они более искусно общаются с окружающими.

Эта книга, ставшая продолжением бестселлера «Как говорить с кем угодно и о чем угодно», рассказывает о новых приемах эффективного делового общения из арсенала успешных людей, чтобы и вы смогли достичь совершенства в игре, которая называется жизнью, и получить в ней то, чего хотите.



Издательство «Добрая книга»®

Электронный адрес для писем: mail@dkniga.ru

Веб-сайт издательства: www.dkniga.ru

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

© Лейл Лаундес, 2019.

© ООО «Издательство «Добрая книга», 2022 — издание
на русском языке, перевод на русский язык, оформление.
Словосочетание «Добрая книга» и логотип издательства
являются зарегистрированными товарными знаками
ООО «Издательство «Добрая книга».

Оглавление

Благодарности.	13
---------------------------------	----

Введение. Маленькие приемы для успешного общения с коллегами, начальством, подчиненными, клиентами и партнерами	17
--	----

1. Какой навык вам необходим больше всего?	20
2. Я ненавижу свою работу!	22
3. Станете ли вы счастливее, если вам больше никогда не придется работать?	25
4. Очень личная причина, по которой я решила написать эту книгу	26
5. А чего хотите вы?	28

Часть 1. Уверенность в себе

1. Ваша уверенность в себе (или ее отсутствие) видна невооруженным глазом	33
2. Ваш первый шаг	37
3. Как выглядеть энергичным в течение всего дня	42
4. Широта мысли определяет широту движений	47
Оцените уверенность в себе ваших коллег	51
5. Вы — нечто большее, чем название вашей должности	53
Полезные знакомства и связи надо налаживать и внутри компании тоже	54

6. Каково ваше «рабочее» выражение лица?.....	57
7. Самый главный индикатор вашей уверенности в себе	60
8. Ловкий способ оценить их уверенность в себе — и убедить их в вашей!	64
9 Как излучать уверенность в себе в электронных письмах и текстовых сообщениях.....	69
10. Можно ли выглядеть чересчур уверенным в себе? ..	73
Неожиданная дискуссия.....	75
Жесты, которые кричат: «Я лучше тебя!».....	79

Часть 2. Забота об окружающих..... 81

11. Относитесь к самолюбию окружающих как к хрупкой хрустальной вазе	83
12. Искренняя улыбка на работе — оксюморон?	85
Женщины, улыбчивость на работе заведет вас в тупик	87
Сдержанность ради успеха	88
Иногда мимолетная улыбка просто необходима	92
13. Поворачивайтесь к людям всем телом	95
14. Щедрая похвала, развернутая благодарность	99
Как сделать похвалу <i>очень</i> особенной	102
15. Хорошего визуального контакта недостаточно! ...	104
Разговаривая с несколькими коллегами.....	108
Пристальный взгляд глаза в глаза в международном бизнесе	108
16. Как добиться взаимопонимания, не поступаясь своими принципами.....	110
17. Чего лучше добиваться от коллег по работе — симпатии или уважения?	114
Как добиться и того, и другого одновременно	114
Прием, который никогда не подведет	117

Этот прием — не только для руководителей	118
18. Как расположить к себе адресата в электронной переписке	120
Располагающее окончание письма и подпись	122
Сделайте ваши сообщения интересными (без эмодзи).	124
19. Нужно ли стремиться угодить коллегам?	126
20. Стоит ли заводить дружбу с коллегами по работе?	130
21. Основной инстинкт.	135
Часть 3. Взаимопонимание	139
22. Как «увидеть» то, о чем вам говорят.	141
23. Изложите то, что говорит собеседник, своими словами	144
24. Возникла «проблема в коммуникациях»? Ну еще бы!	147
25. Выразительное слушание.	151
26. Общение в тесном новом мире.	154
27. Общение с противоположным полом — это всегда общение на «иностранном» языке!	156
28. Просто о сложном.	160
29. Время — деньги, особенно на работе	165
30. Чем короче, тем лучше	168
31. Не чувствуя <i>но</i>	171
32. Влияние погоды на успех в карьере и бизнесе	174
Часть 4. Репутация	179
33. Мир видит вас такими, какими вы представлены в интернете, поэтому будьте начеку!	181
Как защитить ваш виртуальный имидж	185

34. Говорите правду, или будете расхлебывать последствия лжи (а последствия могут быть чудовищными)	187
Все лгут.....	188
Как избежать подозрений во лжи	189
Но ведь маленькие выдумки допустимы, правда?... ..	194
35. Еще один разрушитель репутации	195
36. Что делать, если небольшая ложь неизбежна	198
37. Что делать, если вы опаздываете на работу	201
Что делать, если вы опаздываете на деловую встречу	202
38. Как достойно выйти из ситуации, когда вы чертовски виноваты	206
Если вы действительно хотите объясниться	209
39. Хорошие презентации улучшают репутацию	212
Планирование выступления	213
40. Секреты профессиональных ораторов	218
Несколько секретов мастерства	219
Как сгладить постыдные промахи	222
41. Как заставить коллег посмотреть на вещи с вашей точки зрения	224
42. Неграмотная речь может разрушить вашу карьеру	230
43. Заслуживаете ли вы доверия? (Или только <i>как бы</i> заслуживаете доверия?).....	234
Без проблем!.....	236
44. Верный способ быстро загубить свою репутацию.	238
45. Возможности разума безграничны (но иногда вас загоняют в угол)	241
Беспорядок на столе означает беспорядок в голове?	242

Часть 5. Мирное сосуществование (с жестокими начальниками и неадекватными коллегами) 247

- 46. Тот самый раздел, которого многие так долго ждали 249
 - Плохие руководители 251
 - Слово в защиту вашего начальника 252
 - У вашего руководителя есть свой руководитель, у которого есть руководитель, подчиняющийся выше-стоящему руководителю (и так до самой верхушки). . 253
 - Почему мой начальник такой _____ ?
(Впишите сюда нужное слово). 255
- 47. Придирчивый руководитель-тиран 258
- 48. Когда ваш начальник приходит в бешенство. 262
- 49. Зафиксируйте, как все было на самом деле 266
- 50. Ваш начальник помешан на контроле, или он — помешанный, вышедший из-под контроля? 271
- 51. Помогает ли обращение с проблемой в отдел управления персоналом? 276
- 52. Если у вас закипает кровь 279
- 53. Если вас несправедливо обвиняют 283
- 54. Если вас обвиняют справедливо
(то есть вы действительно провинились). 286
- 55. Добейтесь того, что вам нужно, от занятого начальника. 289
- 56. На работе всё было бы прекрасно, если бы не другие люди. 291
 - «И что же я должен сказать этому болвану?» 294
- 57. Как заставить замолчать коллег, которых вы терпеть не можете 296
 - Еще один хитрый прием-глушитель 299
 - Пусть им станет невыносимо скучно. 300

58. Друг сплетника сегодня — это жертва сплетника завтра	301
Будьте устойчивы к слухам.....	303
59. Как мастерски заставить заткнуться тех, кто вас перебивает	304
60. Как выразить несогласие, не испортив отношений .	307
61. Прежде чем вы что-нибудь скажете коллеге	310
62. Не кусайте руку, которая подписывает вашу зарплатную ведомость	314
Часть 6. Заключение	319
63. Офис завтрашнего дня	321
64. Понимание человеческой природы	325
От автора	331
Библиография	332
Об авторе	336

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

Введение

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

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

Возможно, до настоящего времени ваша карьера складывалась не столь удачно — как и у большинства других людей. Возможно, к вам постоянно придирается начальник, который одержим идеей контролировать всё и всех, является типичным микроменеджером* или просто пол-

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

ным болваном. Я уверена, найдется и пара коллег, которые доводят вас до белого каления своими сплетнями, третинованием кого-либо или вредительством исподтишка. Если вы сами руководите людьми, то у вас, вероятно, есть подчиненные, после разговоров с которыми хочется рвать на себе волосы — или же на них! А у кого из нас не было клиентов, которых хотелось задушить, потому что они бесконечно придирались к мелочам, считали, что знают всё лучше других или всегда были чем-то недовольны?

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

Но затем — БАЦ! Атмосфера в трудовом коллективе, вероятно, ошеломила вас. Никто не подготовил вас ни к тем испытаниям, с которыми вы столкнулись, ни к встрече с неадекватными людьми, с которыми вам пришлось иметь дело. Я уверена, что вас ознакомили с содержанием вашей работы, но держу пари, что никто не рассказал вам вкратце о тонкостях корпоративной культуры, неформальных

группах, сложившихся в коллективе, и трудных людях, к которым нужен особый подход. Вы хотели попросить кого-нибудь, кто проработал здесь некоторое время, рассказать обо всем этом, но боялись, что будете выглядеть глупо, задавая слишком много вопросов. Без сомнения, вы видели, что ваши новые коллеги действовали непрофессионально, а кто-то и вовсе проворачивал темные делишки за спиной начальника. Возможно, даже ваш босс увиливал от выполнения своих обязанностей или же обвинял вас в чем-то таком, чего вы не делали, но вы не осмелились сказать правду из-за страха быть уволенным.

На работе людьми движут иные побуждения, нежели в обычной жизни. На работе вы не просто общаетесь с каким-то человеком — вы должны принимать во внимание его должность и предубеждения, помнить, кто его руководитель и какие у него отношения с другими сотрудниками компании. Кроме того, вы должны общаться на особом языке по электронной почте, в корпоративных чатах и на видеоконференциях. Некоторым из вас приходится иметь дело с дополненной реальностью и другими новыми технологиями, которые являются частью вашей работы.

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

«От меня? — спросите вы. — Почему? Ведь вся проблема

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

Какой навык вам необходим больше всего?

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

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

только *они* не были такими упрямыми, такими глупыми, такими подлыми, такими несносными» и так далее.

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

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

Будьте уверены, это не просто еще одна книга о том, как общаться со сложными людьми. Конечно же, вы столкнетесь с некоторыми неприятными типами. Но о том, как заставить их замолчать и поставить на место, было напи-

сано уже слишком много. Эта книга уникальна, потому что вы научитесь исключительным навыкам, позволяющим вам сразу докопаться до *сути* проблемы. Если вы начнете использовать мои приемы в своих отношениях с коллегами на работе, вы прежде всего предотвратите развитие проблем. Если у вас уже возникли трудности с некоторыми из коллег, я расскажу вам, как кардинально изменить эти неприятные отношения. Так вы уже не будете частью великого множества людей, которые ненавидят свою работу (а это 70 процентов работников, согласно недавнему исследованию журнала *Forbes*!) Изменения не произойдут в одночасье, но, если вы будете придерживаться моих советов, результат гарантирован.

Я ненавижу свою работу!

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

Все должно быть совсем не так! Работа должна приносить вам ощущение собственной значимости. Вы заслужи-

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

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

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

Только представьте, как я была взволнована, когда мне позвонили из издательства McGraw-Hill и предложили написать новую книгу о приемах успешного делового об-

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

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

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

Эта книга не поможет переделать трудных людей, с которыми вам приходится работать, и изменить их к лучшему. Не стоит рассчитывать на то, что ужасные начальники вдруг осознают свои ошибки и начнут относиться ко всем с уважением. Прирожденные интриганы не перестанут плести против вас интриги и наносить вам предательские удары в спину. Лжецы не станут правдолюбам, а ворчуны не превратятся в оптимистов. Всезнайки не станут скромнее, хвастуны не будут более сдержанными, а подлецы так и останутся подлецами. Но несмотря на то, что вы не

можете изменить характер этих людей, я обещаю вам одно: когда вы начнете использовать мои приемы, ваши неприятные коллеги будут вести себя с вами иначе, прибегая свои противные выходы для других. Им даже в голову не придет проявлять по отношению к вам свои низменные качества, потому что они станут относиться к вам с уважением и теплотой, как бы долго вы с ними ни работали. Вы откроете для себя способы кардинально изменить ваши рабочие взаимоотношения к лучшему, и для такого изменения вам потребуется гораздо меньше времени, чем потребовалось для развития существующей враждебности.

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

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

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

Есть еще одна причина, по которой меня так захватила

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

Очень личная причина, по которой я решила написать эту книгу

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

Все это выглядело словно сюжет конца 1960-х годов из популярного телесериала «Безумцы»*. Да, именно так.

* Американский драматический телесериал (англ. *Mad Men*) о работе вымышленного рекламного агентства «Sterling Cooper» в Нью-Йорке в 1960-е годы, о жизни креативного директора агент-

И мне, в моей непросвещенной незрелости, это нравилось. И неважно, что все это отдает постыдным сексизмом и шовинизмом. Я не была достаточно взрослой, чтобы это понять. К счастью, эра Дона Дрейпера осталась в прошлом, и теперь, пересматривая телесериал «Безумцы», мы можем закатывать глаза и скептически качать головами.

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

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

Но тогда, в моих детских фантазиях, в моем «офисе» не было властных начальников, раздражающих коллег и разочаровывающих подчиненных. На моей воображаемой работе не было офисных интриг, повышений и понижений по службе, негласных правил, страха увольнения, строгой

ства Дона Дрейпера и его коллег. Сериал рассказывает о нравах американцев того времени: сотрудники престижного рекламного агентства на Мэдисон Авеню, ведущие роскошную жизнь, страдают от внутренней пустоты и поэтому называют себя «безумцами».

иерархии, враждебности и контрпродуктивной корпоративной культуры. И не было никакого недопонимания. Это была просто игра, где на кону ничего не стояло. Но ваша работа — это не игра. Это реальная жизнь, и здесь на кону стоит очень многое.

А чего хотите вы?

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

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

Предположим, что вы вовсе не хотите достичь вершины. Все, чего вы хотите, — это ощущение счастья на работе, самореализация в профессии и удовлетворение от хорошо выполненного дела. В таком случае считайте, что вам повезло. Но даже для того, чтобы этого достичь, вам нужно правильно разыграть выпавшие вам карты. Вы должны научиться восстанавливаться после промахов, избегать ловушек и приносить пользу своей компании, своей семье,

своим друзьям и прежде всего — самому себе. К счастью, средством для достижения этой цели является постепенное совершенствование пяти ключевых качеств, пяти составляющих успешной карьеры, которые я называю «Пять С» — от английских слов, начинающихся с буквы С: Confidence (уверенность), Caring (забота), Clarity (ясность), Credibility (репутация) и Coexistence (сосуществование).

Уверенность в себе

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

Забота об окружающих

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

Взаимопонимание

Когда дело касается взаимопонимания в общении с коллегами по работе, нельзя полагаться на авось. Ставки слишком высоки! Вспомните: когда вы что-то объясняли коллегам, сколько раз вам хотелось воскликнуть: «Я знаю, ты думаешь, будто понимаешь, о чем я говорю, но я не уверен, что ты услышал именно то, что я имел

в виду». Лишь немногие знают, как решить эту проблему. Я помогу вам в этом, в какой бы роли вы ни выступали — в роли слушателя или роли рассказчика.

Репутация

Общаться с людьми, не обладая авторитетом — все равно что бросать слова на ветер. Ваши слова ничего не значат, и никто не станет вас слушать, если не верит вам — и не верит в вас. В этом разделе вы найдете приемы, которые помогут завоевать доверие и уважение всех, с кем вы работаете.

Мирное сосуществование (с жестокими начальниками и неадекватными коллегами)

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

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

Итак, приступим!



Об авторе

Лейл Лаундес — всемирно известный эксперт в области психологии общения, коммуникаций и психологии межличностных взаимоотношений, популярный бизнес-тренер и лектор, член Американской ассоциации сексологов, терапевтов и преподавателей сексологии, основательница и руководитель компании Applause, оказывающей консультационные услуги и устраивающей бизнес-тренинги и семинары по развитию навыков общения. Среди клиентов

Лейл Лаундес — ведущие компании и организации с мировым именем, в том числе нефтяная компания Shell Oil, банковская корпорация HSBC, компании Walt Disney, Kodak, Folgers Coffee, Mattel Toys, авиакомпания United Airlines, американская гуманитарная организация «Корпус мира» и даже правительство Бермудских островов.

До того, как начать профессионально заниматься психологией коммуникаций, Лейл Лаундес работала школьным учителем, стюардессой, директором морских круизов, ведущей популярного ток-шоу и даже исполняла главные роли в театральных шоу на Бродвее. Она была основательницей и директором «Проекта» (The Project), некоммерческой организации со штаб-квартирой в Нью-Йорке, занимавшейся исследованиями психологии межличностных взаимоотношений.

Лейл Лаундес — постоянный гость популярных телепередач на четырех крупнейших американских телеканалах; ее статьи публикуются в специализированных научных изданиях и в популярных газетах и журналах, в том числе в Time Magazine, Wall Street Journal, New York Times, Cosmopolitan, «Психология сегодня» и «Пентхаус». Книги Лейл Лаундес переведены на 26 языков мира. 

Книги Лейл Лаундес

Как влюбить в себя любого

*Краткий теоретический курс
и самое полное практическое руководство
по психологии романтической любви*

Как влюбить в себя любого 2

*Как завоевать сердце человека, который
кажется вам совершенно недоступными*

Как влюбить в себя любого 3. Биохимия любви

*Как разжечь малейшую искру симпатии
во всепоглощающий пожар страсти и поддерживать
огонь любви на протяжении всей жизни*

С. С. С. (Скрытые сексуальные сигналы)

Как говорить с кем угодно и о чем угодно

*Психология успешного общения
Технологии эффективных коммуникаций*

Как говорить с кем угодно на работе

*72 приема для успешного общения с коллегами,
начальниками, подчиненными и клиентами*

Знакомства и связи

*Как легко и непринужденно знакомиться с кем угодно
и превращать незнакомых людей в друзей и партнеров*

Друзья и любимые: как их найти и удержать

*Как построить гармоничные отношения с людьми,
которых вы хотите сделать частью своей жизни*

Прощай, застенчивость!

*Практическое руководство по преодолению робости
и развитию уверенности в себе*



Подробная информация о книгах Лейл Лаундес
и заказ книг в крупнейших интернет-магазинах —
на веб-сайте издательства «Добрая книга»
www.dkniga.ru

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

Брайан Трейси,
эксперт в области продаж,
мотивации и психологии успеха



*Лейл Лаундес вновь возвращает нам
утраченное ныне искусство общения.*

Харви Маккей,
американский предприниматель,
автор бестселлера «Как плавать среди акул»



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

Марк Виктор Хансен,
соавтор серии книг-бестселлеров
«Куриный бульон для души»

Некоторые люди обладают редким даром превращать коллег по работе в друзей, своих руководителей и подчиненных — в преданных сторонников, а потенциальных клиентов — в благодарных покупателей. Они каким-то образом добиваются особого к себе отношения и быстро делают головокружительную карьеру. Однако многие из этих людей ничуть не умнее вас, и выглядят они ничуть не лучше. Секрет их успеха сводится к одному: **они более искусно общаются с окружающими.**

На работе и в бизнесе людьми движут иные побуждения, нежели в обычной жизни. Здесь вы должны принимать во внимание должность вашего собеседника и его предубеждения, помнить, кто его руководитель и какие у него отношения с другими сотрудниками компании.

Эта книга рассказывает о новых приемах эффективного делового общения из арсенала успешных людей, чтобы и вы смогли достичь совершенства в игре, которая называется жизнью, и получить в ней то, чего хотите. **Вы узнаете:**

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

ISBN 978-5-98124-781-1



16+

Внимание,
возрастные
ограничения!

www.dkniga.ru

ДОБРАЯ КНИГА



книги для высокоэффективной жизни™