

Оглавление

Предисловие.....	7
Часть I	
Принципы общения.....	11
Глава 1	
Общение повышает степень вашего влияния в любой ситуации	13
Глава 2	
Общение — это прежде всего интерес к окружающим	37
Глава 3	
Общение, выходящее за рамки слов	65
Глава 4	
Общение требует постоянных усилий.....	93
Глава 5	
Общение — это навык, а не природная способность	121
Часть II	
Практика общения	147
Глава 6	
Для общения требуется общая почва	149
Глава 7	
Самое сложное в общении — простота	179
Глава 8	
Создайте обстановку, приятную для слушателей.....	203

Глава 9

Общение должно вдохновлять людей	234
--	-----

Глава 10

Главное в общении, чтобы слова не расходились с делом	267
--	-----

Заключение	290
------------------	-----

Люди, внесшие вклад в написание книги	293
---	-----

Об авторе	299
-----------------	-----

Посвящается Джону Уэсли Максвеллу,
нашему пятому внуку. Он уже сумел
«установить контакт» с мамой и папой.
Будем надеяться и верить, что когда он подрастет,
то научится точно так же эффективно общаться
и с другими людьми.

Слова благодарности

Большое спасибо:

Чарли Уэтцелу, моему литературному обработчику;

Стефани Уэтцел, моему менеджеру по связям
с общественностью и администратору блога;

Сью Колдуэлл, которая напечатала
первый вариант книги;

Линде Эггерс, моей помощнице.

Выражаю также признательность
сотням людей, которые прочли рукопись
на сайте JohnMaxwellonLeadership.com
и поделились со мной откликами.

Предисловие

В прошлом месяце из-за океана мне позвонил Сангит Варгезе, автор книг, газетный обозреватель и основатель «LeadCap» — организации, занимающейся подготовкой лидеров в Индии. Он брал у меня интервью для журнала «Forbes». Я с удовольствием беседовал с ним, но у нас возникла проблема. Телефонная связь была очень плохой. Готов поклясться, что она обрывалась не менее десятка раз. Только что мы вели с ним беседу о лидерстве, а в следующую минуту я вдруг обнаруживаю, что говорю в пустую трубку.

У каждого из нас возникали подобные ситуации во время телефонных разговоров. Именно поэтому мобильный оператор Verizon провел кампанию под названием «Вы меня слышите?». Когда связь обрывается, вы это сразу чувствуете, не правда ли? И какова в этом случае ваша реакция? Что вы ощущаете: раздражение, разочарование, злость?

Задумывались ли вы когда-нибудь, чем объясняется такая реакция на обрыв связи? Это заставляет вас попусту тратить время, нарушает поток мыслей, который вы пытались донести до собеседника, и от этого теряется их эффективность. Вывод ясен: самое главное в общении — это надежная коммуникация.

Разговаривая по телефону, вы всегда ощущаете, насколько хороша или плоха связь. А как обстоит

дело при личном общении? Чувствуете ли вы, что связь с собеседником установлена? Замечаете ли вы, когда она начинает ухудшаться? Можете ли вы точно определить, что связь оборвалась?

Для большинства людей не составляет труда оценить качество связи по телефону. Но они становятся совершенно беспомощными, когда та же задача стоит перед ними в ходе повседневного личного общения.

Как я определяю наличие связи? Откуда я знаю, что между мной и собеседником налажен контакт? По определенным признакам. Когда я общаюсь с людьми — один на один, в группе или с аудиторией, — то всегда знаю, что контакт установлен, если вижу с их стороны следующие признаки:

- *Дополнительные усилия* — люди стараются сделать больше, чем от них требуется.
- *Искреннее одобрение* — по собственной инициативе они дают положительные оценки сказанному.
- *Полная открытость* — демонстрируют мне свое доверие.
- *Развитие контакта* — с большей готовностью начинают выражать свое мнение.
- *Удовлетворенность* — им нравится процесс общения.
- *Эмоциональный аспект* — демонстрируют связь со мной на эмоциональном уровне.
- *Позитивная энергия* — их эмоциональные «аккумуляторы» заряжаются в ходе общения.
- *Синергетический эффект* — отдача от общих усилий больше, чем сумма вкладов каждого из участников.
- *Безусловная любовь* — люди принимают меня без всяких условий и ограничений.

Каждый раз, когда я, общаясь с людьми, наблюдаю эти признаки, можно быть уверенным, что между нами установился контакт. Я научился контактировать с окружающими и умею определять, насколько успешно это происходит.

А как обстоят дела у вас? Ощущаете ли вы эти сигналы, общаясь один на один с человеком, представляющим для вас интерес? Очевидны ли для вас эти признаки, когда вы руководите совещанием или общаетесь в коллективе? Замечаете ли вы, выступая перед аудиторией, что люди не просто слушают вас, но и испытывают от этого удовольствие? Если без всяких сомнений вы можете положительно ответить на эти вопросы, значит, вам остается только совершенствовать имеющиеся у вас навыки общения. Все мы умеем говорить. Все мы общаемся, но далеко не всегда при этом находим контакт друг с другом. Люди, обладающие этим свойством, способны поднять качество своих взаимоотношений, работы и жизни в целом на совершенно иной уровень.

Если вы хотите научиться коммуникации и за счет этого повысить эффективность во всех своих делах, то у меня есть для вас хорошая новость. Даже если вы пока не сильны в общении, освоить это искусство не составит для вас труда. Именно с этой целью я и написал свою книгу. Я научился устанавливать контакты с людьми и считаю это одним из своих самых сильных качеств. На этом строится вся моя деятельность. Это фундамент лидерских способностей. Я до сих пор продолжаю учиться искусству общения с использованием новых технологий. Рукопись этой книги я опубликовал на своем блоге JohnMaxwellonLeadership.com, чтобы иметь возможность пообщаться с людьми и выслушать их отклики и рекомендации. За одиннадцать недель ко мне поступило больше ста тысяч коммента-

риев. В окончательный текст книги было включено более семидесяти цитат, историй и случаев из жизни моих читателей. Я сделал больше ста исправлений и дополнений, основываясь на их откликах. Я даже попросил этих людей прислать мне свои фотографии, чтобы их можно было опубликовать. Фотографии, помещенные на обложке и форзаце, принадлежат людям, которые не пожалели своего времени, чтобы сделать книгу еще лучше.

Но не это было главной причиной размещения рукописи в интернете. Использование новых технологий не являлось самоцелью. Мне просто хотелось донести до людей свои мысли. В 1979 году я начал писать книги, чтобы пообщаться с людьми, с которыми у меня не было возможности познакомиться лично. В 2009 году я разместил свой блог в интернете и начал использовать другие социальные средства коммуникации, чтобы еще больше расширить круг общения. Сегодня я могу общаться даже с теми, кто не читает моих книг. Это еще один способ совершенствования коммуникации.

Я убежден, что могу помочь вам научиться общаться с окружающими. Именно для этого и взялся за написание книги. В первой ее части я обучу вас пяти фундаментальным принципам коммуникации. Во второй вы освоите практические навыки общения, доступные любому человеку независимо от возраста, жизненного опыта и врожденных способностей. Эти знания изменят вашу жизнь.

Вы готовы? Тогда начнем.



Часть I

Принципы общения

Глава 1

Общение повышает степень вашего влияния в любой ситуации

По данным специалистов, мы подвергаемся постоянной бомбардировке информацией, получая по тридцать пять тысяч сообщений в день. Где бы мы ни были и на что бы ни смотрели, кто-то постоянно пытается привлечь наше внимание. Каждый политик, рекламист, журналист, член семьи, знакомый пытается что-то нам сказать. Ежедневно нам приходится иметь дело с сообщениями по электронной почте, письмами, рекламными щитами, телевизионными программами, кинофильмами, радиопередачами, твиттером, социальными интернет-сетями и блогами. Наш мир буквально кишит словами. Как определить, какие из них заслуживают нашего внимания, а какие нет?

Одновременно мы сами направляем послания окружающим. Я читал, что в среднем люди производят за день около шестнадцати тысяч слов. Если вы попытаетесь записать их на бумаге, то каждую неделю будет получаться книга из трехсот страниц. К концу года они заполнят книжную полку, а за всю жизнь из