

Оглавление

Посвящение	3
Выражение благодарности	5
Введение	7
ГЛАВА 1. Как побеждать без запугивания	11
ГЛАВА 2. Как овладеть искусством убеждения	29
ГЛАВА 3. Люди должны знать вас, любить и верить в вас	55
ГЛАВА 4. Как дать людям почувствовать собственную важность	77
ГЛАВА 5. Обо всем можно договориться	99
ГЛАВА 6. Как общаться с трудными людьми	127
ГЛАВА 7. Искусство убеждения в действии	155
ГЛАВА 8. Что отличает вас от остальных	179
ГЛАВА 9. Крупницы мудрости, основанной на опыте ...	207
ГЛАВА 10. И не только о бизнесе	235
Об авторе	253

Выражение благодарности

Это самый сложный раздел во всех книгах, которые я пишу, потому что никто лучше меня не представляет, как мало я на самом деле знаю и что создание книги — это по большей части командная работа. Как всегда, я постараюсь упомянуть ключевые фигуры, понимая, что многих людей не назову, хотя стоило бы это сделать. Тем, кто случайно не попал в список, хочу сказать: пожалуйста, простите меня и знайте, что вы в моем сердце!

Моей семье: вы всегда рядом со мной с любовью, поддержкой и сердечным участием.

Кэти Зейдер: ты мой деловой партнер и человек, который управляет моей компанией. Ты продолжаешь удивлять своей способностью делать... ну, в общем, все. И главным образом тем, как ты всегда выставляешь меня в лучшем свете. Если я Максвелл Сمارт, то ты Агент 99.

Всем сотрудникам компании Burg Communications, Inc., работающим полный и неполный день: спасибо вам,

дорогие! Командный дух — это то, что делает наш коллектив продуктивным.

Джону Дэвиду Манну: объединиться с Вами для написания серии книг Go-Giver — одна из лучших идей, которые когда-либо приходили ко мне. Спасибо, что добавили легкие редакционные поправки!

Дорогие друзья, наставники и герои, которые столько научили меня и так сильно изменили мою жизнь: вас слишком много, чтобы даже начать упоминать одного за другим. Каждый знает, кем он был и остается для меня. И надеюсь, вы знаете, как сильно я вас ценю.

Искренняя благодарность моим клиентам: если бы не вы, у меня не было бы публики для выступлений, не было бы удовольствия заниматься таким замечательным, полезным и увлекательным делом, как мое.

Легенды позитивного убеждения, такие как Дейл Карнеги, Лэс Гиблин, Авраам Линкольн и многие другие: насколько я понимаю, вы — наше национальное достояние.

И наконец, спасибо вам, дорогие читатели, за участие, отзывы и вовлеченность. Для меня эта книга всего лишь идея; вы те, кто делает ее завершенной.

Введение

Что, если бы вы могли получить то, что хотите, когда хотите и от кого хотите, включая трудных людей, с которыми слишком часто сталкиваетесь?

Заинтересует ли вас такое предложение?

Воодушевит ли?

Практически каждый хотел бы иметь подобную способность, не так ли?

Изучая биографии самых успешных мужчин и женщин в истории, мы замечаем там много общего. У каждого из них было горячее желание в сочетании с огромным творческим потенциалом и непоколебимой верой в свою миссию или в дело, которому они себя посвятили. Но существует черта, которая стоит выше остальных, — это способность склонять людей на свою сторону с помощью искусства позитивного убеждения.

Согласно Толковому словарю английского языка Вебстера, победить — значит добиться успеха или одержать победу в состязании или споре. Убеждать — значит заставить кого-нибудь что-нибудь сделать, особенно посредством рассуждений, убеждения или побуждения

выполнить ваше желание. Убедить — значит одержать верх над оппонентом. Когда мы эффективно убеждаем, люди начинают действовать согласно нашей воле. Когда мы убеждаем позитивно, они совершают позитивные действия. Но убеждение не означает манипуляцию.

В своей книге «Искусство говорить так, чтобы вас слушали» (The Art of Talking So That People Will Listen) доктор Пол Светс пишет: «Цель манипулирования — контроль, а не сотрудничество. Это приводит к ситуации, исходом которой является либо выигрыш, либо проигрыш. Манипулирование не учитывает благо другой стороны. В отличие от манипулятора человек, способный убеждать, стремится повысить самооценку другой стороны. В результате люди реагируют на убеждение лучше, потому что к ним относятся как к ответственным и самостоятельным личностям».

На страницах этой книги вы найдете способы, приемы и установки позитивного убеждения, которые, когда вы их усвоите и начнете применять, сделают вашу жизнь намного проще, лучше и увлекательнее.

(Кстати, хоть я использую фразу «позитивное убеждение», однако истина в том, что, как отметил доктор Светс, убеждение уже по своей природе позитивно. Вот почему с этого момента я буду применять термин «убеждение» без эпитета, предполагая, что мы говорим о чем-то одновременно позитивном и доброжелательном.)

Действительно ли я утверждаю, что победа над сердца-ми людей через убеждение просто навык? Что каждый может научиться этому и стать успешным коммуникатором?

Да, я это и говорю.

Я знаю, что мои слова могут прозвучать как преувеличение. Но в действительности никакого преувеличения нет. Навыки убеждения — это не то, с чем большинство из нас рождается. Подобно езде на велосипеде, вождению автомобиля или ловле рыбы спиннингом такое умение вполне реально приобрести. И это не просто навык, который можно освоить, а навык, который можно и нужно постоянно развивать.

Овладеть в совершенстве искусством убеждения. Разве это не впечатляет?

Я слышал, что успех в большинстве сфер жизни на 10 процентов основывается на технических навыках и на 90 процентов — на умении взаимодействовать с людьми. Как показывает мой опыт, эти цифры абсолютно верны. Благодаря этой книге вы освоите навыки работы с людьми, получите необходимые преимущества, для того чтобы указанные 90 процентов работали на вас изо дня в день во всех областях вашей жизни.

Хотелось бы сказать, что именно я открыл все эти техники, но нет. Мне очень повезло не только постигать опыт великих мастеров убеждения, но и расти вместе со многими из них и учиться на их примере. Я просто взял то, что усвоил и что сам применял в своей жизни, и собрал всю информацию в удобочитаемой книжке. Любой может овладеть такими навыками, применять их и получать пользу.

Вот один важный секрет, позволяющий понять, что вы все делаете правильно. Если вы обсуждаете с человеком проблему и в процессе убеждения он, принимая вашу сторону, чувствует себя так же хорошо, как и вы, значит,

вы его не запугивали, не принуждали и не манипулировали им. Видите ли, настоящие победители — люди, которые могут получить от других то, что хотят, так, чтобы это приносило всем участникам подлинную и длящуюся выгоду, будь то лучшие места в театре или на стадионе, более активное сотрудничество на работе и дома, осуществление мечты всей вашей жизни или множество других случаев. Я называю это победой без запугивания. Да, вы действительно можете получить удовлетворение от выигрыша, и в то же время вас будут горячо любить. В этом и состоит сила. В этом и состоит умение влиять на людей.

Нет абсолютно никаких причин жить или работать, оставаясь человеком, к которому постоянно придираются, которого эмоционально унижают, используют в своих интересах или каким-либо иным образом заставляют соглашаться на меньшее, чем он заслуживает. И конечно же, нет причин прибегать к запугиванию или манипулированию, чтобы получить то, что вы действительно хотите.

Какой была бы ваша жизнь, если бы блага, обещанные в подзаголовке этой книги, действительно были достижимы и если бы вы смогли овладеть навыком убеждения? Истина в том, что эти цели осуществимы и вы способны научиться всему, что обещает эта книга.

Я уверен, что вы слышали фразу «в выигрыше остается каждый». Давайте так и поступать для получения больших результатов, чем вы когда-либо могли себе представить. Давайте создадим мир, в котором каждый будет выигрывать благодаря искусству убеждения!

Успехов вам!

Боб Бург

Г Л А В А

1

Как побеждать без запугивания

С самого первого момента, когда рано утром мы выходим в мир, вплоть до возвращения домой поздно вечером мы часто сталкиваемся с людьми, которые, как может показаться, задались целью вывести нас из себя своим негативным, откровенно грубым и гадким отношением.

Иногда это сидящий рядом в поезде человек, чья газета занимает две трети нашего пространства, или официант в кафе, который не может дождаться, когда мы наконец уйдем. Угрюмый парень за стойкой обслуживания клиентов. Предельно занятой потенциальный клиент, которому вы звоните, когда он не может уделить вам ни секунды времени. Ваш начальник... ваши сотрудники...

человек, который толкает вас, и вы проливаете кофе по дороге на работу... Этот список можно продолжать и продолжать.

Пожалуйста, не поймите меня неправильно. Дело не в том, что все живые люди отвратительны или представляют собой образец невоспитанности. Но недавно я прочитал, что 61 процент американцев считают своих сограждан хамами и грубиянами! Это значит, что, если парень или девушка слева от вас еще не успели нагрубить вам, то, как только вы повернетесь к парню или девушке справа, велика вероятность получить причитающуюся дозу хамства.

Я не уверен, что такая статистика верна. По моему опыту, большинство людей по-настоящему милы и будут хорошо к нам относиться, если дать им хотя бы небольшую возможность. И даже если они не будут предельно доброжелательными, то окажутся по крайней мере достаточно корректными. Но не такие люди стоят на нашем пути к счастью. Многие в принципе не так уж и плохи, а есть те, чья главная миссия (во всяком случае, в момент, когда вы с ними встречаетесь), кажется, состоит в том, чтобы усложнить вашу жизнь.

Ну и что поделать?

Есть только два варианта. Один — опуститься до уровня этих людей и устроиться рядом с ними прямо там, в сточной канаве самых отвратительных человеческих навыков. Вы можете подраться, поспорить и даже одержать верх. Покажите, с кем оппонент имеет дело, покажите, что вами нельзя помыкать. Но даже если вы это сделаете, все

равно можете не получить то, что хотите. И даже если получите, вероятно, будете чувствовать себя плохо и в итоге наживете врагов на всю жизнь, что сделает любые встречи с ними еще более болезненными и проблематичными.

Но есть другой вариант: вы можете победить.

Когда я использую слово «победить», то не имею в виду такую победу, когда другой человек неизбежно проигрывает. Отнюдь нет. На самом деле как раз наоборот. Под победой я подразумеваю получение от собеседника того, что вы хотите, но при этом человек будет хорошо относиться к вам и в сложившейся ситуации. И какое удовлетворение приносит такая победа!

Мой отец часто вспоминал слова талмудического мудреца Шимона бен-Зомы: «Какого человека можно считать сильным?»

Как бы вы ответили?

«Того, кто может контролировать свои эмоции и превратить врага в друга».

Именно этому мы и научимся, что повысит эффективность в отношениях с близкими, незнакомцами, коллегами и всеми, с кем вы контактируете в самых разных ситуациях.

Навыки и методы, с которыми я вас познакомлю, работают не только для меня. Представленные идеи может воспринять кто угодно и так же легко применить. Я постоянно слышу истории успеха людей, которые научились применять эти приемы. Кто-то освоил их совсем недавно или познакомился с ними на одном из моих семинаров, а кто-то уже давно практикует.