

Павел Бормотов

**КАК?!
Искусство
быть
счастливым и
свободным**

Павел Бормотов

**КАК?! Искусство быть
счастливым и свободным**

«Автор»

2019

Бормотов П.

КАК?! Искусство быть счастливым и свободным / П. Бормотов —
«Автор», 2019

ISBN 978-5-532-06673-1

А ведь каждый из нас родился, чтобы быть счастливым! Счастье, это когда личность гармонична! Есть согласованное сочетание профессионального, личного, духовного и физического. А главное, что всё это эмоционально сбалансировано, приносит радость и способно транслироваться во внешний мир! Баланс достигается за счёт чёткого представления и понимания того, что ВАЖНО для самого человека, умения владеть собой и ситуацией. Это книга-практикум вне времени. Книга для тех, кто хочет найти свою точку опоры и перевернуть мир. Инструкция о том, КАК, просыпаясь, всегда одеваться в счастье, потому что оно всегда в моде!

ISBN 978-5-532-06673-1

© Бормотов П., 2019

© Автор, 2019

Содержание

Предисловие	6
Часть 1. Понимание других.	10
1. Первое впечатление	11
2. Есть контакт	15
3. Люди разные	19
4. Свой – чужой	25
Выводы.	28
Часть 2. Самоэкспертиза	29
1. Ключевые моменты	32
Конец ознакомительного фрагмента.	35

Павел Бормотов

КАК?! Искусство быть счастливым и свободным

У кого не возникала потребность самостоятельно действовать, добиться признания и воплотить в жизнь свои планы – словом, добиться успеха в командах и проектах, у сотрудников, начальства и коллег, у клиентов и деловых партнёров, среди друзей и знакомых, повысить собственную значимость в кругу родных и близких? Но как это сделать?

Если оторвать взгляд и свернуть с привычной дороги, можно легко найти идеальный путь к себе! Если знать, что контроль у тебя в руках, можно двигаться уверенно и встречать препятствия с лёгкостью! Потому что знаешь, что счастье ждёт тебя впереди!

Простые ответы на сложные вопросы:

Кто Я? Что Я здесь делаю? Зачем Я это делаю? Кому это нужно? Как для Меня важно?!

Любой человек рождён для счастья! Счастье – это когда мы испытываем удовольствие и удовлетворение от всего, что мы делаем, и всего, что происходит вокруг нас. Это удовольствие мы получаем во всех сферах нашей жизни и деятельности, в которых мы реализуемся: в личной и семейной сфере, в профессии и с коллегами, с друзьями, в уходе и заботе о нашем здоровье и, безусловно, в хобби! И это гармония баланса.

Просто представьте, что Вам всю жизнь приходится действовать вопреки своим желаниям, что всё, что Вы делаете, не вызывает у Вас удовольствия. Результатом будет глубочайшая демотивация, и в итоге – нарушения и сбои в организме, влекущие порой непоправимые последствия.

Я очень хочу, чтобы каждый Русич снова начал жить в ладу с собой!

Да, моя книга не из дешёвых! Но прошу Вас учесть, что экономия, которую вы впоследствии получите, избавившись от необходимости трат на ряд лекарств и медицинских услуг, будет в миллионы раз больше.

Прошу понять меня правильно – данный практикум предназначен только для жителей РФ.

Дополнительно к книге идут три рабочих тетради! Если Вы купили данную книгу – пришлите мне, пожалуйста, чек о покупке и ответным письмом я вышлю Вам рабочие тетради.
Адрес: www.l3ch.rf

Обрети себя на дороге, той, которую ты нашёл.

Подожди себя на пороге, на который уже вошёл.

Сделай шаг и сойди с порога в Новый Мир, этот Мир любя,

И узри в человеке Бога... и узнай в этом Боге себя.

Предисловие

«Если в жизни у Вас нет мечтаний, к которым стоит стремиться, которых стоит добиваться, которые хотелось бы превратить в реальность, – тогда нет и причины прилагать усилия».

Эрих Фромм

Счастье – это когда личность гармонична! Есть согласованное сочетание профессионального, личного, духовного и физического. А главное, что всё это эмоционально сбалансировано, приносит радость и способно транслироваться изнутри во внешний мир! Баланс достигается за счёт чёткого представления и понимания того, что ВАЖНО для самого человека.

Подумайте. Что Вы хотите в жизни? Для чего стоит жить и прилагать усилия? Что Вы хотите оставить после себя? Когда Вы действительно сможете сказать: «Да! Это Я! Я это сделал(а)! И Я счастлив(а)!»

В чём заключаются Ваши главные жизненные цели? С помощью каких внутренних ценностей Вы собираетесь их реализовывать? Есть ли люди, на которых Вы можете положиться и рассчитывать на пути достижения собственной вершины эффективности?

Технологии «Личной эффективности» нас не учат ни в школе, ни в институте, ни в университете. Как ориентироваться в жизни, своих способностях и возможностях? Как определить для себя личные цели и соотнести их с профессиональными достижениями? Не учат тому, как правильно организовать себя, имеющееся в нашем активе время, как эффективно сотрудничать с коллегами, партнёрами, знакомыми. И в большинстве случаев, только будучи в солидном возрасте, мы начинаем осознавать, что неорганизованный стиль работы и жизни обходится нам слишком дорого как в финансовом плане, так в плане временном и в плане здоровья.

Технология «Личной эффективности» необходима прежде всего для того, чтобы правильно оценить свою профессиональную и личную ситуацию, определить чёткие ориентиры достижений, открыть для себя весь горизонт возможностей и адаптировать пути достижения состояния удовлетворённости от собственной личной и профессиональной эффективности. А главное – для того, о чём с внутренней гордостью и гармонией потом можно рассказывать детям и внукам, друзьям и знакомым, коллегам и родственникам.

Я предлагаю Вам увлекательнейшее путешествие, с одной стороны, в мир грёз и мечтаний, с другой – в Ваш мир желаний и возможностей. В мир Ваших личных интересов и Вашей проницательности. В мир, который в итоге станет Вашей реальностью. Станет Вашим Личным Достижением. Станет Вашей Гордостью и доставит Вам удовольствие длиной в жизнь!

Только ВЫ – Архитектор своей судьбы! И только ВАМ подвластно писать историю своих будущих достижений и побед!

Результат работы с книгой:

– Выстроена гармоничная жизненная стратегическая программа профессиональных и личностных достижений (дорожная интеллект-карта Вашей личной эффективности).

– Снято психологическое и эмоциональное напряжение и повышен жизненный тонус.

– Определены потенциальные возможности, сильные стороны личности, разработана концепция «личного влияния на результат».

– Разработана программа мотивации Вашего окружения на достижение результата с высокой эффективностью.

Ваше путешествие будет состоять из трёх структурных блоков:

1. Понимание других.

2. Самоэкспертиза.

3. Как усилить своё влияние.

Мы начинаем наше путешествие именно с понимания других людей, т. к. в одиночку успеха достичь невероятно сложно. Да и наш успех можно оценить только в сравнении с окружением. А само окружение должно способствовать нашему успеху.

Благодарности!

Ещё в 12 лет я определил для себя собственную миссию на всю последующую жизнь: «Быть максимально полезным людям». И для меня реализация миссии – это высшее счастье.

Я выражаю свою благодарность людям, которые оказали мне доверие помочь в разработке их «Стратегической интеллект-карты личной эффективности». На момент написания этой книги всего 1998 человек. Я признателен каждому за то, что они в свою очередь предоставили мне возможность написать данную книгу!

Особую благодарность я хочу выразить своей семье! Без их счастья моё личное счастье никогда не будет полным. Я благодарю свою семью за поддержку при написании данной книги. Особенно за то, что они поддерживают меня в достижении моих целей и исполнении моей интеллект-карты личной эффективности, которая составлена мною ещё в 1994 году.

Для начала – мини-тест. Ответьте для себя на следующие утверждения:

Какие признаки относятся ко мне?

1. Знаю ли я свои сильные стороны?
2. Занимаю ли я позитивную позицию по отношению к себе и другим?
3. Есть ли у меня понимание того, чего я хочу достичь в жизни?
4. Ясны ли для меня мои интересы и цели?
5. Принял(а) ли я решение защищать свои интересы и цели?
6. Обладаю ли я высокой чуткостью к потребностям других?
7. Обладаю ли я такой способностью к коммуникации, чтобы выразить свои интересы и привлечь для их реализации других людей?
8. Произвожу ли я впечатление компетентного и уверенного в себе человека?
9. Всегда ли я легко устанавливаю важные для меня контакты? При этом общаясь с людьми у меня никогда не возникает ощущение разговора «слепого» с «глухим».
10. Знаком(а) ли я со значительным количеством полезных людей в моем ближайшем и отдалённом профессиональном окружении?
11. Могу ли я в случае необходимости рассчитывать на поддержку в профессиональной среде?
12. Я всегда точно знаю, Что и Зачем я делаю, и всегда испытываю удовлетворение от достигнутого?
13. Вся моя жизнь и мои действия наполнены важным для меня смыслом, и я не испытываю чувство вины за свои поступки?
14. Мои эмоции всегда являются моими настоящими помощниками и никогда меня не подводят!

Если среди Ваших ответов есть хотя бы один минус, тогда можете смело приобретать предлагаемую интеллект-карту.

В качестве предыстории к пособию...

Здесь уместно ещё раз вспомнить слова Эриха Фромма: «Сегодня мы имеем дело с индивидуумом, ведущим себя подобно автомату, который не знает и не понимает самого себя. Знает он лишь того человека, которого ожидают в нём видеть – человека, чей язык общения заменён бессмысленным лепетом, чей живой смех заменён синтетической улыбкой, чья истинная боль сменилась чувством тупого отчаяния. Об этом человеке могут быть сказаны две вещи. Первое – что он страдает от утери непосредственности и индивидуальности, а это может оказаться

неизлечимой болезнью. Второе – он существенно не отличается от миллионов тех, кто ходит по этой земле».

Лидерство или Дилерство?!

Компании российского бизнеса, следуя непонятным тенденциям и трендам, всё чаще отдают предпочтение лидерским компетенциям своих сотрудников. Согласен с утверждением, что лидеры для бизнеса необходимы. Вот только надо разобраться в том, где их место и какие именно лидеры нужны.

Согласно определениям, предлагаемым психологией, мы можем выделить лидеров:

- по содержанию деятельности (лидер-вдохновитель и лидер-исполнитель);
- по характеру деятельности (универсальный лидер и ситуативный лидер);
- по направленности деятельности (эмоциональный лидер и деловой лидер) и т. д.

Для бизнеса важно, чтобы во главе компании находился Лидер-вдохновитель. А для того, чтобы не «колбасило» всю компанию от «фонтана идей», ему в помощь очень необходим Исполнитель, которого можно охарактеризовать как «Аналитика и Изыскателя ресурсов» (согласно ролевой структуре по Белбину¹).

И всё же проблема лидерства остаётся проблемой...

В душный летний день можно взглянуть в небо и с высокой вероятностью увидеть две вещи: огромную серую грозовую тучу и белое перистое лёгкое облако. Так вот, представьте себе, что грозовая туча – это та огромная серая масса людей-работников-сотрудников, которые «НЕ_Лидеры». А лёгкое белое перистое облако – это «Лидеры». И вот человек, овладевая лидерскими компетенциями, лишь на несколько мгновений становится заметным, когда совершает переход из «грозовой тучи» в «облако». А в этом облаке он точно так же размышляется среди «Лидеров».

И вот как раз здесь и кроется достаточно серьёзная проблема для человека. Человек обрёл «лидерские компетенции», а что с ними делать, ему совершенно неизвестно. Человеку просто делегировали навыки бессознательного поведения, вселили программу... Он стал дилером чьей-то воли. Вдумайтесь!!! Чьей-то!!! Не своей. А дальше начинается то, что усиленно вредит успеху. Как вирус компьютеру!

Наверняка у вас дома есть очень красивая ваза. Но в те моменты, когда ваза не наполнена содержанием, а именно цветами, она вынуждена пылиться на шкафу или внутри него. Даже несмотря на то, что она красива, необходимость в ней возникает исключительно по случаю. По случаю, когда мы наполняем её внутренним содержанием. То же самое происходит и с «лидерами». Чтобы внешний лоск отражал всю многогранную палитру успеха и благополучия, необходимо, чтобы внутренне содержание было насыщенным.

Мне частенько приходится работать в качестве коуча с такими «лидерами», возвращая их к полноценной, в том числе и профессиональной, жизни.

В силу профессиональных интересов я долгое время занимался исследованием мотивации. Не буду вдаваться в подробности в предисловии. Тех, кто интересуется вопросами «правильного» мотивирования сотрудников, создания мотивирующей обстановки в компании и получении работников, нацеленных на результат, приглашаю на курс «Мотивация персонала – современные подходы» в Русской Школе Управления или на международные семинары Oxford². Здесь же вкратце скажу, что существует лишь два полюса мотивации: «мотивация избегания неудачи» и «мотивация достижения результата». Эти полюсы очень похожи на аптекарские весы. И склоняет эти весы в ту или иную сторону так называемая «специфическая мотивация», которая либо находит удовлетворение в профессиональной деятельности Человека, либо нет. И что самое интересное, личная и профессиональная мотивация в рос-

¹ Belbin M. *Management Teams: Why They Succeed or Fail* (Butterworth Heinemann, 3rd ed., 2010).

² <http://www.oxford-consult.ru/>

сийской действительности чётко подчиняется «Евклидову закону», согласно которому «две параллельные прямые не пересекаются». Именно в этом и кроется ключевая проблема российского Лидерства. Для успешной работы лидерских компетенций необходимо, чтобы прямые пересеклись!!! А точка их пересечения находится в ведении такой простой технологии, как «Личная эффективность».

Технология «Личной эффективности» – ключевая техника результативности человека, которой на сегодняшний день владеют немногие. И в этом нет ничего удивительного. И если Ваша жизнь для Вас «не пустой звук», то разобраться с личной эффективностью и овладеть технологией контроля Вашей результативности – это дорога к Вашему успеху.

Особенно полезна данная технология (как показывает практика с 1993 г.) людям, прошедшим лидерские курсы и тренинги.

Именно поэтому я и предлагаю Вам практическое пособие по выстраиванию Вашей личной стратегической интеллект-карты, способной подарить Вам удовлетворение от жизни!

Ничто не доставляет человеку столько удовольствия, как умение понять себя и других.

Желаю Вам приятной работы по саморазвитию!

С уважением,

бизнес-консультант, бизнес-тренер, коуч

Павел Бормотов.

www.pavelbormotov.ru

Часть 1. Понимание других.

Поднимались ли Вы хоть раз в гору? Я сейчас говорю не про героев-одиночек, которые ни в воде не тонут, ни в огне не горят, при падении с высоты не разбиваются... Я говорю про абсолютно реальное восхождение. Если Вам никогда не доводилось этого делать лично, то, возможно, Вы видели восхождение в документальном или художественном фильме? В гору всегда поднимаются в связке по 2-3 человека. Для подстраховки друг друга. Наша личная эффективность – это своего рода вершина горы, на которой хотел бы оказаться человек. Горы жизни, успеха, счастья, удовлетворения, радости, гордости. Безусловно, у каждого из нас своя гора. Своя вершина, с её индивидуальной высотой. Совершенно необязательно каждому подниматься на Эверест. Но даже здесь тоже не обойтись без «связки». Некой подушки безопасности, которая будет способствовать нашему восхождению. Роль такой подушки выполняют люди, которые включены в сеть нашей личной эффективности (Часть III). Следует упомянуть, что мы не мартышки на необитаемом острове, где вся наша эффективность будет заключаться лишь в том, что мы смогли забраться на пальму с едой. Мы включены в систему социальных отношений. И только в сравнении с другими составляющими этой системы мы можем судить о нашей личной эффективности. Именно поэтому, с позиции личной эффективности, важно уметь устанавливать отношения с другими людьми, чтобы мы имели возможность «опереться» на них в нужный и важный для нас момент. И нам крайне важно понимать, кто они, эти люди, с кем нам действительно по пути и как привлечь их к своей идее.

Давайте припомним несколько интересных моментов из собственной жизни. Ведь наверняка именно с Вами такое случалось. Вы встречаетесь с человеком. Пообщавшись не более одной минуты, Вы вдруг начинаете понимать, что лично Вам с этим самым человеком достаточно легко, комфортно и приятно. И Вы не прочь продолжить общение и знакомство с ним.

А бывает и наоборот. Проходит пара минут, и вдруг Вы осознаёте, что с данным индивидом Вы более не хотите иметь никаких дел и даже общаться по телефону.

А что же происходит на самом деле? Как понять, что именно послужило механизмом притяжения – отторжения?

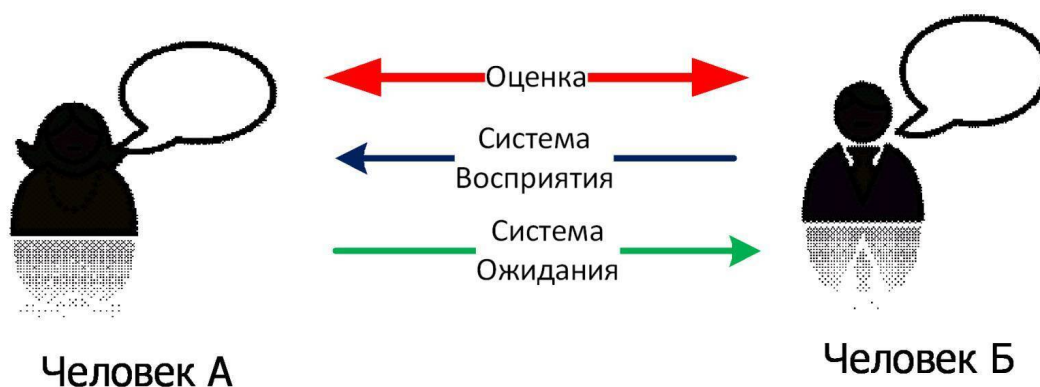
1. Первое впечатление

Первое впечатление может быть верным. Но даже очень искушённый человек не застрахован от ошибки. Желание быстрее сориентироваться в ситуации, разобраться в партнёре ведёт к поспешности в суждениях и ошибкам в оценках. Это, безусловно, вредит нашим отношениям с людьми. И самое главное, что здесь необходимо учитывать, – разбираемые нами механизмы работают бессознательно. То есть абсолютно независимо от нас. И если мы о них знаем, то мы можем ими управлять. В том числе и в нашу пользу. Итак, давайте разбираться.

Пример:

Человек А встречается (или приходит к) Человека(у) Б...

Как Вы считаете... из чего складывается первое впечатление?



Процедура «узнавания» другого человека складывается следующим образом.

1. Оценка (внешний вид, поведение, голос, мимика и т. п.)
2. Система восприятия и Подгонка образа
3. Формирование Системы ожидания

Во-первых, мы оцениваем другого человека. В нашей голове, как кинолента с покадровым эффектом, прокручивается вся наша жизнь. В итоге этой прокрутки происходит сравнение встреченного нами человека с типажам из нашей жизни, пока не произойдёт максимально близкого совпадения.

Во-вторых, мы формируем системы Восприятия и Ожидания. Оценив человека, мы стремимся «прицепить» к нему «бирку» – «ярлык». По принципу: «Ага!!! Он (она) такого-то роста, такого-то телосложения, с такими-то манерами и образом поведения. С подобного типа людьми я уже знаком(а). Следовательно, от него (неё) можно ожидать...»

Согласитесь, что каждый из нас совершенно точно способен идентифицировать зашедшего к нам Клиента и отличить его от Коммивояжёра, не так ли?

В-третьих, комфорт нашего общения напрямую зависит от совпадения наших систем Восприятия и Ожидания.

В этом плане очень показателен один случай.

Будучи антикризисным управляющим в одной компании, я полгода общался по телефону с Сашей из компании «Боларн». Данная компания предоставляла нам услуги доступа в интернет и обеспечивала нас IP-телефонией. Все полгода общение было абсолютно обезличенным: принято, высылаем, сделаем, проверим, обеспечим и т. п. Пройдя все этапы идентификации Саши, я сделал «однозначный» вывод, что, скорее всего, на том конце провода молодой человек, вероятно, студент-вечерник или заочник 4-5 курса института. Голос был очень сильно похож на голос певицы Чи-Ли. И вот, когда через шесть месяцев я лично встретил Сашу для сверки документов, мои системы Восприятия и Ожидания потерпели полное фиаско. Вплоть до того, что на груди остался синяк от отвалившейся у меня нижней челюсти. Предо мной был вовсе не молодой человек, но девушка. Видимо, все метаморфозы тогда отразились на моём лице до такой степени, что это вызвало непонимание и смущение также у Саши.

Таким образом, правильно сформированное первое впечатление является залогом успешных взаимоотношений. А если мы владеем информацией о том, как оно (первое впечатление) формируется и что мы можем сделать сами, то считайте, что 70% общего успеха построения отношений с другим человеком у нас уже «в кармане».

Есть хорошее выражение: «У вас не будет второй возможности произвести первое впечатление». Это и так, и не так! Просто если первое впечатление будет не в вашу пользу, то, чтобы его исправить, Вам понадобятся и время, и дополнительные усилия. А коль скоро мы говорим о личной эффективности, то зачем же нам тратить дополнительно и время, и силы, если их можно сэкономить.

Давайте проанализируем, из чего же складывается первое впечатление, что важно для попадания в положительную область восприятия другого человека? И что мешает хорошему первому впечатлению?



Справка

Считается, что первое впечатление при контакте с новым человеком формируется в течение 3-5 секунд, в течение последующих 20-60 секунд первое впечатление закрепляется.

По мнению исследователей, наше восприятие человека зависит на 55% от визуальных ощущений (внешность, поза, мимика, жесты), на 38% от звучания (тона и тембра) голоса, и только на 7% – от вербального компонента (слов).

Итак, начнём с самого начала. Больше половины эффекта зависит от внешнего впечатления. Как вы помните, даже выражение есть: «Встречают по одежке». И чтобы потом в отношении нас не звучала фраза: «Встретили его по одежке! Проводили тоже плохо!» – нам важно уметь сходу формировать первое впечатление, особенно с людьми, важными для нас по жизни. Из чего же складывается это впечатление?

Вот Вы и партнёр. И начинаются те самые 3-5 секунд или чуть больше, когда Вы можете произвести то самое **первое впечатление**. В самом деле, в течение нескольких первых мгновений у партнёров по общению может либо возникнуть взаимная симпатия, желание продолжать общение, некое расположение по отношению к собеседнику. А может всё произойти с точностью до наоборот. Возникнет, возможно, даже неуловимая на осознанном уровне антипатия.



То есть наш собеседник как бы помещает нас в одну из двух корзин: в «мусорную» – со знаком «минус» или совсем в другую – со знаком «плюс». Эта фаза называется установление контакта.

Давайте отработаем технику, позволяющую быть более успешным с другими людьми.

Вам станет понятно, как именно Вас воспринимает другой человек, если Вы выполните упражнение по оценке своих «+» и «-» качеств и сравните результаты с данными, полученными от ваших коллег, друзей или просто знакомых. Таким образом, Вы сможете получить совершенно точную картину того, как Вас воспринимают другие люди. Этим Вы сможете исключить случайности попадания в «мусорную» корзину. Как известно, кто предупреждён, тот вооружён. Так давайте вооружимся знаниями о себе.

Инструкция:

Запишите в таблицу все качества, которые у Вас есть. Записывать нужно как личные, так и профессиональные качества Вашей личности. Как Вы себя представляете, что Вы о себе думаете, как Вы чувствуете – какими положительными и отрицательными качествами Вы обладаете.

 Мои положительные качества	Мои отрицательные качества 
- - - - -	- - - - -

Помните! Человек проводит сначала комплексную оценку, а потом уже идентифицирует Вас.

После того, как Вы выполните это, на первый взгляд весьма лёгкое, но, по сути, сложное упражнение, следует его откорректировать.

Для этого позвоните своим знакомым и поинтересуйтесь, как они воспринимают Вас.

Сравните результаты! Всё, что Вы узнаете о себе нового, запишите в отведённые внизу строчки.

Мозг человека устроен таким образом, что он старается избавиться от неприятных воспоминаний. Самым мощным раздражителем для человека является несовпадение желаемого с действительным³. Теперь представьте, что Вы восприняли человека определённым образом и сформировали чёткую систему ожидания по отношению к нему. Вы ждёте от другого человека определённых действий, поведения, реакции. А он вдруг выдаёт совершенно непредсказуемое для Вас поведение, которое в Вашем случае чаще всего воспринимается как неадекватное. В итоге получается несовпадение Ваших систем. Это болезненно. И Ваш мозг старается вытолкнуть данный диссонанс из сознания. При этом наиболее приемлемый способ выталкивания – перенести его на другого человека, формируя антипатию по отношению к нему.

А ведь как часто на месте «другого» человека бываем именно мы! И в отношении нас формируется система восприятия и ожидания. Именно поэтому важно совершенно чётко понимать, как нас идентифицируют другие.

³ **Фрустрация** (от лат. – обман, тщетное ожидание) – негативное психическое состояние, обусловленное невозможностью удовлетворения тех или иных потребностей. Это состояние проявляется в переживаниях разочарования, тревоги, раздражительности, наконец, отчаянии. Эффективность деятельности при этом существенно снижается. (Психологический словарь). Если проще – то несовпадение желаемого с действительным.

2. Есть контакт

Мы говорим про Вашу Личную эффективность. И здесь следует понимать, что эффективность может расцениваться по сравнению с чем-то или кем-то. Кстати, на сегодняшний день существует лишь один измеритель эффективности.

Допустим, Вы решили купить новый автомобиль и обязательно на свой день рождения. Причём это синенький/красенький суперкар. Вы начали готовиться к этому событию. Откладывать деньги. Наступает Ваш день рождения. Вы приезжаете в салон. И... понимаете, что автомобиль-то Вы купить можете, но не суперкар, а, скажем, Оку (некий такой недодутый Хаммер). Что интересно: результат есть – автомобиль Вы купить можете, а вот удовлетворение от такой покупки Вы явно не испытаете. Так вот, именно удовлетворение от достигнутого, от полученного результата, от свершившихся событий и есть измеритель эффективности. Вы запланировали получение новой должности. Если должность получена Вами, то Вы счастливы или удовлетворены. ВЫ ЭФФЕКТИВНЫ! Иначе... Будет как в том анекдоте:

Встречаются Мойша с Абрамом:

Мойша: Ты знаешь, Абрам, ты к нам больше не приходи.

Абрам: А что же так? Ведь мы же последний раз так хорошо посидели! Отдохнули!

Мойша: Да посидеть-то мы посидели. Отдохнуть-то мы отдохнули. Да ты понимаешь, после твоего ухода у нас золотые ложечки пропали.

Абрам: Таки я же их не брал!..

Мойша: Да мы знаем, что ты их не брал. Мы их через неделю нашли. А осадок-то остался⁴...

Так вот, важным моментом, влияющим на личную эффективность (удовлетворённость), является «правильное взаимодействие». Дело в том, что (извините, повторяю: мы не мартышки на необитаемом острове) мы включены в систему социальных отношений. И именно в социуме мы можем говорить про нашу результативность и эффективность. Поэтому управление взаимоотношениями с другими является одним из ключевых навыков успешных людей.

Про взаимоотношения как таковые мы можем с Вами говорить лишь в том случае, когда есть с кем взаимодействовать. Для этого должен состояться контакт.

Итак, миссия контакта – расположить к себе другого человека. А как это сделать?

Есть три совершенно простых и доступных каждому способа:

1. Приветствие (для человека нет слаще звука, чем звук его имени).
2. Улыбка (здесь следует помнить о том, что русский человек, улыбаясь более двух часов в день, вгоняет себя в депрессию, более четырёх – в дурдом).
3. Compliment.

И если с первыми двумя пунктами всё более-менее понятно, то третий может вызвать нешуточные затруднения. Поэтому предлагаю Вам описание техники комплимента.

Техника комплимента

«Мы не чувствительны к комплиментам».

А. Линкольн

Комплимент – одно из самых эффективных средств общения, в том числе делового. В ходе переговоров удачный комплимент навредить не может, а пользу способен принести огромную. Как гласит китайская мудрость, комплиментами можно завоевать любовь любого человека.

⁴ Данное пособие рассчитано именно на то, чтобы в Вашей жизни никогда не оставалось осадка от Ваших планов и действий.

Комплименты – это слова или выражения, содержащие небольшое преувеличение реальных положительных качеств человека.

В повседневной и деловой жизни комплименты звучат не столь часто, что лишает её определённых граней и красок. Между тем большинство людей справедливо считают, что слышать комплименты приятно. Действительно, в этом случае возникают положительные эмоции. И хотя люди осознают, что комплимент – это некоторое преувеличение, слушать их – одно удовольствие.

В основе механизма действия комплимента лежит психологический феномен внушения. Человек поверит в свои способности, например в то, что у него «светлая голова» или «золотые руки», если ему говорить об этом. Сто комплиментов «убеждают» лучше, чем пятьдесят или десять. Врачи знают, что легче поддаётся внушению тот, кто этого хочет, и проще всего внушить то, о чём человек мечтает. В эффекте внушения посредством комплимента происходит как бы «заочное» удовлетворение мечты, которая затем может стать реальностью.

В деловой жизни комплимент эффективен ещё и потому, что положительные эмоции вызывают расположенность к их источнику (то есть это ещё и манипуляция). Именно поэтому мы часто можем встретиться с «комплиментом от шеф-повара» как стремлением расположить Вас к данному ресторану или кафе. Делая презент или, правильнее будет сказать, комплимент секретарю в виде шоколадки, мы тем самым стремимся заполучить её расположение в нашу пользу. Это даст нам некую возможность в повышении информированности или воздействия на решения, например.

Основы применения комплиментов

«Один смысл». Комплимент должен отражать только положительные качества. В нём следует избегать двойственности, при которой качество можно считать и положительным, и отрицательным. Например: «Слушая Ваши беседы с людьми, я каждый раз удивляюсь Вашей способности тонко и остроумно уходить от ответа!» То, что, возможно, считается доблестью у чиновников и плохим политиком, вряд ли является таковым у серьёзных деловых людей.

«Без гипербола». В комплименте должно быть лишь небольшое преувеличение некоего качества. Если Вы заявите своему не слишком дисциплинированному и рассеянному партнёру, что «всегда поражаетесь его аккуратности и пунктуальности», то это, скорее всего, вызовет обратную реакцию. Лучше сказать: «Сегодня Вы приятно поразили меня своей пунктуальностью и аккуратностью».

«Высокое мнение». Комплимент не должен быть ниже мнения человека о самом себе, ниже уровня его самооценки.

«Без претензий». Комплимент не должен подчёркивать то качество, которое партнёр вовсе не стремится совершенствовать или афишировать.

«Без дидактики». Комплимент должен утверждать данное качество, а не содержать рекомендации по его улучшению.

«Без приправ». Комплимент не должен содержать добавок, которые фактически его нейтрализуют. Едва ли Ваших партнёров вдохновят такие «комплименты»: «Голова у Вас светлая и руки золотые. А вот язык Ваш – враг Ваш!» Подобные добавки – ложка дёгтя, которой следует избегать.

«Без иронии». В комплименте не должно быть иронии, тем более сарказма.

«Искренность». Это ключевой момент в практике использования комплимента. Искренность убеждает лучше всего. Искусственность, преследование очевидной цели превращают комплимент в банальность, лесть или примитивную фальшь. Подобные вещи распознаются достаточно легко. Так, во фразе «Как Вы милы и очаровательны!» гибкий и проницательный ум услышит лесть, т. е. прямолинейное подчёркивание достоинств человека. В высказывании же типа «Понятно, почему Ваш муж так всегда спешит домой!» содержится намёк на достоинства женщины, связанные не только с внешностью.

Лесть всегда груба, прямолинейна, однозначна, рассчитана на недалёких людей. Комплимент же предполагает более тонкую мысль, недосказанность, интуицию, опосредованность.

Главное – тот, кто хочет сделать комплимент, должен интересоваться другими людьми, обращать внимание на их сильные стороны.

И если вдруг Вы понимаете, что сказать человеку совершенно нечего, то у Вас всегда есть возможность использовать следующую технику.

Универсальная техника комплимента – «Пудель-трюк»

Давайте на секундочку представим, что у каждого человека есть собака и эта собака пудель. И совершенно неважно, что этого четвероногого друга человек завёл вовсе не для себя, а для кого-то из домочадцев. А выгуливать приходится всё равно хозяину. Тем не менее, проходя мимо человека с пуделем и делая комплимент собаке, мы опосредованно делаем комплимент хозяину. Это очень универсальная техника комплимента. И она совершенно несложная в исполнении.

Давайте потренируемся.

Упражнение для тренировки «Пудель-трюка»



Сразу же, как только Вы прочитаете этот абзац, постарайтесь в точности выполнить приведённую инструкцию. Закройте глаза и мысленно просканируйте помещение, в котором Вы находитесь. Что Вы можете вспомнить такого, что выгодно выделяет помещение? Постарайтесь набрать пять вещей, о которых Вы могли бы это сказать. После чего откройте глаза и выпишите эти пять вещей в табличку.

Предмет	Чем выделяется?	Положительное свойство

Развивайте в себе «комплиментарный» дар. Будучи в дороге, в гостях, в любом месте, даже на природе, закройте на несколько секунд глаза и мысленно воспроизведите обстановку. Выделяйте в ней интересные вещи и предметы, дизайны и мелочи, которые действительно достойны упоминания или восхищения.

Тренируйте навыки молниеносного реагирования в ситуации. Это поможет Вам быть более успешными в технологии правильных комплиментов. Наиболее интересные идеи старайтесь тут же записывать в записную книжку Вашего смартфона или планшета.

Например:

Приходя на официальную встречу, Вы можете обратить внимание вашего потенциального партнёра на порядок в офисе: «Так приятно находиться в Вашей компании! Вежливый, культурный персонал! Кругом чистота и порядок! Уверен(а), что в этом определённо есть Ваша заслуга!»

Или, заходя в кабинет руководителя, можно обратить внимание на цветы в кабинете. И совершенно неважно, что не сам хозяин кабинета следит за ними. Но ведь они у него находятся. Можно сделать «пудель-трюк» цветку: «Какой замечательный фикус у Вас на окне! Поделитесь, пожалуйста, секретом ухода за ним! Я уже несколько раз пытался вырастить такой же у себя, но такого успеха так и не добился!»

В конце концов, можно акцентировать внимание на положительных отзывах о другом человеке от его коллег, партнёров или из СМИ.

Дополнительно в Приложении к Части I есть инструмент: «Давайте говорить друг другу комплименты».

3. Люди разные

Эксперимент «У каждого своя собака в голове!»

Возьмите, пожалуйста, блокнот и опросите людей из Вашего окружения. Ваша задача – задать всего один вопрос: «Что ты представляешь, когда я говорю "собачка"?» Не стесняйтесь. Расспрашивайте человека о деталях его видения. Чем больше Вы узнаете, тем интереснее. Можете даже записать ответы в блокнот, чтобы не забыть, кто и что сказал. После того как Вы опросите 10-20 человек, сравните полученные образы. Что же разные люди представляют, понимают или чувствуют при произнесении Вами одного и того же слова?

Общаясь с другими людьми, мы довольно часто не отдаём себе отчёт в том, что именно мы говорим, как мы это произносим. А ещё чаще мы даже не задумываемся о том, как нас поймут другие люди.

Пример из практики

Мотивационно-проектная сессия с региональными директорами одного холдинга: «Вера в Компанию! Вера в товар! Вера в себя!» На сессии присутствует 24 региональных директора. Обсуждается вопрос по внедрению корпоративных ценностей в компанию. Директоры предложили в качестве одной из ценностей ввести «лояльность». На мой вопрос: «Что вы под этим понимаете?» – директора начали формулировать набор положений:

- это когда сотрудники будут постоянно заботиться о процветании компании;
- когда сотрудники будут обязательно делиться с нами своими идеями;
- когда люди будут обращаться к нам почаще за советами и рекомендациями;
- когда все будут стремиться соответствовать корпоративным стандартам и т. п.

Я задаю вопрос: «А как вы считаете, что скажут ваши сотрудники по этому поводу?» И двое из «новоиспечённых» директоров говорят сакраментальную фразу: «Щаз! Скажут наши сотрудники!»

Хорошо, говорю. «А как вы думаете, что будут понимать под лояльностью ваши сотрудники?»

Эти же директора начинают набрасывать варианты:

- что мы к ним будем проявлять снисходительность;
- что будем постоянно вникать в их нужды;
- что будем оказывать им моральную поддержку и материальную помощь при необходимости...

И тут 22 из 24 директоров в один голос воскликнули: «Щаз!!!»

Как говорится, комментарии излишни!

Очень важно следить за своей речью и письмом. Добиваться такого построения речевых оборотов, чтобы не возникало двусмысленности. Чтобы под сказанным Вами люди понимали именно то, что Вы хотели сказать и ничто иное.

Вдумайтесь, как дико может звучать фраза в резюме якобы «высококвалифицированных» много дипломированных специалистов: ИМЕЮ двух детей!!!! Ужас! Нет! Ни в коем случае, не имею! Это же УК РФ!!! Воспитываю, ращу, есть, просто – двое детей, в конце

концов! И просто подумайте, каков может быть ответ работодателя, ищущего инициативного, креативного сотрудника, с активной жизненной позицией?!

«Разговор слепого с глухим»

Как часто в Вашей жизни бывают ситуации, когда Вы говорите с человеком вроде бы об одном и том же, а возникает ощущение, как будто идёт разговор «слепого» с «глухим»?!

Здесь скрыт ещё один важный момент Личной эффективности. Наша эффективность во многом зависит от того, насколько грамотно и, главное, насколько точно мы можем донести информацию. И очень часто эту информацию важно донести до конкретного человека, от которого может зависеть успех наших дальнейших действий, реализации планов, осуществления надежд, желаний, потребностей и мечты. И как понять, в каком именно «ключе» важно донести информацию? Как мы можем быть уверены в том, что мы услышаны и верно восприняты?

На самом деле всё достаточно просто.

Всё дело в основном канале получения информации человека.

Мы все по-разному воспринимаем информацию из окружающего мира и об окружающем мире. На сегодняшний день самым универсальным источником получения информации является музыка. Ведь музыку слушают все.

Иной раз, когда звучит музыка, нам в голову приходят интересные **образы**. Это могут быть лес, речка, берёзовая роща, космические просторы, моря, разные значимые или интересные картинки и т. п.

Иногда мы просто наслаждаемся звучанием музыки, как бы погружаясь в собственные **мысли**, в глубины сознания или подсознания, в думы, медитируем и даже впадаем в лёгкий транс.

А бывают случаи, когда мы просто начинаем в такт задорной музыке **двигаться**, постукивать пальцами по рулю в машине, притоптывать, когда моем посуду, похлопывать по колену или просто барабанить пальцами, в т. ч. по рулю, когда находимся в машине.

Всё это как раз свидетельствует о каналах получения информации человеком. Ещё эти каналы называются **репрезентативными системами: визуальная** (через глаза); **аудиальная** (через уши); **кинестетическая** (через ощущения, движение; кстати, осязание и обоняние тоже относятся сюда).

Если человек подпадает под понятие нормы физического здоровья, то у него работают все три репрезентативные системы. Просто одна из них является основной, по которой мы получаем львиную долю информации – от 50 до 87%. А два других канала служат для добора этой информации до 100%. Отсюда происходит деление людей на визуалов, аудиалов и кинестетиков. Я не буду в нашем практикуме усложнять системы понимания людей, мы с Вами разберём необходимый минимум. Для тех, кто хочет узнать более подробно о системах НЛП, рекомендую Гриндера и Бэндлера⁵.

Итак, как идентифицировать, кто перед нами? Каким образом подавать ему информацию? Выстраивать общение и взаимодействие? На что реагирует человек?

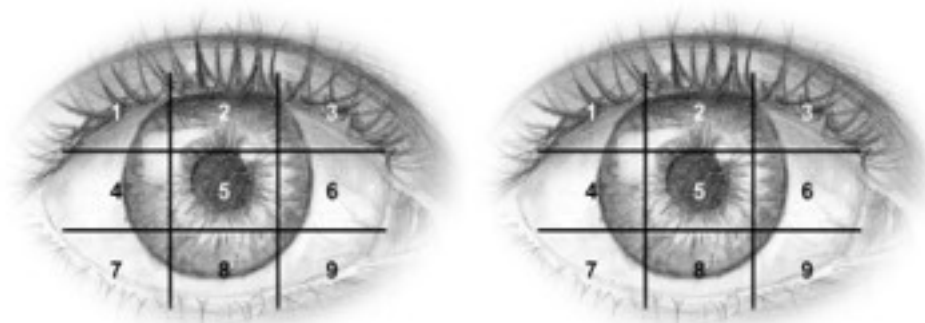
В первую очередь важно обратить внимание на движения глаз человека. Для понимания привожу Вам пример глаза. При этом важно помнить несколько вещей:

1. Движение по предлагаемым секторам происходит именно так, как нарисовано. То есть мысленно представьте и осознайте, что это глаза человека, находящегося перед Вами.

2. Оба глаза у человека двигаются одинаково. И для левого, и для правого глаза сектор 1 будет находиться на 10-11 часах циферблата перед нами.

3. Именно первичная реакция глаз свидетельствует о типе.

⁵ «Технология программирования судьбы» ISBN 985-433-485-6 (пер. Сельченко)



Теперь давайте разберёмся с секторами.

Визуал:

Сектор 1 – Конструирование образов.

Секторы 2, 3 – Воспоминание образов.

Сектор 5 – Концентрация внимания.

Аудиал:

Сектор 4 – Конструирование звуков.

Сектор 6 – Воспоминание звуков.

Сектор 9 – Проговаривание про себя (внутренний монолог).

Кинестетик:

Секторы 7, 8 – Эмоционально-чувственная сфера.

Теперь важно поупражняться!

Найдите себе подопытного. Это может быть кто-то из родственников, друзей, знакомых, коллег. Если Вы находитесь в дороге, то даже кто-то из попутчиков или соседей. Задайте человеку несколько вопросов и отслеживайте первичную реакцию (в какой сектор сначала двигаются глаза). Такими вопросами могут быть, например:

- Какая у Вас входная дверь?
- Сколько подъездов в доме, в котором Вы живёте?
- Сколько деревьев растёт возле дома?
- Как звали Вашу первую учительницу?
- Какой любимый предмет был у Вас в институте? и т. п.

Для Вас в данном случае не имеет значения, какие ответы будут поступать. Важно «включить» у себя механизм определения людей и их градации по системе: визуал, аудиал, кинестетик. Просто фиксируйте «первичное» движение зрачков оппонента в один из 9 секторов.

Для детализации понимания давайте с Вами проведём ещё один эксперимент уже сами с собой.

Отложите сейчас всё, что есть у Вас в руках, и встаньте. Нам нужны будут Ваши свободные руки. Выполните следующие задания:

1. Покажите руками, где находится Ваше прошлое.
2. Где находится Ваше настоящее?
3. А где находится Ваше будущее?



Ну как? Надеюсь, все помнят это жест?

Теперь давайте вернёмся к рисунку с глазом.

При более внимательном рассмотрении Вы можете заметить секторы 1 и 4 – Конструирование образов и конструирование звуков. Это секторы будущего. Как памятник: «Верной дорогой идёте, товарищи. К светлому будущему!»

Что важно в этих секторах.

Если Вы на встрече, или на интервью, или в переговорах, или даже в личной жизни задаёте вопрос, направленный в прошлое (секторы 2, 3, 5, 6-9), а глаза человека дёргаются в 1 или 4 сектор сразу, то это ложь.

– Расскажите, пожалуйста, о Вашем опыте управления проектами на предыдущих местах работы!

– Ну... (А глаза шмыг в сектор 1 или 4 сходу.)

Будьте уверены, что никакого опыта нет у соискателя.

Если глаза пойдут сначала в любой сектор, кроме 1 и 4, а лишь потом в 1 или 4, то человек сначала вспомнил опыт, а затем сделал конструктивную проекцию о том, как это лучше преподнести в данном конкретном случае. Это правда.

Попробуйте на домочадцах:

– И где ты был(а) с 20 до 23?

– Ну... Понимаешь, у нас с шефом было...

Вот и делайте выводы: доверять или не доверять. **НО!** Иногда лучше не знать, чем знать! Старайтесь быть более осторожными с данной техникой на близких.

Упражнение

Вы можете поэкспериментировать на себе. Поднимите ладонь левой руки до уровня лица слева. Не поворачивая головы, скосите взгляд на ладонь. И начните проговаривать планы на будущее: куда Вы собираетесь поехать отдохнуть в будущий отпуск, как Вы проведёте ближайшие выходные, на какой фильм Вы хотели бы сходить и т. д. Проверьте свои ощущения... Не особо комфортно, правда ведь? То-то и оно. Наше будущее физиологически находится справа!

Этот важный сектор 5!

Данный сектор действительно очень важен при использовании технологии личного влияния (Часть III) или в любых переговорных процессах. Установлено, что при «необременительном» общении 30% времени оппоненты смотрят друг другу в глаза (глаза в глаза). Остальные 70% глаза человека обращаются к разным секторам, что-то вспоминая, что-то моделируя, конструируя и т. п. Такое общение не вызывает ни у кого напряжения. Нам сложно просчитать

30%. Мы же не будем сидеть с секундомером и засекают, сколько времени человек смотрел нам в глаза из общего времени переговоров или беседы.

Существуют два других момента, которые достаточно легко идентифицируются нами в любом общении:

1. Пристальный взгляд (более 30% времени человек смотрит на нас).

Человек как будто сверлит Вас глазами. Тогда следует понимать следующее: как минимум – человек старается контролировать процесс общения и у него заготовлены какие-то аргументы или контраргументы, которые он до поры до времени бережёт; как максимум – человек отслеживает Ваши реакции для того, чтобы проманипулировать Вами.

2. Бегающие глазки (менее 30%).

Когда Вам никак не удаётся поймать взгляд человека. При этом: как минимум – человеку неприятна тема общения, место, собеседник или ситуация общения; как максимум – человек не хочет говорить правду.

И в том, и в другом случае контакт следует прервать и подготовить почву для другого раза.

Успешное взаимо(НЕ)понимание.

Статистика.

Усреднённо:

Визуалов 50% (4 сектора),

Аудиалов 37% (3 сектора),

Кинестетиков 13% (2 сектора).

Есть две репрезентативные системы, которые отличаются полным отсутствием взаимного понимания. 9 из 10 браков просто распадаются. Это Визуалы и Кинестетики.

Пример: ОН – Визуал, ОНА – Кинестетик

ОН (визуал):

– Дорогая, представляешь, мы в своём отпуске будем отдыхать там, где синее море, яркое солнце и прекрасные зелёные пальмы.

Ей это абсолютно «ни о чём». Для неё как для кинестетика нужно совершенно другое:

– Мы целый год трудились и ужасно устали. Давай с тобой возьмём билеты на самолёт и махнём к тёплому морю. Ты будешь лежать на прогретом песочке. Море будет ласкать твои ножки. Я буду гладить тебе спинку и шептать нежные слова на ушко.

Вот это для неё! Чувствуете разницу?!

Следует отметить!

В рамках своей профессиональной деятельности человек способен переходить из одной репрезентативной системы в другую. Или значительно усиливать другой канал получения информации. Но предрасположенность остаётся. Достаточно вспомнить шедевр кинестетика Пикассо – картину «Клетчатый». ВЭБ-дизайнер «визуал» будет рисовать ярко, а «кинестетик» – тепло.

Друг мой невидимый.

Довольно часто нам приходится контактировать с людьми по телефону. Тут уж в глаза не помотришь и ведущую репрезентативную систему не увидишь по реакции глаз. Отчаиваться не стоит. Дело в том, что мы можем идентифицировать человека и по предикатам⁶.

⁶ Речевые предикаты – глаголы, наречия, прилагательные и некоторые существительные предпочитаемой репрезентативной системы. Фактически это образ общения той или иной репрезентативной системы. Я привожу основные предикаты. Далее просто по аналогии.

Предикаты

Визуалы	Аудиалы	Кинестетики
<i>видеть, видение, рассматривать, с моей точки зрения, под углом зрения, в фокусе, ярко, смутно, смутно вижу суть вопроса, перспектива (ясная — смутная), никаких перспектив.</i>	<i>слышать, звучать, я вас слушаю, я прислушиваюсь, шумный, громко, думать, читать, говорить, мелодично, тихо, логично, последовательно.</i>	<i>чувствую, ощущаю, схватываю, схватываю суть проблемы, зажатый, скованно, свободно, удобно, остро, остро ощущать, перспектива (дальняя — ближняя)</i>

Слова исключения: Думать, Понимать, Осознавать, Верить, Чувствовать и Знать.

Что значит слова-исключения?!

Фактически слово «Верить» принадлежит кинестетической репрезентативной системе. Но тот же Визуал совершенно спокойно скажет: «Я верю, что вы сможете увидеть яркую картинку нашего светлого будущего!» И если вы сориентируетесь только по слову «верить», то неминуемо попадёте в отрицательную корзину, пытаясь начать общаться с человеком на кинестетическом языке. Анализировать нужно сразу группу слов.

Таким образом, для того чтобы быть услышанным и понятым другим человеком, важно уметь сходу идентифицировать собеседника и перейти на его язык общения, используя свои собственные именно ему предикаты.

Дополнительно вы можете усилить себя «Приёмами психологического влияния» в Приложении к Части 1.

4. Свой – чужой

У каждого человека существует система опознавания «свой – чужой», которая работает автоматически.

Если СВОЙ, то степень доверия возрастает.

Если ЧУЖОЙ, то это настораживает, затрудняет или полностью разрушает взаимодействие.

Нам интересны люди, которые нам интересны! А как мы понимаем, что они интересны нам?

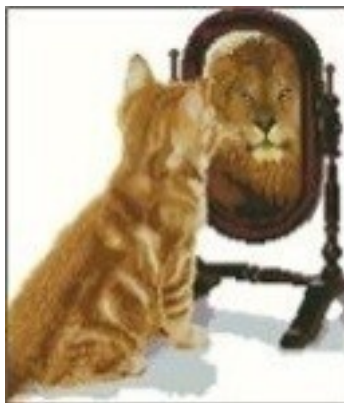
Частично мы уже разбирали этот феномен чуть ранее. Мы оцениваем людей. Мы строим систему ожидания на основе системы восприятия других. Мы помещаем человека либо в «положительную» корзину, либо в «отрицательную». Много, безусловно, зависит от «первого впечатления». Только это не панацея. Даже сформировав по всем правилам это впечатление, мы не застрахованы от того, чтобы оказаться достаточно скучными и неинтересными для нашего оппонента. А всё потому, что мы «не свой» – «чужой».

Скажите, пожалуйста, кому Вы можете доверять больше всего в жизни?

Ну конечно, себе! Именно от себя, с большей степенью вероятности, мы можем ожидать определённых действий или поведения в той или иной ситуации.

А откуда Вы знаете, что Вы – это Вы?

Есть только один проверенный способ удостовериться в этом, которым мы пользуемся ежедневно. Это зеркало! Мы видим себя и знаем, как мы выглядим и что мы предпочитаем. Мы узнаем себя, рефлекслируем. В конечном итоге мы понимаем, что мы – это мы. И у нас есть собственные взгляды, интересы, ценности, устои и правила. Мы их приняли для себя. И другие нас не особо-то и интересуют.



Именно этот феномен и закладывается в систему опознавания.

Если другой человек чем-то похож на нас (речь, манеры, поведение, интересы, элементы декора, аксессуары, даже общие знакомые), то мы делаем однозначно автоматический вывод о его похожести на нас. И наше доверие к нему возрастает.

Следовательно, при установлении контакта нам важно показать схожесть с другим человеком, к которому мы обращаемся (для этого важно вскрыть интересы другого), во взглядах, мнениях, интересах, отношениях, а иногда и в одежде или аксессуарах. Существует и успешно зарекомендовала себя технология «Маленький разговор». Когда мы сначала просто привлекаем внимание другого человека к какому-то факту или фактору. И постепенно развиваем его внимание до его высказываний и суждений. Когда он начинает высказывать уже своё собственное отношение или свои собственные интересы. Научитесь «слушать и слышать». Ведь

чего больше всего не хватает человеку в современном мире? Конечно же, внимания и простого общения. Когда вы позволяете человеку говорить, то у него автоматически складывается ощущение, что вам это интересно не менее, чем ему самому. А раз вам интересно то же, что и ему, следовательно вы похожи на него. А кому мы можем доверять больше всего??? Вот и весь маленький секрет управления такой сложной системой, как система опознавания!

Дополнительно вас усилят техники: «Область ИСО» и «Техника ДВО» в Приложении к Части 1.

Важно, конечно, владеть целостной технологией установления контакта. Структуры с шагами и этапами я привожу ниже. А вот саму технологию в данное пособие, безусловно, я поместить просто не смогу. Этому посвящено отдельное издание.

Предлагаю Вам структурную схему вхождения в контакт и упрощённое технологическое описание логики событий⁷.



Мы подошли к структуре подстройки второго порядка.

Здесь вы:

- 1) определяете основную репрезентативную систему партнёра;
- 2) выявляете его ведущую систему;
- 3) используете характерные для него речевые обороты;
- 4) повторяете за ним движения глаз;
- 5) дышите так же, как ваш партнёр по общению: с теми же ритмом, глубиной и частотой.

Итак, последовательность подстройки к собеседнику следующая:

1. Позы.
2. Жесты.
3. Речевые особенности.
4. Основная репрезентативная система.

⁷ Схема имеет отношение к комплексной программе подготовки переговорщиков, с которой можно ознакомиться более подробно на моём сайте.

5. Ведущая репрезентативная система.
6. Речевые построения (слова, фразы).
7. Неречевые «ключи доступа» (движение глаз).
8. Дыхание.

Подстройка позволяет Вам установить максимально тесные взаимоотношения с собеседником, и тем самым повысить эффективность контакта. Но не только. Благодаря ей Вы занимаете более сильную и выгодную позицию, которая даст Вам возможность контролировать ситуацию. В этом случае Вы способны добиться от другого желаемых результатов и ожидаемых реакций.

Однако подобное достижение срабатывает при одном условии – полном присоединении. Со временем вместе с отработанными навыками у Вас формируется психологическое чутьё, чтобы улавливать тонкие нюансы в личностных изменениях, но для начала действуйте в соответствии с формулой, которая поможет Вам быстро ориентироваться в том или ином положении.

Присоединение произошло, если:

1) Вы меняете позу, и Ваш партнёр невольно подстраивается к вам, занимает такую же или похожую;

2) Ваш партнёр начинает имитировать Ваши жесты и речь.

Если Вы убедились в том, что оба этих параметра сработали, то можете сделать вывод: Вы интересны, к Вам испытывают внутреннюю симпатию, Вы имеете шанс на успех. Вы СВОЙ!

Теперь можно усилить Ваши техники с помощью Приёмов психологического влияния (Приложения к Части 1).

Выводы.

В первой части мы разобрали, рассмотрели и обсудили техники эффективного взаимодействия с другими людьми.

Основные моменты:

1. Владение технологией «первого впечатления» позволяет быстро и безболезненно снять первичные барьеры общения. Даёт нам уверенность в том, что человеку будет приятно с нами общаться. Основывается на знании собственных положительных и отрицательных качеств и том, как нас воспринимают другие. Данный момент пропускать не рекомендуется, чтобы не создавать эффекта фрустрации у нашего оппонента (партнёра) по общению.

2. Важно не только сформировать положительное первое впечатление, но и уметь расположить к себе другого человека, пройти «первичные фильтры» общения. Ибо не просто так мы к нему пришли. А значит какой-то «кусочек» нашей Личной Эффективности в определённой мере зависит от него. Используем: Приветствие, Улыбка, Compliment (как вариант «пудель-трюк»). А ещё важно научиться говорить себе комплименты (см. приложения к Части I).

3. Весьма желательно уметь «достучаться» до другого человека, быть им услышанным и понятым, сойтись во взглядах. Чтобы наши идеи, чаяния, предложения были восприняты верно и правильно. Да и желательно в нашу пользу. Вспоминаем формулу, что у каждого человека своя «собака» в голове. А также переходим на предикаты (язык общения) нашего партнёра.

4. С нами будут соглашаться и нас будут поддерживать лишь в том случае, если нам доверяют. Если нас воспринимают как «своего». И здесь нам важно поработать над присоединением к другому человеку и ведением его.

5. В приложениях к Части I Вы сможете познакомиться с несколькими наиболее практическими технологиями усиления влияния в переговорных процессах, которые несомненно добавят Вам успеха как в понимании других людей, так и в выстраивании взаимоотношений. Если в зону Ваших интересов входит максимальное усиление коммуникативных навыков профессиональных переговорщиков, то дополнительно рекомендую ознакомиться с книгой: «Секреты профессиональных переговорщиков» Кэмпса.

Часть 2. Самоэкспертиза

«Родившись оригиналом – не умри копией»

Надпись на стене дома.

Рано или поздно каждый из живущих начинает задумываться над вечными вопросами: Кто Я? Что Я здесь делаю? Для чего мне всё это нужно? А как лучше для Меня? В чём смысл жизни вообще и Моей в частности? И т. п.

Наверное, было бы хорошо, если бы все эти ответы были нам даны вселенной и природой изначально, ещё при рождении. Только мне кажется, что тогда было бы скучно жить. Ведь за нас уже было бы всё решено и определено. В какую школу идти, какую профессию выбрать, чем заниматься, какое хобби именно моё. И никакого драйва. Никакой возможности изменить жизнь, добиться какого-то признания.

Да. И это не секрет. У каждого из нас есть некая предрасположенность (об этом чуть позже). То есть некий набор функционально привлекательных способностей, или дар. Эти вещи заложены в нас на генетическом или, правильнее сказать, родовом уровне. Но это не окончательно. Предлагаемый нам изначально набор функций весьма вариативен. И выбор этой вариативности боги оставили за нами. Именно по этой причине мы и начинаем задумываться над изначальными вопросами.

При этом есть интересная статистика. Около 20% наших людей самостоятельно находят ответы на вышеупомянутые вопросы и начинают жить в ладу и согласии сами с собой и окружающей действительностью. Для них применима формула: «Каждое утро, просыпаясь, мы выбираем себе настроение сами, так же, как и одежду! Одевайтесь в счастье! Оно всегда в моде!»

Примерно 40% людей обретают внутреннюю гармонию в личной, профессиональной сферах, кругах друзей, здоровье и хобби благодаря помощи специалистов (коучей). И я искренне надеюсь расширить эту категорию с помощью своей книги.

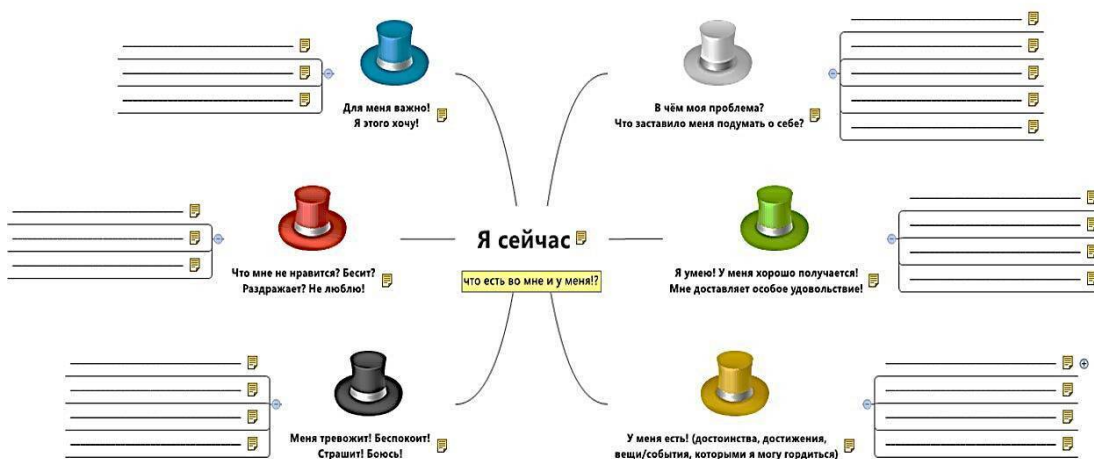
20% людей так и продолжают задумываться периодически над этими вопросами, так ничего и не делая, чтобы найти ответы. Продолжая жить «на авось».

Ну а 20% даже и не задумываются над этими вопросами.

А у нас с Вами пришло время детально с ними разобраться и открыть двери к своей гармонии.

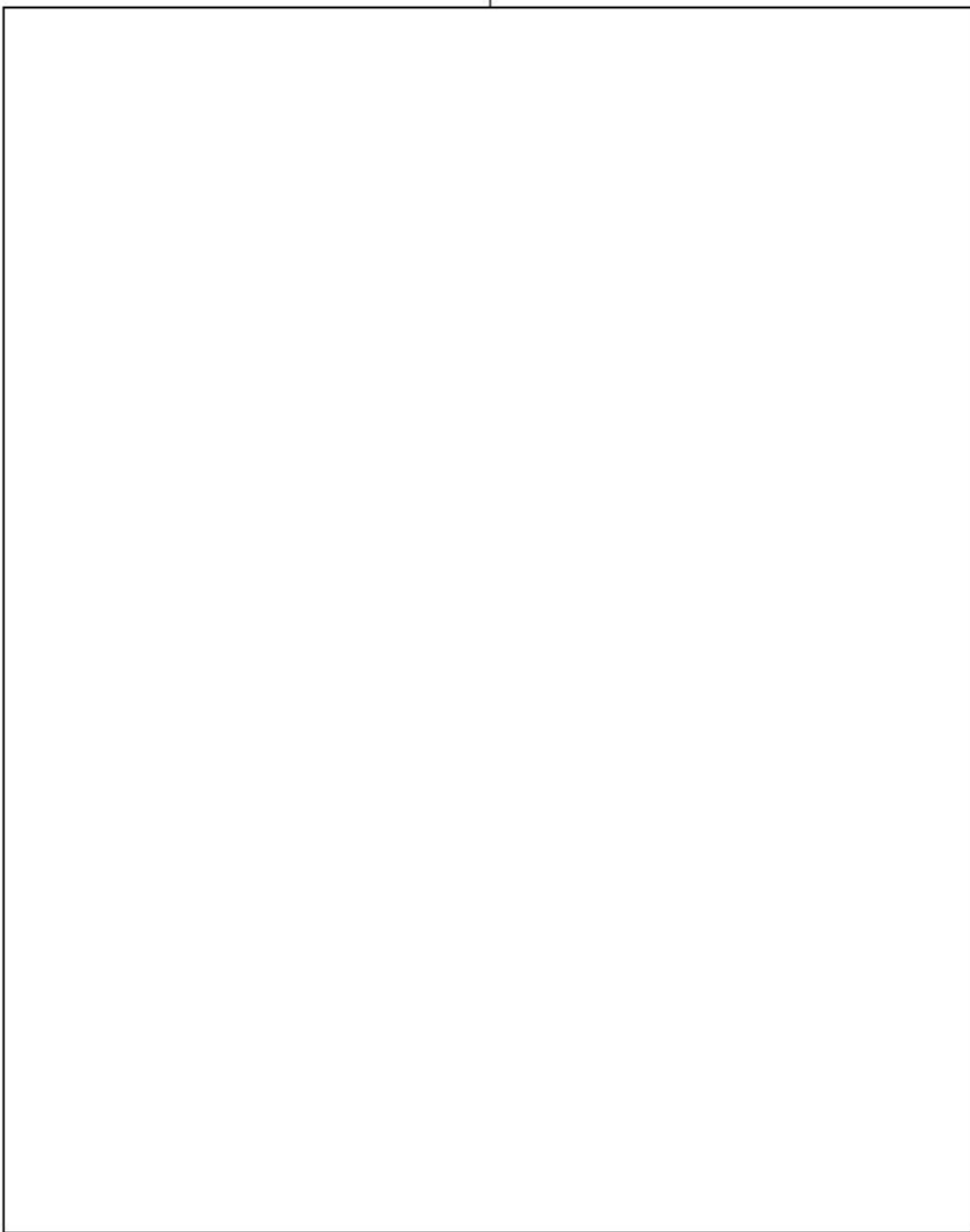
Давайте начнём с самого главного!

Проведите для себя мини-SWOT-анализ. Выявите, что у Вас есть на сегодняшний день, и формализуйте это в рисунке.



Список желаний в свободном формате на чистом листе бумаги!

(чего мне не хватает сегодня, что я хочу, чтобы произошло или случилось, что важно, чтобы было, все мои потребности и желания, мечты и чаяния)



1. Ключевые моменты

Для того чтобы правильно выстроить жизненную программу, важно избавиться от нескольких деструкторов, которые сопровождают нас по жизни. Негативное влияние этих деструкторов заключается в том, что они не позволяют человеку ориентироваться в будущее и разрушающе действуют на личность.

Почему, или Как?!

Самое разрушительное чувство, которое есть у человека, – это чувство вины. И что самое интересное, так это то, что вся наша жизнь построена на воспитании этого чувства в россиянах.

Откуда, как говорится, «ноги растут»? Сейчас данный факт уже не является «тайной за семью печатями». Эти данные можно спокойно подчерпнуть из интернета. В 1924 году Фрейд вдруг стал чуть ли не одним из самых богатейших людей мира после посещения СССР по приглашению И. Сталина. Сталина интересовал лишь один вопрос: как управлять такой большой и многонациональной страной и держать её под контролем. Ответ, который получил Сталин, был до гениальности прост. «Управлять можно только виноватыми!» Необходимо поместить всех в чувство вины. Что было с успехом сделано на уровне государственного управления, системы образования и воспитания. Была внедрена «Глобальная система наказания» взамен «Системы предупреждения».

Приведу пример из собственной жизни.

В 2010 году с 10 по 15 июня был привлечён в качестве бизнес-коуча по проведению стратегической сессии для совместного российско-американского предприятия. Стратегическая сессия проводилась в деревеньке Шамони (Франция). Прилетели самолётом в Женеву и оттуда на микроавтобусах до места назначения. В процессе движения надо было совершить левый поворот. Перед поворотом был установлен знак: «Поворот запрещён – ремонтные работы – объезд через 1500 метров». Волею судьбы я ехал в первом микроавтобусе из четырёх, которые нас встречали. Наш водитель со словами: «Работы ещё не начались, я ехал тут два часа назад. Знаки у нас ставят заранее, чтобы жители смогли сориентироваться и отработать новые маршруты. Так что мы спокойно повернём здесь, иначе придётся ехать круглым маршрутом на полтора часа дольше», – включил левый поворотник и стал готовиться к манёвру.

Откуда появился полицейский на мотоцикле, неизвестно. Вот только он сопровождал наш микроавтобус слева, постоянно показывая правой рукой вперёд и не давая нам совершить правонарушение. Как думаете, где бы был в это время наш Полицейский Инспектор Дорожного Регулирования, сокращённо... ГАИшник???

Правильно! За поворотом! По принципу: скажи-ка дядя, ведь «недаром» ты притаился здесь с радаром?

Итог: у них всё построено на предупреждении, а у нас... на наказании.

Наши дети с самого раннего детства и до глубокой старости воспитываются на «чувстве вины» как дома, так впоследствии и в учебных заведениях, и на работе:

– Почему ты такой нетерпеливый? Как тебе не стыдно?

– Почему ты встречаешь со своими дурацкими вопросами, когда взрослые разговаривают? Как же тебе не стыдно?

– Почему ты не сделал уроки до конца, как тебе не стыдно?

– Почему поступили рекламации от наших клиентов?

– Почему ты такой несобранный? (ну здесь масса вариантов, в том числе и страхи, присущие человеку, и неэффективность самой организации, и неясность производственных бизнес-процессов и т. п.)

– Почему ты проголосовал за другую партию, как не стыдно, почему ты не проявил свою гражданскую солидарность?

Ну и т. п. Примеров каждый из нас знает предостаточно.

Так как же оно, это самое чувство вины (будь оно трижды неладно), возникает? В основе него лежит слово ПОЧЕМУ! Безусловно, это – аналитическое слово. Вот только как оно работает?

Мы задаёмся вопросом ПОЧЕМУ:

– Почему так случилось?

– Почему это стало возможным?

– Почему я вляпался(лась) в это?

– Ну, почему же мне так не везёт?

То есть мы можем получить до восьми вариантов ответов, содержащих аналитическую информацию о произошедшем. Далее начинается процесс погружения в самоанализ, самобиечение, самоуничижение и, как следствие, возникновение «чувства вины».

Кстати, по этому же принципу строятся и партнёрские отношения:

– Почему Вы не выполнили обязательства и договорённости?

И как оно, потом вашему партнёру ходить с опущенной под тяжестью чувства вины головой? Наверняка сейчас в душе любого добропорядочного гражданина начинает формироваться возмущение или непонимание: «А как же быть?»

Памятен очень интересный жизненный случай. Дело было в декабре 2011 года. Я, выходя из кабинета одного директора, с которым мы стали друзьями после длительных коммерческих отношений, столкнулся с одним из его «древнейших» сотрудников. Владимир стоял перед кабинетом директора и улыбался. На мой вопросительный взгляд он пояснил, что идёт к шефу на аттестацию. Тут меня пробрало неопишное удивление по поводу его радости. На что Владимир мне будничным тоном пояснил: «Ну как же?! Ведь я сейчас узнаю, чего хорошего я добился в этом году и над чем мне стоит поработать в следующем, чтобы добиться ещё лучших результатов!» **ВОТ ЭТО ИНСТРУМЕНТ АТТЕСТАЦИИ С ПРОГРЕССИВНОЙ МОТИВАЦИЕЙ.**

Вспомните интересные моменты из собственной жизни. Вспомните школу (кому повезло?!). Мы проходили такие произведения, как: «Война и мир», «Преступление и наказание», «Капитанская дочка», «Что делать», «Вишнёвый сад» и т. п. Вспомните, пожалуйста! Ни в одном из этих произведений Вы не встретите слова «почему»! Там совершенно другие обороты: «как изволите Вас понимать, сударь (сударыня)»; «что бы это могло значить»; «как же нам теперь быть...»

Нам не было свойственно слово «почему» в обиходе, впрочем, как и большинстве языков мира.

Таким образом, если мы постараемся в своей жизни и практике заменить вопросительное слово ПОЧЕМУ на вопросительное слово КАК, то мы сразу же открываем перед собой двери возможностей:

– Как мне теперь быть?

– Как мне выйти из данной ситуации?

– Как я могу повернуть ситуацию в пользу для себя?

– Как мне не допустить подобного в будущем?

– Как мне могут помочь другие?

– Как я могу привлечь дополнительные ресурсы?

И, наряду с этим, те же аналитические:

– Как это стало возможным?

– Как это случилось?

– Как я в это вляпался(лась)?..

ИТОГО 36 вариантов реагирования на одну и ту же ситуацию. А ГЛАВНОЕ, все они прогрессивные, ведущие к конструктивному решению!

Следует упомянуть о том, что система наказания порождает вседозволенность:

– Иванов, Вы опоздали на 10 минут. С Вас штраф 200 руб.

– Вот Вам 3600, и я буду опаздывать весь месяц!

И так во всём!

И самое главное, что это настолько укоренилось в нашей жизни, что воспринимается как данность. Советская пропаганда, выполняя поручения Верховного, рьяно взялась за воплощение идеологии в жизнь. Стали срочно верстаться и выпускаться сначала детские энциклопедии – «Почемучки», а затем и взрослые издания по такой же тематике.

Скажите, какой первый ответ приходит Вам в голову на вопрос: почему?.. Правильно – потому! И ВСЁ! Человек «в домике». Потому что так случилось. Наказывайте! А ведь решения нет. Проблема не решена, и решения нет. Сложности начинают накапливаться как снежный ком. И никто не способен исправить ситуацию, кроме создавшего её. А создатель «в домике»!

И вместо того чтобы спрашивать у своего подчинённого: «Почему Вы не выполнили поставленную Вам вчера задачу?», а у ребёнка: «Почему ты получил плохую оценку?», загоняя тем самым всех «в домик», «в тупик» или «чувство вины», сформулируйте другой оборот! Сотруднику: «Как Вы предлагаете поступить в данной ситуации?» Ребёнку: «Как в будущем можно избежать подобных ситуаций?»

И в данном случае оба начнут думать и предлагать конструктивные решения возникшей ситуации!!!

Для достижения личной эффективности важно строить все отношения вокруг себя только по ПРИНЦИПУ КАК!

Как выбраться из данной ситуации?! Как нам теперь поступить?! Как исправить допущенную ошибку?! И т. д.

ИТАК: Попробуйте в течение буквально одной недели, поймав себя мысленно на вопросе ПОЧЕМУ, изменить его на вопросительное слово КАК! Уже через неделю Ваша голова поднимется, а плечи расправятся.

Стратегическое мышление.

Также для успешного выстраивания интеллект-карты личной эффективности и формирования жизненной программы важно вспомнить о том, что каждый человек изначально наделён стратегическим мышлением. Просто в ходе нашей жизни стратегическое мышление у большинства людей притупляется из-за отсутствия необходимости использования.

Как это работает?!

Мы уже разбирали пример с «собачкой» (Часть 1 п. 3). И что у каждого человека своя «собака» в голове. Но сейчас нам необходимо учесть ещё один феномен данной «собаки». Дело в том, что эти самые «собаки» тем больше разнятся, чем меньше мы понимаем смысл терминологии.

Например:

«Нам так нужны мотивированные сотрудники!» – крик души практически любого руководителя.

Вызвать у себя мотивацию (раньше это называлось простым словом «заинтересованность») и суметь мотивировать («заинтересовать») других – вот о чём столько говорят и к чему так стремятся, ведь мотивация действительно важнейшая составляющая успеха.

И что самое интересное, как только мы называем слова своими именами, они тут же приобретают для нас смысл. Вещи встают с головы на ноги. А мы начинаем понимать смысл и придавать значение термину.

Так вот. Один из ключевых терминов стратегического мышления и управления – это «стратегия». Понятие «стратегия» тоже не однозначно для всех людей.

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.