

Дэвид Дж. Шварц

Искусство получать то, что вам нужно

The Magic of Getting What You Want



Серия: Успех!

Издательство: Попурри

Мягкая обложка, 288 стр.

ISBN 985-438-792-5, 0-425-10391-9

Тираж: 1000 экз.

Формат: 84x108/32

David J. Schwartz. THE MAGIC OF GETTING WHAT YOU WANT (1983)

ПОСВЯЩАЕТСЯ ДЭВИДУ ДЖЕЙМСУ

1 Чаще думайте о том, как больше получить

Отправляйтесь в Утопию

Как иммигрант строит таксопарк

Решение заняться собственным бизнесом пробудило в Джейн «дух утопии»

Как извлечь выгоду из написания некролога о самом себе

Нищета — удел бедных людей, которым не хватает живой, энергичной мечты

Авторитеты учат нас мечтать о меньшем — а не большем

Мыслите масштабно, не мелочитесь

Стремление к большему — но не к меньшему — решит ваши финансовые проблемы

Ищите созидателей мечты и избегайте разрушителей

Пять шагов к созданию творческой мечты

Как извлечь из книги «Искусство получать то, что вам нужно» максимальную пользу

2 Подумайте еще раз: вы можете добиться больших успехов

Запомните: ваше представление о самом себе имеет решающее значение

Заставьте ваше мышление работать на вас, а не против вас

Каким образом самооценка влияет на романтические отношения

Как Элейн в возрасте 45 лет обнаружила, что у нее все в порядке

Чтобы улучшить программу мышления, продайте себя себе самому

Попробуйте записать вашу рекламу на кассету

Попробуйте пойти еще дальше: продайте себя самому себе с помощью самодельного видеоролика

Как превратить неудачника в победителя

Имейте в виду, осуждение не может подтолкнуть человека к успеху

Как избежать влияния людей, не уважающих самих себя

3 Как пробудить в людях желание помочь вам выиграть

Позвольте другим сделать всю работу, возьмите на себя функции тренера

Философия «вы гончар, а они глина» способна творить чудеса

Что родители посеют, то потом и пожнут

Отец взял ответственность на себя — и свершилось чудо

Шесть хороших примеров, которые могут дать положительные результаты

Примените эти семь волшебных правил лидерства, чтобы выиграть еще больше

4 Питайте свой мозг конструктивной информацией и преуспевайте

Защищайте ваш мозг — это актив ценой в миллионы долларов

Остерегайтесь паникеров-одиночек — исчадий ада, приносящих плохие новости

Наслаждаться приключениями или «держаться ближе к берегу»

Уилл решил испытать себя и успешно проделал это

Что говорить о вашем предыдущем нанимателе

Приносите людям хорошие новости и извлекайте из этого пользу!
Когда вы говорите даже о пустяках, сообщайте только хорошие новости и никогда — плохие
Избегайте негативных СМИ — и вы быстро почувствуете себя лучше
Как бороться с негативным воздействием СМИ
Будет ли информация способствовать моему духовному обогащению?
Будет ли информация способствовать моему материальному процветанию?
5 Хотите больше получать? Больше давайте
Как три предпринимателя разбогатели на том, что стали давать больше
Как получить больше прибыли, разделив ее на всех
Давать всегда лучше, чем получать
Мать Вэлери пожертвовала собой, чтобы улучшить жизнь следующего поколения
Один ресторан дает и получает, другой терпит финансовый крах. Почему?
Как высказывание президента Кеннеди помогло Питеру у. добиться успеха
Уважение — самый ценный, но и самый редкий дар
Радуйтесь возможности жертвовать. Это чрезвычайно выгодный вид инвестиций
Помогите другим понять концепцию «дать, чтобы получить»
Пять конкретных способов дарения, способных принести вам выгоду
6 Как повлиять на других, чтобы получить больше того, что вам нужно
Почему люди объединяются в профсоюзы?
Воздайте должное уму людей — и они будут поддерживать вас намного активнее
Как использовать четыре вида пищи для «эго», чтобы вызвать у людей желание помочь вам
Похвалите человека, выслушав его, — и вы приобретете друга
Мы слишком любим говорить и не хотим слушать
Как умение слушать помогло одному политику получить место в Конгрессе
Умение слушать пригодится и в бизнесе
Выслушивая людей, Томас Б. становится богаче
Как успешно справляться с хулителями
Как в мою концепцию получения большего вписывается принцип наказания
7 Просите, ищите и стучитесь, чтобы получить больше
Джон С. попросил эксперта стать его наставником. Выигрыш оказался фантастическим
Преуспевающие люди хотят помочь вам. Попросите их
Если вы хотите получить повышение, попросите об этом
Людей нужно просить, а не приказывать им
Формулируйте просьбы так, чтобы получать на них положительные ответы
Задавайте вопросы: они подтверждают наличие у вас интеллекта
Если вы чувствуете, что с вами поступили несправедливо, просите исправить положение
Когда просите, не бойтесь отказа
Просите совета, как вам работать лучше
За специальными знаниями обращайтесь только к экспертам

Пять конкретных способов обращения с просьбами

8 Как приобрести влияние с помощью харизмы и выполнения обязательств

Как развить в себе харизму и выделиться из толпы

Сдерживая обещания, вы усиливаете свою духовную мощь и приобретаете поддержку

Как сочетаются соблюдение финансовых обязательств и хорошая работа

Как Фрэнсис выполнил свои обязательства и разбогател

Выполнение мелких обещаний тоже может привести к внушительным результатам

Не поддавайтесь соблазну отомстить, сделав гадость

Случай с Тедом Р.

Случай с Дженнифер Е.

9 Как вернуться к жизни и насладиться ею еще больше

Возвращение

Скукомания опасна. Старайтесь от нее уберечься

Как победить скуку, помогая решать проблемы друг друга

Два других надежных способа борьбы со скукой

Найдите работу на полставки — ради вашего собственного психологического здоровья

Попробуйте учиться

Чувство вины заставило Элис покончить с провоцированием клиентов и больше зарабатывать

Маргарет уже заплатила цену вины

Как преодолеть скуку, тщательно выбирая друзей

10 Как извлечь выгоду из настойчивого терпения

Как сиюминутное общество препятствует вашему успеху

Нетерпеливые, пассивно терпеливые и настойчиво терпеливые люди: чем они отличаются

Настойчивое, агрессивное терпение открыло дорогу в космос

Только благодаря настойчивому терпению мы получили сеть автострад

Настойчивое терпение помогло Колумбу открыть Новый Свет

Как из многочисленных повторных попыток родилось телевидение

Как проявленное терпение улучшило производительность Тони вдвое

Неважно, с чего вы начнете, главное — насколько вы будете настойчивы

Попробуйте с помощью настойчивого терпения сбросить лишний вес

Как настойчивое терпение ускоряет приток денег

Защищайте вашу репутацию: ее можно потерять за одну ночь

Как использовать настойчивое терпение в повседневных мелочах

Как Джон победил зеленого змия

Как Мэри перестала бояться высказывать свое мнение

Как Мэри перестала бояться высказывать свое мнение

Как избежать мелочных ссор с вашей законной половиной

11 Возьмите новый старт

Неудачникам будущее кажется ужасным, кошмарным и отвратительным

Победители предвкушают наступление золотого века для себя сейчас и для всех в будущем
Вернитесь назад, затем снова двигайтесь вперед и извлеките выгоду из нового начала
Правила тщательного обдумывания ключевых ситуаций
Фокусируйтесь на творческом успехе в работе
Сосредоточьтесь на построении дружеских отношений, которые принесут вам пользу
Сосредоточьтесь на управлении психологическим окружением
Сконцентрируйтесь на том, чтобы прийти туда, куда вам нужно
Сконцентрируйтесь на накоплении богатства

ПОСВЯЩАЕТСЯ ДЭВИДУ ДЖЕЙМСУ

Однажды, когда Дэвиду Джеймсу было всего 18 месяцев от роду, мы с ним сидели дома. Юный Дэвид очень любил демонстрировать свою силу. Поэтому мы принялись бороться на руках. Как и следовало ожидать, Дэвид победил в трех из четырех схваток

Наконец, после такого количества проигрышей, я сказал Дэвиду:

— Ну, так и быть, еще раз — и хватит.

Но тут Дэвид решительно заявил:

— Нет, дедуля. Еще два раза!

«Нет, дедуля. Еще два раза». Согласитесь, замечательная концепция!

Дэвиду Джеймсу, его чудесным сестрам, Саре Энн и Абигаиль Аманде, их родителям, Дэвиду Джефферсону и Энн Шанкс, а также тем из вас, кто исповедует философию «еще два раза», кто стремится получить вдвое больше любви, счастья, уважения, признательности и денег, я посвящаю эту книгу.

Эта философия срабатывает всегда!

Дэвид Джозеф Шварц

1

Чаще думайте о том, как больше получить

Хотите верьте, хотите нет, но я берусь доказать, что любую из стоящих перед нами проблем можно решить с помощью мечты. Позвольте объяснить, что я имею в виду.

Спросите себя, чего вам больше всего хочется? Вполне возможно, что вам нужно больше денег, чтобы получить от жизни больше красивых вещей, большой дом, больше уважения на работе и дома, больше любви, отдыха и, наконец, простого человеческого счастья.

Вы хотите иметь счастливый брак, стремитесь к финансовой стабильности, мечтаете проводить больше времени в семье и среди друзей. Вы хотите дольше прожить и меньше болеть.

У вас есть желание дать вашим детям отличное образование, прекрасное воспитание, возможность преуспеть и реализовать их таланты.

Творческие мечты — это ключ к вашему личному благополучию и жизненному оптимизму. Кроме того, это ответ на вопрос, как сделать человечество лучше и здоровее, как построить экономику изобилия. Фермеры, которые хотят заработать больше денег, ищут способы получить больше зерна с каждого гектара пашни, больше яиц от каждой курицы, больше молока от каждой коровы. Преуспевающие предприниматели постоянно ищут способы увеличения производительности труда каждого работника, увеличения выхода продукции на единицу времени, производства большего количества товара при

меньшем расходе сырья.

Помимо прочего, стремление к большему — это самый лучший способ решения проблемы преступности. Есть мнение, что корень зла не в любви к деньгам, а в их нехватке. У тех, кто осознал, насколько легче зарабатывать деньги любым из тысячи честных способов и как много это дает в плане самореализации, меньше всего шансов оказаться на скамье подсудимых или в исправительном учреждении.

От масштаба наших мечтаний зависит уровень создаваемой нами цивилизации. Желание жить лучше вывело нас из доисторических пещер. Оно дало нам электричество, телефон, автомобиль и самолет. У тех, кто надеется на большее, есть причина беспокоиться о тех, кто смирился, — о людях, которые говорят: «Довольствуйся тем, кем ты стал, и тем, что имеешь, научись терпеть нищету, несчастья и неудачи». Для таких людей жизнь может стать тюремным заключением, которое закончится только после их смерти.

Отправляйтесь в Утопию

Утопия — это благословенная земля, где царствуют любовь, здоровье, мир, изобилие и счастье, земля, которую нельзя описать словами. Большинство людей уверены в том, что найти или построить Утопию на нашей планете невозможно. Само слово «утопия», придуманное сэром Томасом Мором, составлено из двух греческих слов и означает «место, которого нет».

Утопия будет оставаться недостижимой для нашего общества до тех пор, пока мы не преодолеем препятствий, стоящих на нашем пути. Что это за препятствия? Прежде всего это негативизм, страх, депрессия и связанные с этим проблемы: разочарование, экономический застой, преступность, наркомания, недоверие к близким и многое другое.

Кое-кто утверждает, что мы удаляемся от Утопии с огромной скоростью. Каждые 10 лет мы устанавливаем новые рекорды по части злоупотребления алкоголем и наркотиками, количеству разводов, изнасилований, самоубийств и создаем массу новых проблем, свидетельствующих о том, что общество становится не лучше, а хуже.

Можно согласиться с тем, что Утопия недостижима для общества в целом. Но ведь лично вы обществом не являетесь. Как отдельный человек или отдельная семья вы можете подойти к созданию собственной, персональной, Утопии очень близко.

Позвольте мне рассказать вам о некоторых людях, которые решили построить собственные Утопии и добились реальных результатов.

Как иммигрант строит таксопарк

Не так давно мне пришлось ловить такси в пригороде Атланты в час пик. Наконец возле меня остановился кэб и я забрался внутрь. Машина оказалась очень старой — 20-летний «кадиллак», — но в салоне было чисто.

— Добрый вечер, сэр, куда вас отвезти? — обратился ко мне шофер.

Я назвал ему адрес и поинтересовался:

— Ведь вы из Ямайки, не так ли?

Он бросил на меня быстрый взгляд и ответил:

— Да, точно, но откуда вы узнали?

— Я часто бываю на Ямайке, — объяснил я. — У вас явно ямайский акцент. Мне он очень нравится.

Несколько минут мы ехали молча, как вдруг таксист не удержался и похвастался:

— Это мой собственный кэб. Я купил лицензию. Теперь работаю на себя. Скоро у меня будет еще одна машина. А вообще я мечтаю иметь штук двадцать.

— Вот это здорово! — похвалил его я. — Всегда приятно встретить предприимчивого человека. Как давно вы в Штатах?

— Одиннадцать месяцев. Когда я приехал в эту страну, у меня было всего 200 долларов, а сегодня уже собственный бизнес.

В моем мозгу немедленно всплыл газетный заголовок, на который я обратил внимание, пока ловил такси. «9 200 000 людей не имеют работы», — сообщила газе* та. Я подумал про себя: «Как сумел этот парень, оказавшийся в незнакомой обстановке, начать собственный успешный бизнес, когда ошеломляющее количество людей, рожденных, воспитанных и получивших образование в этой стране, остается без работы?».

— Вы поразительный человек, — снова похвалил его я. — Должно быть, вам приходится очень много трудиться.

— Совсе нет, сэр. Я не считаю свою работу трудом. Мне нравится то, чем я занимаюсь. Дело в том, что всю прибыль я кладу в собственный карман, а не отдаю боссу или какой-нибудь большой компании. Вы правильно сказали, я — предприимчивый человек и скоро проживу очень хорошей жизнью.

Выйдя из машины, я подумал: «Вот пример человека, который ценит возможности, предлагаемые ему системой, и делает все, чтобы ими воспользоваться. Он может не дойти до собственной Утопии, но, по всей видимости, сумеет подобраться к ней очень близко.

Решение заняться собственным бизнесом пробудило в Джейн «дух утопии»

К счастью, среди ваших и моих соседей просматривается тенденция к обращению в утопическую веру. Эти люди открывают для себя тот факт, что высококачественная, счастливая и материально обеспеченная жизнь вполне достижима. Позвольте рассказать вам о Джейн.

Уже много лет дома и за границей я провожу семинар «Самонацеливание на персональный рост». В число участников входят служащие крупных корпораций, мелких предприятий и правительственных учреждений — всех социальных слоев. Однажды в чикагском аэропорту «О'Хара» я встретил женщину, которая прослушала этот семинар в Вашингтоне.

Проходя по коридору, я услышал, как кто-то окликнул меня по имени. Я осмотрелся, не увидел никого знакомого и пошел дальше. Меня снова оклинули. Я опять остановился и начал оглядываться по сторонам. Мое внимание привлекла симпатичная молодая женщина, которая бежала по коридору, махая мне рукой и улыбаясь.

Через несколько секунд она уже пожимала мне руку:

— Как вы поживаете, доктор Шварц?

— Отлично, а вы? — ответил я.

— У меня все прекрасно. Я так рада, что снова встретила вас.

— Извините, но мне кажется, что мы незнакомы. (Жизнь научила меня в подобных случаях делать вид, что я не знаком с человеком, который знает меня.)

— Вообще-то, мы никогда не встречались с глазу на глаз, но я участвовала в вашем семинаре по самонацеливанию в Вашингтоне четыре года назад. Он изменил мою жизнь! Меня зовут Джейн Доу. Если у вас есть время, не согласитесь ли вы выпить со мной кофе?

— Конечно. У меня еще час до рейса на Сан-Франциско.

— Чудесно. А мой рейс через полтора часа.

В самом начале беседы Джейн сообщила мне, что открыла собственный бизнес. Я попросил ее рассказать об этом подробнее.

— Знаете, за 10 лет работы в Управлении социального обеспечения я приобрела немалый опыт в этой сфере. Со временем мне стало ясно, что многим предпринимателям просто необходимы специальные консультации по снижению расходов на социальное обеспечение. Работая в управлении, мне слишком часто приходилось иметь дело с предприятиями, которые платили в фонд социального обеспечения намного больше, чем

положено по закону. На протяжении шести месяцев после вашего семинара, — продолжила Джейн, —

все вечера и выходные я разрабатывала ассортимент услуг по экономии средств и их продажи. Сначала я решила ограничить рынок услуг торговыми ассоциациями, так как они объединяют множество предприятий и всегда готовы представить новые идеи сбережения денег своим членам. Вчера исполнилось ровно три года, как я ушла из управления.

— Как у вас идут дела? — поинтересовался я. — Похоже, что вы счастливы и ваш бизнес процветает.

— Да, я счастлива, и дела идут как нельзя лучше. Я счастлива, потому что мне нравится то, чем я занимаюсь. Мне часто приходится трудиться по 70 часов в неделю, но я не считаю такую работу трудом. Скорее это удовольствие. Я путешествую по стране и встречаюсь с людьми, которым тоже нравится то, что они делают.

Мой годовой доход уже составляет шестизначную цифру, хотя я практически палец о палец не ударила, чтобы расширить потенциальный рынок услуг. Теперь на меня работают четыре человека, и каждому из них я выделила собственный сектор деятельности, чтобы они тоже могли показать все, на что способны. Такой подход оказался очень эффективным. Когда заработок напрямую зависит от результатов труда, люди стараются работать лучше.

— Но разве не трудно было уйти из социального обеспечения?

— Говоря по правде, решиться было нелегко. Я уходила с работы, которая неплохо оплачивалась, и теряла все гарантии. Более того, я бросала дело, в котором хорошо разбиралась. Я была хорошим специалистом, но постаралась оценить ситуацию со всех сторон и задала себе несколько отрезвляющих вопросов. Я до сих пор ношу список в кейсе.

Джейн вручила мне листок с вопросами. Вот они: 1. Какое воздействие оказывал рутинный характер работы на мое честолюбие? Буду ли я считать себя

счастливой в конце карьеры, если знаю, что так ни разу и не попробовала испытать себя и понять, на что действительно способна?

2. Какое влияние оказывали на мое отношение к жизни люди, с которыми мне приходилось ежедневно общаться на работе? Какой ущерб моему разуму причиняла необходимость постоянно выслушивать одни и те же жалобы на несправедливость системы, перебирать причины, по которым того или иного неподходящего человека нельзя было выдвигать на повышение, и подставлять жилетку всем желающим поплакаться во время перерывов на обед?

3. Кому я обязана больше — себе или организации?

4. Могу ли я сказать, что проводила свободное время наилучшим образом? Могла ли я проводить его с большей пользой?

Я сказал Джейн, что хотел бы использовать копию ее списка в своей работе. Она согласилась и тут же отправилась искать ксерокс. Сняв копию, она вручила ее мне.

Час пролетел незаметно, и я заторопился на посадку. Разговор с Джейн укрепил мою уверенность в том, что стремление к большему способно творить чудеса, а путешествие в Утопию может оказаться увлекательным.

Как извлечь выгоду из написания некролога о самом себе

Некролог — это, по сути дела, краткая история жизни человека. Обычно в нем перечисляются только голые факты, такие как дата и место рождения, основные этапы карьеры, главные достижения и ближайшие родственники.

По очевидным причинам большинство людей не испытывает радости при составлении собственных некрологов. Тем не менее мне удалось превратить написание некрологов в концепцию построения успеха и активно использовать ее в ходе семинаров для менеджеров.

Вот как она работает. Я предлагаю менеджерам составить резюме, в котором нужно указать все места, где им пришлось побывать, включив также информацию о семье, друзьях, работе и финансовом положении. Затем прошу их составить план будущей жизни, основанный на опыте прошлого. Я заметил, что по нашему поведению в прошлом легко узнать, что мы будем делать дальше, если только не предпримем решительных мер по исправлению нашего отношения к жизни.

Идея некролога доказала свою эффективность. Позвольте привести только один пример. Недавно мне пришлось лететь из Чикаго в Нью-Йорк сразу после взлета человек, сидевший через проход от меня, спросил:

— Простите, вы доктор Шварц?

Я улыбнулся и ответил:

— По крайней мере, сегодня утром меня звали так. Пассажир представился и сказал:

— Знаете, я помню вас по семинару, который вы проводили шесть лет назад. Никогда не забуду, как вы дали нам домашнее задание составить собственный некролог. Сначала идея показалась мне глупой, но потом я изменил свое мнение. Она перевернула всю мою жизнь.

— Каким образом? — спросил я.

— Когда я «перелистал» свою жизнь, — начал мой знакомый, — и увидел, во что ее превратил, во мне закипела злость на самого себя. В ту пору мне было 39 лет и, составляя некролог, я не мог пройти мимо многих негативных моментов в своей жизни. Я понял, что уделял жене и детям намного меньше внимания, чем они заслуживали, — а они в нем очень нуждались. Большинство моих друзей были негативистами — принадлежали к типу людей, считающих, что «все плохо и становится еще хуже».

— А как насчет работы и денег? — поинтересовался я.

— Анализ моих профессиональных достижений оказался совершенно удручающим. Я инженер и, приложив достаточно усилий, смог бы стать совладельцем

фирмы. Но я упустил этот шанс. Что касается денег, то у меня не было ничего, кроме наполовину выкупленного дома.

— И что же вы сделали после того, как детально проанализировали историю вашей жизни?

— Наверное, вы помните, что упражнение по составлению некролога включало задание по планированию будущего на основании прошлых поступков, если только мы не предпримем мер по исправлению нашего отношения. Вывод напрашивался однозначный: моя жизнь и жизнь близких мне людей со временем станут только хуже. Поэтому сразу по возвращении домой я решил заняться исправлением ошибок, и результаты не заставили себя ждать. Я стал уделять больше внимания семье, и теперь у нас царят мир и согласие. Я завел новых друзей — людей с оптимистическими взглядами. Начал выкладываться на работе и стал, наконец, компаньоном хозяина. Что же касается финансов, я зарабатываю очень, очень неплохо.

После того как мы расстались в аэропорту, я сказал себе: «Никто из нас не в силах изменить прошлое. Но мы можем изменить наше будущее, если примем меры по изменению нашего отношения к жизни».

Нищета — удел бедных людей, которым не хватает живой, энергичной мечты

Бедность не порок, но отсутствие денег, возмущение по поводу того, что у других они есть, и отсутствие конкретной мечты об улучшении своего положения способны окончательно погубить любого человека.

Собственно говоря, бедных людей можно поделить на два типа: те, у кого мало денег и нет никакой надежды ими разжиться, и те, чье финансовое положение оставляет желать лучшего, но кто мечтает разбогатеть.

Многие родители отговаривают детей от попыток улучшить свою жизнь на том основании, что это нере-

ально, и поэтому следует смириться с заунывной работой и скромным существованием, которое она обеспечивает. Такие родители не говорят детям, что каждая богатая семья в прошлом или позапрошлом поколении была бедной. Гигантские, процветающие предприятия вроде McDonald's, Ford, Kentucky Fried Chicken и железнодорожной компании Amway основаны людьми, у которых с капиталом было очень туго. Более того, президенты Кулидж, Гувер, Трумэн, Эйзенхауэр, Джонсон, Никсон, Форд, Картер и Рейган происходили из семей с малым или скромным достатком. Исключениями являлись только президенты Рузвельт и Кеннеди.

Авторитеты учат нас мечтать о меньшем — а не большем

Люди, которые определяют стиль мышления большинства из нас, заявляют, что времена настали тяжелые, дальше будет еще хуже, общество находится на грани краха, война неминуема, преступность будет только расти и рано или поздно мы станем жертвами новых неизлечимых болезней.

Многие авторитеты в сфере общественного мнения — преподаватели, экономисты, редакторы СМИ, писатели, критики, политики и плановики — специализируются на распространении плохих новостей. Преподаватели советуют студентам искать работу, которая предоставляет гарантии и хорошие дополнительные льготы, — но только не те, которые предоставляют возможности и сулят вознаграждение, прямо пропорциональное производительности вашего труда. Многие экономисты предсказывают экономический крах и убеждают нас хранить деньги в подвале или взять в аренду мини-склад и набить его консервами; редакторы и критики находят недостатки в любых предложениях, которые могут улучшить нашу жизнь; а политики специализируются на обещаниях дать нам все, не требуя ничего взамен.

Никто из нас не в силах управлять развитием общества или экономики. Но каждый из нас может определить собственную судьбу, собственное финансовое благополучие и собственное счастье. Главная задача этой книги — научить вас контролировать то, что с вами происходит. Следуйте инструкциям, и все будет хорошо!

Мыслите масштабно, не мелочитесь

Всю лучшую часть своей жизни нам приходится выслушивать сторонников негативного типа мышления, которые призывают нас сократить потребности — довольствоваться малогабаритными квартирами, автомобилями для карликов, замерзать в домах зимой и париться летом. Они предрекают нехватку энергии, жизненного пространства, природных ресурсов и денег и говорят, что нам следует «научиться наслаждаться более скромными жизненными стандартами, так как хорошие времена ушли безвозвратно».

Эти пророки мрачных перспектив умудряются облекать свои призывы довольствоваться малым в патристическую форму. Если их не остановить, поборники самоограничения скоро дойдут до того, что предложат нам жить по пять человек в комнате и внедрят закон о введении у нас русского стандарта в девять квадратных метров жилой площади на человека.

Одну из статей в духе «назад в пещеры» я прочитал недавно в журнале Times. Среди выводов опуса Лэнса Морроу «Умаление американской мечты» был, в частности, такой: «Размеры современных жилищ могут стать причиной развития у некоторых американцев клаустрофобии, но, сравнивая наши стандарты со стандартами других культур, они должны быть благодарны за то, что у них есть». Другими словами, несмотря на недовольство вашим жилищем, радуйтесь тому, что оно все же лучше той конуры, в которой приходится ютиться людям в некоторых слаборазвитых странах.

Такая точка зрения просто абсурдна. Для большого

человека очень слабым утешением является мысль о том, что он болен не так сильно, как кто-нибудь другой. Хуже того, она приводит к снижению наших жизненных стандартов, потому что сокращает масштаб нашего мышления.

К счастью, есть еще среди нас люди, которые решают направить все свои знания, умения и веру в лучшую жизнь на борьбу с менталитетом поборников жизни в шалашах. Интересно отметить, что напротив вышеупомянутой статьи об «умалении американской мечты» помещалась многоцветная реклама концерна Oldsmobile. Объявление под фотографией шикарного авто начиналось словами: «Наши семьи тоже заслуживают прекрасных вещей в жизни».

За этим лозунгом следовали неумные восторги по поводу роскошности, просторности и комфортабельности новой модели.

Позади прекрасной машины на фотографии располагался прелестный дом — не особняк, но вполне достойное жилище для каждого, кто принял решение мечтать о большем, а не довольствоваться малым.

Мне кажется, что контраст между статьей, призывающей нас ограничить потребности и радоваться

тому, что у нас есть, и красочной рекламой хорошей жизни предоставляет нам прекрасную возможность выбора. Согласны ли мы смириться с монотонным бесперспективным существованием? Или же нам стоит выбрать мечты о большем и желание насладиться жизнью сполна?

Стремление к большему — но не к меньшему — решит ваши финансовые проблемы

В наши дни отдельные личности, семьи, компании и правительства во всем мире заняты решением бюджетных проблем. Главная трудность всегда одна и та же. Люди тратят больше, чем зарабатывают.

Почти всегда способ, который люди выбирают для

решения проблем с бюджетом, одинаков — и неверен. Проанализируйте следующий разговор между Джейн и Биллом.

Джейн: Мы не в силах своевременно оплатить ежемесячные счета. Нам просто необходимо урезать наши расходы.

Билл: Ты, как всегда, права. Но от чего мы можем отказаться?

Джейн: Ну, мы можем отказаться от выездов на природу в выходные. Можно также отменить отпуск, который мы планировали. Думаю, можно сократить расходы на бензин. Кроме того, ты слишком часто звонишь своей маме по межгороду.

И так далее, до бесконечности. Вы пытаетесь сбалансировать свой бюджет, урезая расходы, отказывая себе в том, чего вам хочется.

Следовать принципу «не сорить деньгами и не желать лишнего» не вредно, но, думая о меньшем, мы не найдем эффективного решения. Как-то на днях я заглянул в один сберегательный банк. Там мне выдали бесплатный пакет из 12 брошюр о том, как улучшить финансовое положение. Придя домой, я просмотрел их. В каждой из брошюр читателям предлагались способы сбережения денег, связанные с разного рода самоограничениями: они призывали экономить на еде, отоплении, транспортных расходах и образовании для детей.

Ни в одном из этих буклетов не было и намек на то, как решить бюджетные проблемы путем увеличения доходов и обеспечения финансовой независимости!

Руководители некоторых корпораций практикуют тот же подход к проблеме, что мы видели у Билла и Джейн. Вот пример.

Президент: Прогнозируемая цифра доходов на следующий год окажется меньше на 20%. Как нам снизить издержки, чтобы сбалансировать бюджет компании?

Мистер Обойдемся: Сэр, мы можем отказаться от программы переподготовки персонала. Она не окупится, по крайней мере, два года.

Мистер Мизер: И давайте урежем расходы на научные разработки и развитие. Разве можно быть уверенным, что новые виды продукции окажутся прибыльными?

Мистер Скупец: Думаю, стоит отменить все премии. В конце концов, мы платим достаточно высокие зарплаты. Зачем портить людей лишними выплатами?

В то же время прогрессивная компания, придерживающаяся принципа «лучше больше и лучше», всегда ищет способы увеличения доходов и не только сбалансирует бюджет, но и добьется прибыли.

Не растягивайте ваш бюджет, отказывая себе во всем, чего вам хочется. Вместо этого сосредоточьтесь на том, чтобы больше зарабатывать.

Один мой знакомый так описал свою бюджетную проблему: «Я тратил, по меньшей мере, 10 часов в неделю на то, чтобы сократить расходы, сэкономить и каким-то образом существовать на свою зарплату. Каждую ночь по два часа, а то и больше, я ворочался в постели, терзаясь мыслями о своем отчаянном положении и о том, что ожидает меня и мою семью. Но в один прекрасный день я заставил себя подойти к проблеме с другой стороны. Я нашел работу по совместительству, и теперь она дает мне почти столько же, сколько и основная. Через шесть месяцев мои доходы почти удвоились, и теперь я чувствую себя гораздо уверенней, ведь у меня намного больше возможностей наслаждаться

жизнью».

Ищите созидателей мечты и избегайте разрушителей

На протяжении нескольких десятилетий у меня была возможность заводить знакомства и наблюдать за тысячами людей из самых разных слоев общества. Одни из них получили великолепное академическое образование, другие даже не окончили школу. Некоторые происходили из очень богатых семей, родители других

были бедняками. Люди, с которыми я знакомился, представляли сотни профессий, множество национальностей и широкий спектр точек зрения.

Лишь немногие из них могли похвастаться выдающимися успехами в зарабатывании денег, воспитании детей и достижением высокого положения в обществе. Большинству повезло меньше.

Почему? После длительных исследований я пришел к следующим выводам. Преуспевающее меньшинство — это люди действия, или победители, которые стремятся к большему и выбирают друзей, способных воодушевить их на достижение поставленных целей. В то же время большинство людей тратят свою жизнь попусту, не имея достойной мечты или же окружая себя разрушителями — людьми, которые высмеивают их честолюбивые замыслы и всегда готовы предоставить «доказательства» неосуществимости их мечты.

Давайте рассмотрим основные типы разрушителей мечты и подумаем, как вам справиться с ними, если вы всерьез намерены получить выгоду от своих мечтаний.

Разрушитель мечты, тип № 1: тебе не хватает хорошего образования, полезного и необходимого для многих профессий. Но глупо верить в то, что качественное формальное образование может гарантировать продвижение по службе, высокие заработки и душевный покой. Некоторые из руководителей пятисот крупнейших компаний Америки никогда не переступали порог колледжа. В то же время многие из обладателей ученых степеней работают на скромно оплачиваемых рядовых должностях. Успех не всегда зависит от образования. Я проанализировал судьбу 21 своего бывшего слушателя, которые теперь стоят не меньше миллиона долларов и добились всего собственными силами. Шестнадцать из них окончили колледж со средним баллом «удовлетворительно» (такие же оценки были у президента Эйзенхауэра в Уэст-Пойнте), пятеро — со средним баллом «хорошо», и ни один из них не был отличником.

На пути многих талантливых людей встают родственники с их неустанными призывами: «Учись как можно лучше и получи диплом». Однако хочу обратить ваше внимание на тот знаменательный факт, что многие преуспевающие журналисты и писатели не имеют специального литературного образования. Не все выдающиеся художники учились живописи и не все знаменитые актеры изучали актерское мастерство в театральных училищах.

Подумайте, как минимум, дважды, прежде чем последовать совету: «Вернись в школу и подучись еще немного».

Разрушитель мечты, тип №2: у тебя не хватит денег начать собственный бизнес. Повальное стремление к открытию собственных предприятий охватило мир лишь в начале XX века. И никогда прежде потенциальных предпринимателей не окружало столько людей, старающихся вдребезги разбить их мечту словами: «У тебя не хватит денег. Забудь об этом».

Недостаток капитала — это отговорка, придуманная людьми, которым не хватает сил создать собственную мечту и творчески использовать свое воображение. Три года назад ко мне пришла молодая женщина и попросила о помощи. Она мечтала открыть предприятие по пошиву и продаже изящных блузок. Побеседовав с опытным бухгалтером и представителем Управления по делам мелких фирм, она поняла, что для этого ей понадобится минимальный первоначальный капитал от 150-200 тысяч долларов.

— Доктор Шварц, — сказала она, — столько денег мне никогда не собрать.

— А сколько у вас есть? — поинтересовался я.

— Около пяти тысяч долларов.

— Ну что же, если вы окончательно определились с вашей мечтой, то сможете начать бизнес и с

пятью тысячами.

Затем я научил ее, как заключить контракт с производителем женской одежды на аренду линии экспери-

ментальных моделей и как организовать сбыт образцов через агентов, которые согласятся работать только за комиссионные.

Не буду утомлять вас долгим рассказом, скажу только, что всего через три года она превратила свою мечту в дело, которое приносит в год пять миллионов долларов. Но за это время ее аппетиты выросли. Теперь она намерена за следующие три года довести объем своего бизнеса до 50 миллионов долларов в год.

Еще более впечатляющим, на мой взгляд, является пример одного из моих близких друзей. Десять лет назад он оказался в больших долгах и был в полном отчаянии. Затем кто-то уговорил его устроиться по совместительству в компанию Amway, чтобы получать ежемесячную прибавку в 60 долларов к зарплате учителя. Вложив меньше сотни долларов, он оказался в маркетинговом бизнесе. Преуспел ли он? Прошлым летом мой друг переехал в великолепный, построенный по индивидуальному проекту дом из двадцати комнат. Он наслаждается поездками по всему миру и наблюдает за ростом своих капиталов!

В следующий раз, когда кто-нибудь скажет вам: «У тебя не хватит денег», — просите совета у созидателя мечты, а не у разрушителя.

Разрушитель мечты, тип № 3: ты фантазер. Стань реалистом. Вполне возможно, вам уже много раз приходилось встречать этих любителей подрезать мечте крылья. Каждый новый бизнес, небоскреб, шоссе, школа, церковь, дом — все, абсолютно все проходит этап мечты прежде, чем воплотиться в реальность. Сверхосторожные люди никогда не добиваются успеха, потому что боятся мечтать о том, что хотят совершить.

Подумайте, что было бы, если бы Вернер фон Браун послушал людей, высмеивавших его идею доставки человека на Луну? Или Генри Форд последовал бы советам своих ближайших друзей и не попытался построить автомобиль, доступный для массового потребителя?

Мечты могут принимать самые разные размеры и

формы. Многие люди не способны мечтать об избавлении от тяжелой болезни, и болезнь одерживает верх над ними. Другие не теряют надежды, и недуг отступает. Некоторые люди, занимающиеся неквалифицированным трудом, не могут представить себя в должности менеджера и продолжают гнуть спину за гроши до самой пенсии. Другие надеются в один прекрасный день занять руководящее кресло, и их мечта осуществляется.

Если разложить жизнь на основные составляющие, мы обнаружим, что мечты — это превосходное «сырье» для реальности.

В следующий раз, когда кто-нибудь станет уверять вас в том, что предаваться мечтам глупо, проанализируйте характер этого советчика, и вы, возможно, обнаружите, что он представляет собой посредственность, не пользуется уважением окружающих, почти ничего не добился в жизни и не является тем человеком, на которого вы хотели бы походить.

Все мы порой нуждаемся в советах. Но я настоятельно рекомендую вам прислушиваться только к тем людям, которые верят в чудодейственную силу мечты.

Разрушитель мечты, тип №4: для тебя не осталось места. Слишком сильна конкуренция. Предположим, вы решили заняться каким-то бизнесом или овладеть какой-то профессией. Скорее всего, многие из окружающих примутся вас отговаривать: «Послушай, в этой сфере занято слишком много людей и слишком велика вероятность неудачи. Не делай этого».

Ресторанный бизнес справедливо называют одной из наиболее переполненных и самой рискованной из всех сфер предпринимательства. Но один мой молодой друг, сбежавший к нам из России, этого не знал. Он думал о том, что Соединенные Штаты дадут ему возможность разбогатеть. Но как? Исаак кое-что понимал в ресторанном бизнесе. Поэтому на свои более чем скромные сбережения он приобрел маленькую бутербродную. С одиннадцати вечера до трех утра у него нет отбоя от посетителей. Теперь он собирается открыть

еще три бутербродных и мечтает о том, чтобы прода-пать больше сэндвичей и сопутствующих

товаров, чем кто-либо в городе. Он уверен, что сможет за два года довести цифру своих доходов до двух миллионов долларов в год. А ведь с того дня, как он приехал в Штаты, прошло всего три года!

Примерно пять лет назад ко мне обратился со своей проблемой другой молодой человек. Он сказал:

— Доктор Шварц, я хочу стать адвокатом, но моя семья, друзья и консалтинговая фирма в один голос говорят о том, что в наши дни только дураки стремятся стать адвокатами. Их развелось столько, что и шагу ступить негде. По числу адвокатов на тысячу человек населения наша страна занимает первое место в мире.

Я согласился с ним в том, что у нас явный переизбыток людей, имеющих лицензию на юридическую практику. Затем спросил его:

— Вы серьезно намерены заняться юридической практикой?

— Я хочу этого больше всего на свете и собираюсь стать первоклассным адвокатом. Но могу позволить себе учебу только в вечерней юридической школе, так как мне нужно кормить троих детей.

Я заверил его в том, что, хотя выпускники престижных юридических колледжей получают работу в известных адвокатских конторах, они далеко не всегда становятся выдающимися адвокатами. Мой знакомый был сильно удивлен, когда узнал, что большинство членов Верховного Суда оканчивали самые обыкновенные, никому не известные юридические школы.

Молодой человек подкрепил свою мечту действием. Теперь он быстро продвигается к ее осуществлению.

Разрушитель мечты, тип №5: у тебя нет времени. У людей есть много возможностей для организации в свободное от основной работы время побочных предприятий, которые приносят деньги, много удовольствия и никоим образом не мешают работе. Но и в этом случае, если вы начнете обсуждать возможность

заработать лишнюю пару тысяч долларов в год с разрушителями мечты, они начнут убеждать вас, помимо прочего, и в том, что у вас нет на это времени.

Позвольте рассказать вам историю о том, как Джим и Элис нашли время для организации чрезвычайно прибыльного бизнеса в свободное от работы время. Джим работал в банке, а Элис занималась электронной обработкой текстов в страховой компании. У них появился шанс открыть собственное дело. Джим и Элис пришли ко мне за советом, как им найти больше времени для нового занятия. Вот пять советов, которые я им дал:

1. Сократите просмотр телепрограмм до 30 минут в день. В среднем они тратили на телевизор три с половиной часа и таким образом освободили 18 часов из расчета шести рабочих дней в неделю.
2. Откажитесь от ежедневной газеты. Через неделю вы перестанете скучать по ней. Вот еще 30 минут в день, или три часа в неделю.
3. Сократите на 30 минут время сна. Большинство людей спят слишком много, особенно если жизнь кажется им скучной.
4. Договоритесь с руководством о сокращении обеденного перерыва с 60 минут до 30, чтобы иметь возможность уходить домой на полчаса раньше. За пять рабочих дней набегит два с половиной часа.
5. Порвите с людьми, которые упорно звонят вам несколько раз в неделю, чтобы пожаловаться на плачевное состояние экономики, на то, как плохо к ним относятся на работе и как ужасно они себя чувствуют. Так вы сэкономите еще полчаса в неделю.

Чистая экономия времени составила у Джима и Элис 28 с половиной дополнительных часов в неделю — вполне достаточно для ведения бизнеса по совместительству. Их мечта о реальной финансовой независимости осуществилась, потому что они не позволили лишить себя заветной цели, хотя люди убеждали их в том, что «у них нет времени».

Отклоняясь от темы, хочу признаться, что я пришел в ужас, когда узнал, как много времени и как много физического и морального вреда приносит сравнительно новый американский обычай, известный под названием «счастливые часы», когда бары отпускают выпивку по льготной цене. Некоторые люди тратят на попойки и хождения по барам по 15 часов в неделю. Только подумайте, чего они могли бы добиться, если бы направили свое время и деньги на достойные цели!

Разрушителями мечты пятого типа люди становятся и по собственной инициативе. Мы сами убеждаем себя в том, что слишком заняты. Но дело в том, что каждый из нас проживает за 24 часа каждых суток ровно 1440 ми-нут. Каждый из нас сам решает, будет он использовать свое время продуктивно или терять понапрасну.

Разрушитель мечты, тип № 6: экономическая ситуация слишком неблагоприятна. Это старое, как мир, оправдание отказа от открытия нового предприятия, смены работы или инвестирования капитала. Большинство людей используют его и страдают от этого. Всем известно, что экономике капитализма свойственны подъемы и спады. Но еще ни разу не было случая, чтобы все акции, облигации, недвижимость и другие виды инвестиций одновременно поднимались или падали в цене.

Рассмотрим эту проблему с другой стороны. Экономика всех времен и народов характеризовалась избирательностью предоставления перспективных возможностей. В любой момент можно отыскать великолепный способ вложения капитала. Однако большинство инвесторов этого не понимают. Две ошибки, которые они обычно совершают, — это, во-первых, покупают, когда покупают все остальные, и, во-вторых, продают, когда продают все.

Действительно большие деньги зарабатывают только единицы, потому что лишь у единиц хватает выдержки не последовать стадному инстинкту. Классический пример — жозеф Кеннеди, отец президента Джо-

на Кеннеди. В 30-е годы, когда экономика страны лежала в руинах, мистер Кеннеди увеличил свой чистый доход более чем на 800%! Просто он знал: когда люди продают все, что можно продать, значит, пришло время покупать, а когда они начинают спешно скупать все подряд, значит, настало время продавать.

Мистер Кеннеди безоговорочно верил в преимущества нашей экономической системы. Когда экономика снова пошла на подъем — а так бывает всегда, — он был к этому готов.

Если вам за тридцать, выделите несколько минут на анализ экономических достижений людей, которые были вашими друзьями в школе. Готов спорить, что лишь немногие из них сумели добиться финансовой независимости. Эту группу составляют те, кто понимает, что экономика всегда проявляет свою «доброту» избирательно. В то же время большинство ваших друзей еле сводят концы с концами. В их число входят те, кто верит пугающим газетным заголовкам, уговаривающим нас опустить руки, сдаться, отказаться от риска и смириться с перспективой дальнейшего развала экономики.

Вы можете верить или не верить в систему. Выбор за вами. Но прошу вас помнить одно: на протяжении десятилетий единицы наживают баснословные состояния на экономической панике, которую они сеют в массах.

Что касается меня лично, то я предпочитаю разделять мнение незначительного меньшинства людей, убежденных в том, что свободный мир стоит на пороге настоящего золотого века.

Пять шагов к созданию творческой мечты

Большинство людей, уверенных в своей способности мечтать, на самом деле ей не обладают. Они могут обладать полным набором потребностей, желаний и стремлений, но не знают правил построения конструктивной мечты, способной радикально изменить их жизнь. Вот они:

Шаг 1: ответьте на три главных вопроса о себе. Мой старый и мудрый преподаватель философии из университета Небраски построил весь курс на ответах студентов на три чрезвычайно важных вопроса.

а) Кто я? То есть каковы мои интересы? Есть ли у меня особые таланты? Что доставляет мне наибольшее удовольствие? Отвечая на вопрос «кто я?», вы узнаете, какими ценными качествами и потенциальными возможностями обладаете. Недавно я задал этот вопрос группе участников семинара «Искатели успеха» и поразился разнообразию полученных ответов. Кое-кто с удивлением обнаружил, что является одиночкой и предпочитает общение с узким кругом проверенных друзей. Другие узнали о своей повышенной коммуникабельности и стремлении проводить как можно больше времени в обществе людей. Некоторые поняли, что им нравится работать руками. У остальных лучше получалось работать головой.

Каждый человек уникален. Не зная, кто вы такой, нам будет трудно правильно ответить на второй вопрос.

б) Куда я хочу пойти? Подавляющее большинство наших знакомых имеют, в лучшем случае, смутное представление о том, зачем они живут и к чему стремятся. Мели вы желаете открыть себе глаза и услышать правдивый ответ на этот вопрос, проведите маленький эксперимент. Помимо прочего, это будет очень весело. Вот что нужно сделать.

Вооружитесь блокнотом для заметок. Это придаст вам официальный вид. Расположитесь на оживленной улице и попытайтесь взять интервью у случайных прохожих. Начинайте с вопроса: «Простите, сэр (или мэм), можно задать вам несколько вопросов?». Они могут ответить что-нибудь вроде: «Валяйте» или «Вы хотите узнать, за кого я буду голосовать на следующих выборах?».

Затем задайте следующий вопрос: «Скажите, зачем вы проснулись сегодня утром?». Большинство из респондентов посмотрят на вас с недоумением или так, словно у вас не все дома. Тогда повторите снова: «Зачем вы проснулись сегодня утром?».

Вполне возможно, что ваш собеседник ответит: «Ну, мне нужно было идти на работу».

Тогда спросите: «А зачем вам ходить на работу?».

Очень может быть, что ответ респондента прозвучит примерно так: «Кушать ведь что-то надо».

В таком случае спросите: «А зачем вам кушать?». Теперь уже точно человек подумает, что вы чокнутый, и скажет: «Чтобы жить».

А теперь откройте ему глаза вопросом: «А зачем вам жить?». Человек подумает секунду-другую и скажет: «Чтобы я мог проснуться завтра утром и отправиться на работу».

Масса народу просыпается утром только для того, чтобы пойти на работу и заработать на кусок хлеба, чтобы на следующий день снова пойти на работу и заработать на кусок хлеба, чтобы на следующий день снова...

Не говорит ли это о том, что в нашем обществе не все в порядке? В наши дни ориентированные на успех люди просыпаются по утрам, чтобы сделать что-нибудь такое, что подтолкнет их вверх, а не вниз или в сторону. Они встают с постели, чтобы насладиться жизнью, встретиться с интересными людьми, заработать больше денег, сделать больше для тех, кого любят, и помочь другим людям добиться того же.

Знание того, куда мы хотим пойти, имеет исключительное значение. Шестнадцать часов бодрствования и тяжелого труда ради возможности позволить себе восемь часов сна — разве это жизнь? И все же для десятков миллионов людей это единственный смысл существования.

в) Как мне попасть туда, куда я хочу пойти? Я никоим образом не причисляю вас к типу людей, у которых вы брали интервью на улице, иначе вы бы не взяли в руки эту книгу. Если вы точно знаете, куда хотите пойти, следующим вопросом станет: «Как мне туда попасть?». Каждый из нас уникален и у каждого разные цели. Но есть три общих правила, следуя которым мы сможем преодолеть притяжение рутины и вырваться на нужную нам орбиту.

Во-первых, постарайтесь как можно лучше подготовиться к тому, что вы собираетесь совершить. Если вы, например, мечтаете стать великим специалистом в области маркетинга, устройтесь на работу, где сможете пройти первоклассный курс обучения и перенять опыт признанных специалистов. А если вы хотите стать экспертом в компьютерном программировании, оценщиком недвижимости или психологом, станьте членом организации, которая познакомит вас со всеми тонкостями выбранной профессии. Только не забывайте, что работа во второсортной организации научит вас лишь второсортным, устаревшим методикам и технологиям. (Дальше в этой книге вы познакомитесь с конкретными критериями выбора наставника — а он нужен каждому человеку.)

Во-вторых, выработайте в себе готовность жертвовать, а затем развейте ее до максимума. У людей, добивающихся успеха в жизни, есть одна общая черта — готовность жертвовать ради достижения цели. Примером этого может служить мой знакомый брокер по операциям с недвижимостью. Однажды мы с ним завели разговор о том, как он сумел добраться до вершины профессионального мастерства.

— Это было нелегко, — рассказал он, — но еще в самом начале карьеры у меня хватило ума последовать вашим советам. Я устроился в одну очень респектабельную фирму по продаже недвижимости, естественно, на условиях работы только за комиссионные. Однако дела пошли не так хорошо, как хотелось бы. За первый год я заработал на комиссионных примерно треть суммы, которую получал на административной работе. Но, тем не менее, я не собирался бросать. Мне

нравится работать с недвижимостью.

— Что ж, похоже, вы сумели добиться чего хотели, — заметил я. — И как вам это удалось?

— Не все шло гладко. Пришлось пережить тяжелые

времена. Поначалу я учился на своих ошибках и следовал советам отличного наставника. Вскоре комиссионные начали расти как на дрожжах. Но потом, чуть ли не в один день, рынок недвижимости рухнул. Резкий рост процентных ставок, нехватка наличности и чисто психологический страх привели к тому, что мои доходы упали на три четверти. И так продолжалось целых три года. Но все это время, когда другие агенты бежали из бизнеса, как крысы с тонущего корабля, я упорно продолжал набирать клиентуру, стараясь показать им, что делаю все возможное для продажи их собственности. Наконец экономика пошла на поправку, на рынке недвижимости начался бум, и мои объемы продаж взлетели до небес. Теперь вы понимаете, что мне пришлось пожертвовать многим, и в период спада на рынке недвижимости я зарабатывал очень мало, но зато приобрел бесценный капитал, который называю «капиталом доверия». Застройщики, с которыми я работал, когда дела шли хуже некуда, поверили в меня, и теперь я пожинаю плоды. За прошлый год на одних комиссионных я заработал больше 200 тысяч долларов.

Хорошие советы и готовность жертвовать всегда окупаются сторицей.

Шаг 2: мечты должны быть конкретными, а не общими. Когда мы уже знаем, кто мы, куда хотим пойти и как туда попасть, следующим шагом должна стать конкретизация наших желаний. Чаще всего люди формулируют свои мечты примерно так «Мне хотелось бы делать много денег», или «неплохо бы получить работу получше», или «не мешало бы открыть собственный бизнес и стать самому себе хозяином». Недостаток подобных формулировок в их неопределенности. «Много денег» — это сколько? Что значит «работа получше»? И каким конкретно «бизнесом» вы желаете заняться?

У людей, способных сформулировать свою мечту в конкретных деталях, бесконечно больше возможностей добиться ее осуществления, чем у тех, кто лишь смутно представляет, чего хочет. Поэтому, если вы желаете за-

работать больше денег, укажите точно, сколько планируете получить и к какому сроку. Если намерены устроиться на хорошую работу, опишите в деталях, какая именно работа вам нужна. А если мечтаете о собственном бизнесе, продумайте, что это будет за бизнес и когда вы собираетесь его открыть.

Все мы в душе мечтатели. Ваша задача — стать мечтателем творческим, тем, кто точно знает, чего он хочет.

Шаг 3: установите срок осуществления вашей мечты. Это условие осуществления мечты упоминалось в описании предыдущего шага. Но позвольте мне внести некоторые уточнения. Факты доказывают, что люди работают быстрее и эффективнее, когда устанавливают для себя крайние сроки или график осуществления того, что они задумали. Недавно я познакомился с двумя хорошо образованными молодыми людьми, имевшими немалый опыт в области дизайна компьютерных систем. Они решили открыть консалтинговую фирму и продавать свои услуги небольшим фирмам, не имеющим средств на разработку систем своими силами. В течение года они тратили на планирование будущего бизнеса все выходные. Процесс затянулся на второй, а потом и на третий год. В конце концов они пришли к выводу, что конкуренция в этой области слишком высока, и решили отказаться от своей затеи.

Представьте, насколько иными могли оказаться результаты, если бы с самого начала они приняли решение: «В течение года (или шести месяцев) мы будем тратить все выходные дни на планирование, а затем откроем наш бизнес».

Дизраэли как-то сказал: «Жизнь слишком коротка, чтобы быть маленькой». Если вы доживете до 75 лет, то число дней, проведенных вами на этой земле, составит 27 391, число недель — 3 910, а число месяцев — 912. Жизнь слишком коротка, чтобы тратить ее понапрасну. Мечты осуществляются только с помощью действия, а не с помощью планирования возможных действий.

Шаг 4: представьте, что ваша мечта уже осуществилась. Один знакомый молодой человек в самом начале карьеры менеджера авиакомпании рассказал мне о своей мечте и о том, как он пытается осуществить ее.

— Я знаю, что через 10 лет сумею пробиться в круг высших руководителей компании. Я не знаю никого из коллег моего уровня, кто работал бы больше меня, был умнее меня или проявлял больше желания сделать карьеру. Но для того чтобы моя жена и двое наших малышей могли наслаждаться

действительно хорошей жизнью, я делаю кое-что еще.

— Вы меня заинтриговали, — сказал я. — Похоже, что вы на верном пути. Но чем именно вы занимаетесь, чтобы повысить уровень своей жизни?

— Я вам расскажу. Мое дополнительное занятие заключается в том, что один или два раза в неделю я меняю маршрут поездки на работу. Я проезжаю через фешенебельный пригородный район, где стоят большие, построенные по индивидуальным заказам дома, где участки не меньше двух акров и все жители принадлежат к высшим слоям общества. Там я занимаюсь вот чем, — продолжил он. — Я спрашиваю себя: как все эти люди получили возможность жить в таких красивых домах и в таком престижном районе?

— И какие же ответы вы получаете?

— Знаете, некоторые из этих людей родились в богатстве. Но большинство из них, как мне удалось выяснить, добились всего самостоятельно. Как вы любите говорить, у них была великая мечта, и они воплотили ее в жизнь.

Есть много способов визуализации мечты. Если вы мечтаете о конкретной цифре доходов, наклейте ее на рулевое колесо вашей машины или на зеркало в ванной — подойдет любое место, где она будет напоминать о вашей мечте несколько раз в день. Или выберите момент, когда вокруг никого нет, и произнесите вслух: «В этом году я

заработаю

долларов». Продолжайте это упражне-

ние, пока подсознание, эта таинственная и всемогущая часть вашего мыслительного аппарата, не укажет вам путь к осуществлению этой мечты.

Шаг 5: целиком посвятите себя осуществлению вашей мечты. В психологии есть один закон, о котором мало кто знает и который очень редко применяется. Он гласит, что никакие препятствия не в силах остановить человека, полностью посвятившего себя достижению тщательно продуманной цели. Говоря проще, этот закон означает, что если вы полны твердой решимости, готовы принести все необходимые жертвы и сосредоточили все внимание на выполнении поставленной задачи, то обязательно добьетесь своего.

Большинству из нас не раз приходилось слышать, как тренеры проигравшей футбольной команды объясняют поражение: «Мне кажется, сегодня мы не настроились (не смогли целиком посвятить себя) на победу». Или: «Честно говоря, сегодня мы были не в лучшей форме (команда не принесла необходимых жертв и провела последние тренировки вполсилы) для победы».

Есть мнение, что решающей битвой второй мировой войны была та, в которой Соединенные Штаты не участвовали. В ходе этого сражения был потоплен немецкий линкор «Бисмарк». Британские капитаны «знали», что не смогут пустить ко дну этот громадный, но-иейший, не имеющий себе равных по боевой мощи корабль. Но премьер-министр Черчилль не собирался отступать от поставленной задачи. Он отдал приказ потопить «Бисмарк». И «Бисмарк» был потоплен.

Ничто на свете не в силах остановить целенаправленную, решительно настроенную волю.

Как извлечь из книги «Искусство получать то, что вам нужно» максимальную пользу

Позвольте мне похвалить вас за то, что вы осилили эту главу. Вы узнали о себе много нового. Поняли, что

вам надоело довольствоваться малым и нужно больше хороших вещей: больше денег, влияния на окружающих и счастья. Уже одно то, что вы читаете эту книгу, свидетельствует о вашем стремлении быстрее пробиться наверх, не растрачивая понапрасну сил и совершая как можно меньше ошибок

Подобные цели заслуживают уважения, и поставить их перед собой способны немногие. А теперь, если хотите, чтобы польза от «Искусства получать то, что вам нужно» оказалась максимальной, постарайтесь следовать четырем советам.

1) Прочтите книгу до конца как можно быстрее. Постарайтесь одолеть ее за два-три вечера или за выходные. Так вы быстрее проникнетесь духом, философии смелых замыслов. Она поможет вам

настроиться на старую и в то же время совершенно новую концепцию успеха и удовлетворения. Ознакомившись с принципами и пояснительными примерами, вы сразу же поймете, в чем разница между теми, кто добивается успеха и кому успех только снится.

2) Затем потратьте неделю на медленное и вдумчивое перечитывание каждой главы. Делайте заметки. Подчеркивайте концепции и советы, применимые лично к вам.

3) Постарайтесь привлечь людей из вашего окружения, членов вашей семьи, близких друзей и, возможно, коллег по работе к обсуждению «Искусства получать то, что вам нужно». Можно посвятить групповому обсуждению представленных концепций специальный вечер или целый уик-энд.

4) Наконец, и это очень важно, попробуйте применить предлагаемые принципы на работе, дома и в любых, социальных ситуациях. Лично убедитесь в том, какие чудеса они способны творить в плане достижения успеха в жизни. Применяйте их как можно чаще, пока они не превратятся в привычки.

Короче говоря, заставьте работать следующие кон-

- Широта замыслов — ключ к вашему личному благосостоянию и получению удовольствия от жизни.
- Немедленно примите решение отправиться в свою собственную Утопию и насладиться всем лучшим, что предлагает вам жизнь.
- Составьте собственный некролог. Посмотрите, куда приведет вас статус-кво.
- Примите решение мыслить крупными, а не мелкими масштабами.
- Решите свои финансовые проблемы, изыскивая способы увеличения доходов, а не урезания расходов.
- Избегайте общения с разрушителями мечты, которые пытаются убедить вас в том, что:

а) вам не хватает образования;

б) вам не хватает капитала;

в) вы должны быть «реалистом»;

г) для вас не осталось места;

д) у вас нет времени;

е) экономическая ситуация слишком неблагоприятна.

- Ищите знакомства с созидателями мечты. Избегайте разрушителей мечты.
- Используйте следующие пять ключей к созданию конструктивной творческой мечты.

а) узнайте, кто вы, к чему стремитесь и как попасть туда, куда вы хотите прийти;

б) сделайте свои мечты конкретными, избегайте общих формулировок;

в) установите крайний срок осуществления мечты;

г) представьте, что мечта уже осуществилась;

д) целиком посвятите себя осуществлению своей мечты.

А ТЕПЕРЬ ОПРОБУЙТЕ ПРОЦЕДУРУ СОЗДАНИЯ МЕЧТЫ НА ПРАКТИКЕ!

2

Подумайте еще раз: вы можете добиться больших успехов

Много лет назад мне довелось услышать, как ребенок дразнил другого: «Вот если бы я мог купить тебя за ту цену, которую ты стоишь на самом деле, а потом продать за ту цену, в которую ты оцениваешь себя сам, я заработал бы целое состояние». Это было все равно что сказать: «Ты не настолько хорош или умен, как тебе кажется».

Подобную оценку, возможно, услышанную ребенком от своих родителей, ни в прежние времена, ни

сейчас никак нельзя считать положительной характеристикой — более того, она способна убить в зародыше любую мечту о лучшей жизни.

Время от времени эти слова всплывают у меня в памяти, но в несколько измененном виде. Я мечтаю о возможности «купить» других людей за смехотворно низкую цену, в которую они оценивают себя сами, и продать за ту цену, которой они потенциально достойны. На этом я мог бы сколотить несметные богатства.

Давайте рассмотрим проблему с моей точки зрения. Большинство ваших знакомых страдают от самоуничижения, неуверенности и глубоко укоренившегося чувства собственной неполноценности. Они постоянно ощущают свою некомпетентность, уязвимость и неумелость. Большинство людей не способны повлиять на

собственных детей, обслуживающий персонал и всех, с кем их сводит жизнь. Люди, умаляющие собственное достоинство, никогда не становятся руководителями; имссто этого они позволяют другим помыкать собой, потому что определяющим фактором их судьбы является страх.

Но каждый человек может, если действительно захочет, вырваться из-под чужого влияния и поставить себя выше тех, кто пытается тянуть его назад.

Запомните: ваше представление о самом себе имеет решающее значение

Ваше представление о самом себе — это комбинация (монтаж) всех мысленных картин, которые вы нарисовали с себя самого: ваших представлений о своем поведении в семье, о том, что думают о вас коллеги и сотрудники, о ваших прошлых успехах и неудачах, о нашей внешности и о том, что случится, если вы совершите тот или иной поступок, например выступите с публичным заявлением, перейдете на другую работу или измените политические взгляды.

Люди с положительным представлением о себе претворяют в жизнь много хороших идей. Они стараются сделать жизнь лучше, продвигают вперед технологию, создают рабочие места и помогают другим добиться успеха. Те, кто сумел развить в себе положительную самооценку, являются приятными собеседниками, занимают руководящие посты, не испытывают финансовых трудностей и служат великолепным примером для остальных.

Люди с негативной самооценкой убеждены в своей второсортности. Часто они питают неприязнь — даже презрение — к самим себе. Их пугает необходимость противостоять трудностям повседневной жизни, и они псячески уклоняются от помощи другим, так как уверены, что их вмешательство окажется, в лучшем случае, бесполезным.

Люди, оценивающие себя негативно, составляют большинство тех, чья жизнь не удалась или, в лучшем случае, проходит в серой безысходности. Они терпят поражения, испытывают разочарования, прозябают в лачугах, как магнитом, притягивают неудачи, мирятся с презрением окружающих и относятся к своему миру, как к тюрьме, в которой им придется жить до самой смерти.

Заставьте ваше мышлевидение работать на вас, а не против вас

Днями напролет люди включают одну из двух сетей собственного кабельного телевидения — я называю его мышлевидением — и смотрят мысленные сериалы о самих себе в самых различных ситуациях. Где бы ни находился человек: в потоке машин на скоростной автострате, в автобусе, поезде или самолете, даже в классе за партой или на совещании — он уделяет на удивление мало внимания физической реальности. Вместо этого он фокусируется на просмотривании мысленных сериалов по сети самоуничижения или самоутверждения.

Каким образом самооценка влияет на романтические отношения

Некоторые люди склонны не верить в свои силы во всех областях жизни — даже в романтических отношениях. Предположим, что мужчине понравилась женщина и он хочет назначить ей свидание. Но редактор негативного канала мышлевидения говорит ему: «Она слишком красива для тебя, по образованию и воспитанию ты ей в подметки не годишься», а друзья поднимут тебя на смех, когда узнают, что ты предложил ей встретиться и получил отказ».

У склонной к самоуничижению женщины может появиться желание встретиться с мужчиной, но когда она включит свое мыслевидение, то увидит картинку с обескураживающим комментарием: «Женщины, которые первыми предлагают себя мужчинам, до сих пор подвергаются осмеянию. Ты не настолько привлекательна, чтобы его заинтересовать. Он занимает ответственный пост, а ты всего лишь рядовая секретарша. К тому же, вполне возможно, что у него уже есть другая пассия».

В обоих вышеописанных случаях программа мыслевидения заканчивается заставкой «Забудь и думать».

Оценивая себя с положительной стороны, сознательно или подсознательно, мы сравниваем наши достоинства и слабости с достоинствами и слабостями других людей и в результате получаем цифру наших потенциальных доходов, определяем уровень жизни, который должен нас удовлетворить, и подсчитываем, на сколько ступенек сумеем подняться по лестнице жизни.

Но почти всегда люди оценивают себя намного ниже своей реальной или потенциальной стоимости.

Примерно год назад руководитель небольшой компании по разработке программного обеспечения компьютеров рассказал мне о случае, который можно считать наглядной иллюстрацией этой концепции.

— Мы подыскивали заместителя по административной части, — начал он свой рассказ. — Поместили объявление, в котором обещали «оплату по договоренности» и получили множество заявлений. В конце концов количество претендентов сократилось до двух человек. Оба были примерно одного возраста и имели почти одинаковый опыт работы. И у обоих продвижение по служебной лестнице шло примерно с одинаковой скоростью. На бумаге оба кандидата, мистер А и мистер Б, выглядели, как однойцевые близнецы.

— Расскажите, кого вы выбрали и почему, — поинтересовался я.

— Выбрал я мистера Б, — ответил президент фирмы. — Как я уже говорил, мы обещали зарплату «по договоренности». Когда я спросил мистера А, сколько он хотел бы зарабатывать, его голос изменился, он потупил взгляд, скрестил под собой ноги и почти шепотом назвал цифру, которая примерно совпадала с той, которую мы готовы были заплатить за эту работу. В тот же день я обсуждал вопрос о зарплате с мистером Б. Я задал ему тот же вопрос, что и мистеру А: «Сколько вы хотели бы зарабатывать?». Мистер Б посмотрел мне прямо в глаза и без малейших колебаний спокойным уверенным голосом назвал цифру, вполтину больше той, что запросил мистер А. Я сказал мистеру Б, что человек примерно с такой же квалификацией, как у него, согласился работать за значительно меньшую зарплату. Тогда мистер Б сказал мне: «Я уверен, что другой кандидат, с которым вы беседовали, будет работать хорошо. Но в тоже время я убежден, что смогу выполнять эту работу отлично. Видите ли, — продолжил мистер Б, — результаты тестов, которые вы нам предложили, и наши рекомендации многое рассказали вам об этом человеке и обо мне. Но, помимо прочего, я чувствую в себе исключительную инициативность и энтузиазм — качества, которые не могут выявить никакие тесты или рекомендации. Надеюсь, я смогу оправдать каждый доллар, который вы мне заплатите, и даже больше. Я не считаю зарплату, которую прошу, ценой за работу, скорее, ее нужно рассматривать как инвестицию в увеличение производительности».

Короче говоря, кандидат Б сумел лучше подать себя, и мы его взяли. Просто у него самооценка была выше, чем у кандидата А.

— Ну и как он отрабатывает свои деньги? — спросил я.

— Наилучшим образом, — ответил мой знакомый. — Его работа полностью подтверждает слова, которые я часто слышал от вас: «Люди стоят той цены, которую сами за себя назначают».

Расписание сериалов по сети самоуничижения

Каналы

Сегодня в программе

Канал «Мечь»

- «Почему и как вы должны расквитаться с начальником или коллегой за гадость, которую он вам сделал».
- «Как поставить на место партнера, который утаил от вас факт растраты большой суммы денег».

Канал «Страх перед неудачей»

• «Вы неудачник глупо даже пытаться». • «Помните, чем закончилась ваша прошлая попытка заработать лишние деньги?» • «Не подавайте заявление о приеме на работу, потому что вас все равно не возьмут».

Канал «Процветание не для вас»

• «Пять причин, почему вы должны довольствоваться судьбой посредственности». • «Факты, которые доказывают, что богатыми становятся только обманщики». • «Почему невозможны успешные инвестиции».

Канал «Вы плохо себя чувствуете»

• «Три причины, почему головная боль означает, что вы заболели гриппом». • «Поймите, что с возрастом вы будете чувствовать себя только хуже».

Последствия просмотра. Вы чувствуете себя ужасно, всего боитесь, убеждаете себя в том, что вы неудачник и ваша жизнь не стоит ломаного гроша. Участь бездарности — с последующим крахом — настигает вас ускоренными темпами.

Расписание сериалов по сети самоутверждения

Каналы

Сегодня в программе

Канал «Присоединяйся к победителям»

• «Три причины, почему сегодня вы получите то, что хотите». • «Приложите в два раза больше усилий — и получите в пять раз больше выгоды». • «Поставьте перед собой высокую цель — а потом удвойте ее! Делается это так».

Канал «Осчастливьте сегодня кого-нибудь»

• «Делать добро другим — значит быть добрым к себе самому». • «Проявите готовность поделиться». • «Поздравьте людей и сполна насладитесь жизнью».

Канал «У вас есть все, что нужно»

• «Вы в два раза умнее, чем вам кажется! Вот доказательства!». • «У вас нет никаких серьезных изъянов и недостатков».

Канал «Сосчитайте свои достоинства»

• «Вы уникальный человек и можете стать победителем». • «Вы нужны своей семье, друзьям и коллегам — помогите им». • «Откройте в своей работе реальные перспективы».

Последствия просмотра. Успех достигается легче. Жизнь сулит больше испытаний и удовольствий. Вас притягивает все лучшее: интересная работа, страстная любовь, большие деньги и удовлетворение от жизни.

Как Элейн в возрасте 45 лет обнаружила, что у нее все в порядке

Я познакомился с Элейн В. два месяца назад на банкете по поводу награждения лучших торговых агентов и менеджеров компании, занимающейся розничной продажей косметических товаров. Элейн оказалась в числе награжденных за выдающиеся успехи в только что закончившемся году. Мне предстояло выступить перед группой победителей после вручения наград. Случилось так, что наши с Элейн места оказались рядом. Почти сразу между нами завязался разговор на интересующую обоих тему: почему в нашем мире изобилия так мало людей добиваются успеха и так много собственными руками разрушают свою карьеру? Почему большинство едва сводит концы с концами в духовном и финансовом плане? Почему так много людей влачат унылое, монотонное, безрадостное существование?

Примерно за 20 минут, прошедшие между салатом и десертом, Элейн успела рассказать мне, как ей удалось стать счастливым, финансово независимым и уважаемым человеком.

— Когда мне исполнилось 45 лет, — начала она свою историю, — наш младший сын поступил в

колледж. Работа мужа была связана с постоянными разъездами, и вскоре от скуки я чуть не сошла с ума — у меня даже начались приступы депрессии. До тех пор вся моя жизнь была целиком и полностью посвящена воспитанию троих детей. Все, чему я научилась, — тут она рассмеялась, — это менять пеленки, стирать белье, кормить детей, ухаживать за ними, отвозить их в школу и привозить домой. Нашу общественную жизнь нельзя было назвать активной. Изредка я помогала мужу развлекать приходивших к нам в гости коллег по работе, и это все.

— Но, — заметил я, — по всей видимости, что-то случилось. Насколько я знаю, сегодня вам должны вручить высшую награду.

— Я решила пойти работать, — объяснила Элейн. — Муж уговаривал меня не делать этого, потому что его положение в фирме, производящей электронную аппаратуру, позволяет полностью обеспечивать семью. Но я сказала ему, что работа необходима мне в терапевтических целях. Итак, я занялась поисками работы. Найти приличное место человеку, вообще не имеющему стажа, оказалось очень нелегко. Высшего образования у меня не было, а любая работа, что меня привлекала, требовала знаний в области ведения документации, редактирования текстов, машинописи, менеджмента и некоторых других навыков, которых у меня не было.

В течение всего первого месяца поисков я не получила ни одного даже самого скромного предложения. Но как-то днем после трех неудачных собеседований я заехала пообедать в ресторан одного мотеля. Официант почувствовал мое подавленное настроение и спросил, что меня беспокоит. Я ответила, что никак не могу найти работу. Он внимательно посмотрел на меня и сказал: «Знаете, я заместитель менеджера этого ресторана. Почему бы нам не поговорить? Мы с удовольствием берем женщин средних лет на должности официанток и портье. В отличие от молоденьких девушек, на них всегда можно положиться, и они не крутят романов с клиентами».

Тут я заметил, как в глазах Элейн мелькнули искорки гнева, и она продолжила:

— Конечно, я могла подумать о его предложении, но, после того как он назвал меня «женщиной средних лет», не способной привлечь к себе внимание мужчин, я молча проглотила свой обед и быстро, чуть ли не бегом бросилась к машине. Но когда я проходила через вестибюль, случилась странная вещь. Мне на глаза попало объявление: «Бесплатный семинар "Как заработать деньги на косметике", начало в 14.00, в конференц-зале». На моих часах было почти два, и я подумала: «А почему бы не заглянуть? В любом случае, я ничего не теряю».

— Так вот как вы попали в косметический бизнес, — понимающе кивнул я.

— Да. Уже через час я была уверена в том, что сумею продать косметику своим подругам и подругам своих подруг. Вскоре я начала приводить в бизнес других женщин и продвигаться по служебной лестнице. С тех пор минуло семь лет, и я наслаждаюсь каждой минутой этого периода моей жизни. По уровню доходов я вхожу в верхние 2% сотрудников компании, но самое главное в том, что эта работа мне нравится.

— Готов спорить, ваш муж и дети искренне радуются вашему успеху, — предположил я.

Но тут со слезами на глазах Элейн сказала мне, что два года назад ее муж скоропостижно скончался. Инфляция съела почти всю его страховку, и оставшихся средств оказалось недостаточно для того, чтобы ее обеспечить. Но благодаря своим успехам в косметическом бизнесе она смогла гарантировать себе прекрасный уровень жизни, а доля в прибылях компании явится неплохим подспорьем к пенсии.

— Мои дети, — улыбнулась она, — очень беспокоились по поводу того, как я справлюсь с одиночеством. Теперь они уверены, что у их мамы все в порядке. Но, возможно, самое главное, что дал мне успех, это вовсе не деньги, — продолжила Элейн. — Согласитесь, что нет на свете профессии важнее, чем хранительница домашнего очага, но после 25 лет, отданных заботе о доме, я начала думать, что это все, на что я способна, и уже никогда не смогу заниматься чем-нибудь другим. Теперь я доказала сама себе, что это не так, и моя самооценка поднялась на головокружительную высоту! Я нравлюсь себе и получаю громадное удовольствие, помогая другим женщинам понять, что они тоже стоят намного больше, чем им кажется.

Из истории Элейн мы можем извлечь три важных урока:

1. Человек никогда не бывает слишком стар для того, чтобы заняться новым для себя делом и преуспеть.

Не имея высшего образования и необходимых для конкретной работы навыков, Элейн сумела продвинуться по службе и теперь наслаждается плодами своего успеха. Ее примеру может последовать каждый, нужно только не опускать руки.

2. Дети заинтересованы в том, чтобы их родители нашли способ доказать себе, что у них есть ещё порох в пороховницах. Большинство из них предпочтут, чтобы родители занимались каким-нибудь полезным для себя и других делом, а не сидели сложа руки. Дети хотят видеть, как их родители добиваются успеха, а не просто стареют в ожидании смерти.

3. Ничто так не способствует развитию положительной самооценки, как победа. Поэтому включайте скоросль и стартуйте в направлении успеха!

Чтобы улучшить программу мышлевидения, продайте себя себе самому

Большая часть читательских откликов на мою книгу «Искусство мыслить масштабно» касалась темы «Создайте свою собственную 60-секундную рекламу». В двух словах эта идея заключается в кратком (не больше 125 слов) изложении причин, по которым вы обречены на успех. В их число могут входить ваша исключительная инициативность, цельность характера, привлекательность, хорошее отношение к окружающим, готовность к самопожертвованию и стремление взять ответственность на себя.

Все письма с комментариями по поводу рекламной концепции «Продайте себя себе самому» были позитивными, за исключением одного. Житель Айовы буквально камнями на камне не оставил от моей идеи. Он заявил, что ничего за всю свою жизнь не слышал более нелепого.

Я ответил этому человеку следующее: «Меня огорчает, что вам не понравилась рекламная концепция "Продайте себя себе самому"». В конце письма я обратился

к нему с просьбой. «Просто попробуйте, — предлагал я. — Возможно, вы, как человек широких взглядов, захотите проверить эту концепцию на практике, прежде чем отвергнуть ее».

Несколько месяцев спустя я получил от моего неверующего друга короткое письмо следующего содержания:

«Уважаемый доктор Шварц!

Может быть, вы меня помните. Я тот человек, который пытался разнести в пух и прах вашу идею с 60-секундной рекламой. Так вот, следуя вашему совету, я решил проверить ее на практике. Я знал, что ничего из этого не выйдет, но теперь должен признаться, что идея сработала! Моя производительность на работе возросла на порядок. Я получаю намного больше удовольствия от жизни и вижу перед собой прекрасное будущее.

Еще раз спасибо, Уолт Б.».

Вывод прост: регулярно напоминая себе о том, что у вас все в порядке, вы сумеете добиться еще большего успеха; но постоянная оглядка на разного рода ограничения — это прямая дорога в царство посредственностей и неудачников.

Попробуйте записать вашу рекламу на кассету

В потоке читательских писем все чаще встречаются сообщения о том, как люди переводят 60-секундную письменную рекламную концепцию в аудиоформат. Некоторые из них увеличивают время рекламы с 60 секунд до 2-3 минут и даже больше. Для этого нужно только начитать составленный текст на магнитофонную кассету. Затем ее можно просто прослушивать и делать это нужно, по меньшей мере, раз в день.

Практически все, кто рассказал мне о переводе концепции в аудиоформат, составляли текст «саморекламы» самостоятельно. Но в прошлом месяце Мэри и

Хэнк П. из Лос-Анджелеса рассказали мне о совершенно новом подходе к «продаже» самих себя.

— У каждого из нас хорошая работа и перспективный побочный бизнес, — сообщила мне Мэри. — И мы решили работать над рекламой вместе. На одну и ту же пленку Генри и я записали все, что думаем о своем финансовом положении, о перспективах на будущее, рассказали, какое это счастье — воспитывать двух прелестных малышей, обрисовали свои цели и что конкретно делаем для их

достижения, похвастались своими последними успехами — и так далее в том же духе.

— А когда вы ее прослушиваете? — спросил я.

— По утрам мы едем на работу вместе, и первое, что делаем после того, как заводим мотор, — это ставим кассету. Частенько мы прослушиваем ее еще раз по дороге домой. Теперь у нас есть два простых секрета, как с самого утра гарантировать себе удачный день. Это вкусный и плотный завтрак (для тела) и прослушивание кассеты (для ума).

Затем я спросил, приходилось ли им вносить изменения в начитанный текст.

— А как же! — воскликнул Генри. — Мы обнаружили, что обновление записи примерно раз в месяц идет нам только на пользу. Основные моменты остаются прежними, но подход к ним каждый раз меняется — это способствует оттачиванию формулировок. Кроме того, это позволяет дополнять содержание новыми причинами, по которым мы можем гордиться собой.

Разве ваша собственная рекламная концепция «продажи» себя самому себе не является лучшим способом убедить себя в том, что у вас все в порядке?

Попробуйте пойти еще дальше: продайте себя самому себе с помощью самодельного видеоролика

Познакомьтесь с историей еще одной пары, Джейн и Хэролда Б., с которыми я познакомился около года

назад. Они сумели провести свою рекламную концепцию «Продай себя себе самому» по всему пути от 60-секундного письменного объявления через стадию аудиокассеты до телерекламы. Они записали ее на видео. Джейн и Хэролд создают с помощью бытовой видеокамеры ролики, рекламирующие их самих, а потом смотрят их по телевизору. Они получили возможность не только слышать, но и видеть себя и тем самым усилить коэффициент полезного действия нашей концепции в несколько раз.

Джейн рассказала мне, что, помимо демонстрации их достоинств и целей, фильмы очень многое дают в плане совершенствования осанки, жестов и языка тела в целом. Кроме того, по ее словам, они развивают у них чувство вкуса и помогают быстрее завоевывать доверие людей.

Когда Джейн и Хэролд рассказали мне о своих самодельных видеороликах, я настолько заинтересовался, что попросил прислать мне детальное описание принципа работы их системы «рекламирования себя».

Через несколько недель я получил от Джейн длинное письмо. В частности, она писала:

«Наш эксперимент по «продаже» себя самим себе настолько сильно повлиял на нашу жизнь, что мы решили расширить область применения этой технологии. Мы разделили свою жизнь на пять ключевых составляющих. Затем для каждой из них сняли отдельные 3-минутные ролики, или мини-программы, которые служат дополнительным обоснованием значимости того, во что мы верим, и показывают, что мы должны сделать для укрепления нашей приверженности этой вере».

В свое письмо Джейн включила краткие характеристики главных составляющих их жизни и в общих чертах обрисовала то, что они с Хэролдом говорят и делают перед камерой для того, чтобы поддерживать уровень своей жизни в соответствии с самыми высокими стандартами. Предлагаю вашему вниманию названия и сюжеты каждого из роликов.

Домашний рекламный видеосюжет № 1. «Не терять веры». «Этот трехминутный фильм призывает нас помнить о Боге и благодарить его за все те блага, которыми мы имеем возможность наслаждаться. В фильм включены специальные кадры, посвященные необходимости жить в соответствии с золотым правилом (поступать с другими так, как хочешь, чтобы поступали с тобой), соблюдать Священные Заповеди и не жалеть усилий для достижения наших целей».

Домашний рекламный видеосюжет № 2. «Быть искренне преданными друг другу». Джейн описывает содержание этого ролика как «выражение нашей любви друг к другу сердцем, разумом, телом и душой. На этой пленке мы просим друг у друга прощения за возможные вспышки раздражения и проявления невнимательности, которых нельзя избежать даже в идеальном браке. Затем мы перечисляем причины, по которым любим друг друга, тем самым помогая себе беречь и укреплять наше чувство».

Домашний рекламный видеосюжет № 3- «Проявлять неустанную заботу о своих детях». У Джейн с Хэролдом трое детей. Джейн пишет: «Наши дети — это свет и надежда нашей жизни. Мы сняли этот фильм, чтобы напомнить себе о священной обязанности любить их, заботиться об удовлетворении их духовных и физических потребностей, направлять их на путь истинный, воодушевлять их — убедить в том, что таким прекрасным молодым людям, как они, под силу любые свершения — и проводить с ними как можно больше времени».

Домашний рекламный видеосюжет № 4- «Ежегодно повышать наши доходы на 20%». «Наша финансовая цель состоит в повышении доходов, по меньшей мере, на 20% в год, поэтому мы сняли этот фильм для того, чтобы поставленная задача врезалась в наше подсознание, — пишет Джейн. — У Хэролда прекрасная работа в компании, производящей электроприборы, но наши планы увеличения доходов прежде всего связаны с на-

шим собственным бизнесом, который мы начали два года назад. Этот ролик напоминает нам о конкретных шагах, которые необходимо предпринять для расширения нашего дела: рассказывать о нем другим людям, выделять не менее 10 часов в неделю на его укрепление, по меньшей мере, раз в неделю звонить нашим торговым агентам и делать все, чтобы потребители остались довольны».

Домашний рекламный видеосюжет №5- «Делиться хорошим». «Мы пришли к выводу, — пишет Джейн, — что краеугольным камнем успеха в любой сфере жизни является готовность делиться. Этот ролик показывает нам, как готовность делиться идеями, планами, стимулами и счастьем помогает другим и в конечном итоге оборачивается благом для нас самих. Благодаря этой пленке мы находим в себе силы противостоять ужасному — и глупому — соблазну думать только о себе».

Переварив присланное Джейн описание их самодельного телесериала, я позвонил им, чтобы узнать еще кое-что о том, как работает их система повышения самооценки.

— Как часто вы просматриваете эти фильмы? — спросил я.

— По меньшей мере, раз в неделю, — ответила Джейн. — Мы планируем переснимать каждый ролик раз в три месяца, чтобы наши советы самим себе не теряли свежести.

— Есть ли у вас еще идеи по поводу использования видео в программе развития вашего успеха? — поинтересовался я.

— Конечно, есть! — воскликнула Джейн. — Мы собираемся помочь своим детям в создании фильмов, способных придать им дополнительные силы и уверенность в себе. Один из сюжетов, которые они намерены снять, называется «Как получить от школы все, что можно». Другой они назвали «Секреты приобретения хороших друзей». Кроме того, мы уговариваем всех наших партнеров по бизнесу заняться созданием собственных

рекламных роликов из серии «Продайте себя самому себе».

Тогда я задал еще один вопрос:

— Джейн, а вы показываете свои ролики знакомым?

— Нет, никогда, — быстро и решительно ответила Джейн. — Видите ли, главная сила этих роликов в том, что они созданы применительно к нашим специфическим обстоятельствам. В них слишком много глубоко личного и сокровенного. Мы воодушевляем своих друзей на создание того, что сделали сами, — снимать фильмы, применимые непосредственно к их собственной жизни.

Описывая, как производство самодельных фильмов, воодушевляющих на развитие успеха во всех главных аспектах жизни, повлияло на них самих, Джейн и Хэ-ролд не могли удержаться от использования слов типа «невероятно», «фантастически» и «потрясающе».

Не может быть никаких сомнений в том, что они на правильном пути к получению от жизни всего, чего только можно желать. Я понимаю, что у вас может не быть необходимой аппаратуры для производства собственных рекламных видеороликов, которые помогли бы вам двигаться в том же направлении. Но у вас наверняка есть карандаш и бумага. Попробуйте воспроизвести идею Джейн и Хэролда в рисунках — и вы почувствуете, что с вами начнут происходить удивительные вещи.

Создание фильмов, напоминающих о том, что вы многого стоите, а в дальнейшем будете стоить еще больше, — это великолепный подход к осуществлению мечты об успехе. Надеюсь, все мы скоро станем свидетелями быстрого роста популярности этой идеи.

Как превратить неудачника в победителя

Тим О., начальник отдела сбыта компании, производящей автопогрузчики, слышал мое недавнее выступление на семинаре для руководящего персонала в

сфере маркетинга. Раз за разом я подчеркивал мысль о том, что у человека не может быть недостатков. У людей есть только достоинства. Некоторые из них развиты слабее остальных, но все равно остаются достоинствами.

В подтверждение моей точки зрения я приводил множество примеров: прикованного к постели человека, который возглавляет крупную корпорацию, людей с незаконченным средним образованием на должностях руководителей гигантских организаций, инвалидов по зрению, занятых в ювелирном бизнесе, и пожилых людей, впервые попытавшихся открыть свое дело, когда им перевалило за шестьдесят.

После занятий Тим подошел ко мне и сказал:

— Я получил громадное удовольствие от вашей лекции. Вы точно определили большинство проблем, с которыми мне приходится сталкиваться каждый день. Но одного момента, значение которого вы особенно подчеркивали, я, кажется, так и не понял.

— Какого именно? — спросил я.

— Вы сказали, что у каждого человека, независимо от его работы, есть только достоинства и не может быть недостатков.

— Вы все поняли правильно, — успокоил его я. — Именно это я и подчеркивал, потому что мой опыт доказывает, что так оно и есть. Наше мнение о том, что хорошо (достоинство) и что плохо (недостаток), зависит только от того, с какой стороны мы рассматриваем ситуацию. Некоторые люди видят перед собой кислые лимоны, в то время как другие, глядя на них, думают о вкусном лимонаде. Один инвестор видит перед собой непригодную площадь, в то время как другому она представляется прекрасным участком для строительства административного комплекса.

— Не могу с вами согласиться, — возразил Тим. — У нас есть один агент, первый кандидат на увольнение. Этот человек — просто сплошной ходячий недостаток. Парень не умеет вести себя с клиентами и понятия не

имеет, как нужно работать с документами. Вчера я провел с ним длительную беседу, а завтра собирался выгнать его с треском, но ваши слова сбили меня с толку, а я очень не люблю чувствовать себя неуверенно. Я несколько секунд помолчал, а потом сказал:

— Тим, расскажите мне поподробнее о вашем вчерашнем разговоре с этим агентом.

— Я человек прямой, — заявил Тим. — Я приехал на этот семинар за идеями, которые помогут мне повысить квалификацию.

— Вот и прекрасно. Могу дать вам хороший совет. Уделите ему завтра несколько минут и извинитесь за вчерашнюю резкость. Просто скажите: «Джон, извини меня за этот наезд. Глупо было называть тебя никудышным торговцем. Я знаю, что твоя жена — настоящая красавица. То, что ты смог убедить такую чудесную, красивую и интеллигентную женщину выйти за тебя замуж, доказывает, что ты мастер заключать выгодные сделки». Польстите его самолюбию, напомните о его достоинствах, а потом перейдите к советам по заключению сделок, в которых он, по-вашему, нуждается. Сделайте все, как я сказал, и вы сами удивитесь, как ваш Джон переменится.

Через два месяца после этого разговора Тим позвонил мне. Он сказал:

— У меня есть хорошие новости, которые могут вас заинтересовать. Я все сделал, как вы сказали, польстил его самолюбию, предложил представить себя победителем. По результатам последнего месяца он вышел на третье место по объемам продаж среди 15 человек в отделе. Парень действительно выбивается в победители. Но самое главное в этом, — продолжил Тим, — что теперь я регулярно практикую беседы такого рода с остальными сотрудниками отдела. И, насколько я могу судить, их самооценка явно повышается.

Многие из работающих с нами людей сегодня кажутся нам неудачниками. Каждый день некоторым из них приходится выслушивать что-нибудь вроде: «Извините, но в ваших услугах мы больше не

нуждаемся. Вы не оправдали наших ожиданий» или: «Знаете, Мэри, мы играем в командную игру, а вы не выполняете тренерские установки. Поэтому ставлю вас в известность, что, если к тридцатому числу этого месяца у вас не будет положительных сдвигов в работе, мы вынуждены будем расстаться. Разумеется, вы получите выходное пособие в размере месячного оклада».

С расторжением трудового договора связан один интересный нюанс. Увольнение работников в ситуации, когда компания терпит убытки или сокращает объемы производства, вызывает у сотрудников мало радости. Но на их личную самооценку это почти не влияет. Все-таки они не виноваты в том, что их уволили. Но, когда людей увольняют за неудовлетворительное исполнение обязанностей, это становится тяжелым ударом по их самолюбию. Обычно в подобных случаях они чувствуют себя уязвленными и злятся на себя. В конце концов, уволить человека за несоответствие служебным обязанностям — это все равно что отправить его домой к жене и детям с тягостным чувством «у меня не получилось». Принудительное увольнение постыдно и заставляет работника почувствовать себя человеком второго сорта по сравнению с окружающими.

Мораль: удвойте усилия, направленные на то, чтобы помочь своим подчиненным почувствовать себя особенными, значимыми и потенциальными победителями. Сделайте это и наблюдайте за тем, как они приложат все силы, чтобы делать как можно больше и как можно лучше.

Имейте в виду, осуждение не может подтолкнуть человека к успеху

Для того чтобы люди прислушивались к вашим словам, оказывали вам энергичную поддержку и сотрудничали с вами, их нужно хвалить, а не бесконечно критиковать.

Ни психология, ни психиатрия, ни какой-либо другой достоверный источник не могут предоставить нам абсолютно никаких свидетельств того, что критика, издевательства, угрозы или унижения могут сделать человека счастливее, продуктивнее или лучше в любом отношении.

И все же среди окружающих нас людей много тех, кто пытается оказывать влияние на других с помощью критики, а не конструктивных предложений, пытаясь подавить их волю, вместо того чтобы оценить по достоинству. Всем нам приходилось наблюдать, как начальники отделов смеиваются с грязью машинисток, как заведующие магазинами орут на продавщиц, как преподаватели обзывают студентов баранами, а родители осыпают детей ругательствами за малейшие провинности.

А потом менеджеры удивляются, почему машинистки допускают опечатки в важных документах, завмаги не могут понять причину высокой текучести кадров, учителя поражаются низкой успеваемостью учеников, а родители никак не могут взять в толк, почему дети убегают из дому, садятся на иглу или попадают на скамью подсудимых.

В то же время для каждого хорошо налаженного предприятия важен каждый человек и все они так же равны, как в момент творения. В глазах умного менеджера все сотрудники его подразделения одинаково важны, независимо от выполняемых функций. Просто в команде у них разные амплитуды.

United Technologies Corporation выступила с замечательной декларацией, которую можно считать примером уважительного отношения к «маленьким людям», в данном случае секретаршам.

ДАВАЙТЕ ИЗБАВИМСЯ ОТ «ДЕВОЧКИ»

Совершите прорыв в истории чело вечества и избавьтесь от «девочки».

Ваш адвокат говорит вам: «Если меня не будет на месте, оставьте документы девочке».

Агент по снабжению говорит: «Передайте ваши предложения моей девочке».

Менеджер говорит: «Моя девочка свяжется с вашей».

Кто эта «девочка?»

Имеют ли они в виду мисс Роуз?

Имеют ли они в виду мисс Торрес?

Имеют ли они в виду миссис Мак-куллох?

Имеют ли они в виду Джой Джексон?

Можно точно сказать только одно: «девочкой» называют женщину, которая давно вышла из

подросткового возраста.

Так же, как и у вас, у нее есть имя. Используйте его.

Есть одно хорошее правило: развивайте в себе привычку заставлять людей почувствовать их значимость. Проявите уважение к продавщице за прилавком и оцените разницу в упаковке купленного вами товара. Окажите маленький знак внимания секретарше и отметьте, с какой приятной интонацией в голосе она пригласит вас пройти в кабинет начальника. Будьте вежливы с официанткой и насладитесь отличным сервисом. Скажите что-нибудь приятное портю, и его телефонный звонок разбудит вас точно в назначенное время.

Ваш успех, в самом прямом смысле, находится в руках других людей. Дайте им ощутить их значимость, влияние и незаменимость — и вы сможете получить от жизни намного больше, чем она давала вам до сих пор.

Как избежать влияния людей, не уважающих самих себя

Люди, которые решили использовать мыслевидение для того, чтобы увидеть себя в положительном свете, часто спрашивают, как им вести себя на работе, дома и в обществе с людьми, склонными к самоуничтожению. Общение с такими людьми представляет реальную опасность, потому что их влияние может сказаться на вас, и тогда ваши шансы разбогатеть, получить повышение и стать счастливым резко упадут.

Рассмотрим три типа людей, не уважающих самих себя, и способы им противостоять. I. Хулители — это люди, которые желают всячески принизить ваш успех. Они получают дьявольское наслаждение от преуменьшения ваших заслуг и принижения значимости того, что вы делаете, достигаете и получаете. Рассмотрите следующие примеры:

Ситуация

Реакция хулителя

1. Вы открыли свой бизнес и зарабатываете приличные деньги.

«Ему просто повезло. Чисто случайно он оказался в этом бизнесе в нужное время».

2. Вы получили повышение.

«Это повышение мог получить любой, кто с таким же усердием угождал бы начальству».

3. Ваш ребенок получил право на стипендию.

«Наверняка у родителей есть «волосатая рука» в колледже».

4. Вы пришли на работу в новом прекрасно сшитом костюме.

«Я видел точно такой же костюм (платье) на распродаже в » (самый дешевый магазин в городе).

5. Вы переехали в новый большой дом.

«Посмотрим, что он запоет, когда через пять лет удвоится налог на недвижимость».

Хулителей, которые не упустят возможности поиздеваться над вами, хватает повсюду. Значительную часть своей умственной энергии они тратят на то, чтобы испортить вам настроение и заставить почувствовать себя ничтожеством. Хуже того, они пытаются привлечь других людей к участию в «крестовом походе» на вашу самооценку.

Почему? В чем проблема мистера Хулителя? Все объясняется просто: те, кто занимается принижением достоинств остальных людей, сами страдают от неуверенности в себе. У них сильно заниженный или негативный уровень самооценки. Хулители не любят себя. Приписывая ваш успех слепой удаче или связям, они считают, что сами выглядят на вашем фоне значительно лучше. Насмехаясь над вашими наградами, доходами, прекрасным домом, красивыми, умными детьми и вашей карьерой — всеми вашими жизненными достижениями, — они думают, что поднимают себя в глазах окружающих. Возможность принизить вас до уровня своего ничтожества для них как бальзам на раны.

Хулители действуют так же глупо, как соседка, бросающая камень в окно вашего дома, в надежде, что

ее собственный дом станет выглядеть от этого лучше. Лично я знал одного хулителя, который платил деньги своему сыну за то, что тот развешивал на деревьях соседей использованную туалетную бумагу! Представляете, какой вред подобная нелепость способна нанести детскому пониманию того, что хорошо и что плохо.

Так как же с хулителями бороться? Вот три совета.

Во-первых, посочувствуйте им. Это больные люди. Никто не рождается с менталитетом хулителя. Философию умаления чужих достоинств они усвоили на плохих примерах дома, в школе и на улице.

Во-вторых, вникните в их проблемы и не обращайте внимания на их слова. Помните: если хулитель испортил вам настроение, значит, он добился своей цели. Не доставляйте ему такого удовольствия.

В-третьих, избегайте соблазна «поквитаться», «ответить ударом на удар» или «поставить его на место». Любые попытки устраивать разборки с хулителями чреваты невосполнимыми потерями с вашей стороны.

II. Сквернословы. Вот ключ к пониманию этого типа людей: чем хуже человек относится к самому себе, тем чаще он использует грязные и нецензурные выражения. Такие люди думают, что употребление омерзительных, вульгарных слов-паразитов и гнусной матерщины создает им известное положение, придает вес и доказывает их силу, смелость и житейскую мудрость.

К несчастью, люди, обладающие наиболее отвратительным словарным запасом, часто оказывают сильное влияние на коллег, подчиненных и детей. Стараясь не показаться слабаками, они тоже начинают пересыпать свою речь нецензурщиной.

Один из моих знакомых, владелец хлебозавода, недавно сказал мне: «Знаете, я не могу вспомнить ни одного человека, который получил у меня повышение по службе за то, что не стеснялся вернуть в разговор крепкое словцо. Но я могу назвать многих, которые не дождались повышения только потому, что мне не нравилась их манера пересыпать свою речь матерщиной».

Не пытайтесь превзойти людей, которые не уважают сами себя. В нашем языке есть много ярких, образных слов из трех, пяти и любого другого количества букв — таких, как добро, любовь, красота, чистота, помощь, внимание, забота, — которые способны раскрыть вашу истинную сущность и доказать, что вы уверенный в себе оптимист, а не жалкий, ничтожный человек, не заслуживающий внимания и уважения.

Мой вам совет: помните, что употребление так называемых «крепких» выражений — первый признак неуверенности и негативного отношения к себе. Те из нас, кто стремится больше получать от жизни и чувствовать себя в полном порядке, знают, что сквернословие не поможет нам выиграть приз, к которому мы стремимся. Более того, использование неприличных слов может серьезно помешать нашему успеху.

III. Человек, пытающийся утопить неуважение к себе в алкоголе. Существует множество научных и не совсем научных теорий, объясняющих, почему некоторые люди позволяют зеленому змию управлять их жизнью. Некоторые теоретики пытаются убедить нас, что тяга к алкоголю передается по наследству. Другие вводят в заблуждение, утверждая, что отсутствие алкоголя в организме нарушает процесс обмена веществ. Однако простая и неоспоримая истина заключается в том, что главной причиной алкогольной зависимости является неуверенность. Под этим термином я подразумеваю страх перед самим собой, другими, перед своей работой и неспособность справиться с жизненными невзгодами.

Страдающие алкогольной зависимостью люди оказывают на всех негативное воздействие, прямое и косвенное. Практически единственный способ помочь человеку справиться с этой проблемой — сделать все возможное для того, чтобы он почувствовал себя нужным, желанным и значительным. Единственное эффективное лекарство — это помочь больному человеку пробудить в себе внутреннее ощущение собственного достоинства.

Если такой способ лечения не даст результатов, а это вполне возможно, когда болезнь слишком запущена, направьте свои усилия на то, чтобы алкоголик принес окружающим как можно меньше горя и несчастий. Пусть это очень тяжело, но все равно лучше избавить себя и своих детей от общения с ненавидящим себя и весь мир, не желающим лечиться (развивать в себе чувство достоинства) человеком, чем подвергать себя и своих близких риску потерять эмоциональное, физическое и финансовое благополучие.

Резюмируя сказанное, желаю вам оказаться на высоте. Вот что для этого нужно:

- Убедите себя в том, что вы лучше, чем вам кажется.
- Признайте, что от вашего мнения о самом себе зависит, насколько далеко вы продвинетесь в плане зарабатывания денег, приобретения друзей и положения в обществе.
- Воспользуйтесь позитивным мышлением. Представьте себя победителем, Настройтесь на перспективу, а не на существующее положение вещей.
- Привлеките к работе положительную самооценку. «Продайте» себя себе самому.
- Помните: осуждение не может подтолкнуть человека к успеху. Поэтому не скупитесь на похвалу и добивайтесь ваших целей.
- Не позволяйте хулителям портить вам настроение. Лучше посочувствуйте им. Не пытайтесь дать сдачи или поквитаться.
- Не забывайте, что сквернословие — первый признак неуверенности в себе. Употребление нецензурных слов никому не помогло сделать карьеру.

3

Как пробудить в людях желание помочь вам выиграть

Выигрыш сулит множество чудесных, позитивных вещей. Выигрыш — это достижение грандиозных целей, получение работы, о которой вы мечтали, преодоление трудностей, это высокое положение в обществе, возможность заставить других делать то, что нужно вам, и победа с крупным счетом в матче на выживание.

Проще говоря, выигрыш — это успех.

Поражение — это полная противоположность выигрышу. Поражение — это негативные, ужасные последствия, это работа «на побегушках», материальные трудности и поездки вторым классом, это позор, разочарование и отвращение к жизни.

Проще говоря, поражение — это неудача.

Самой поразительной чертой нашего века изобилия является количество неудачников. Большинство людей жалуется на низкие доходы, на серое, безрадостное существование и хронические болезни. Их жизнь можно сравнить с приговором к пожизненному заключению в тюрьме по имени Земля.

Но есть и хорошая новость, которая заключается в том, что никто из нас не обязан быть неудачником. Каждый, кто проявит достаточно ума и настойчивости, может выиграть и сорвать большой куш.

Прежде чем читать дальше, прочтите следующее утверждение дважды: ваш успех определяется не столько тем, что вы делаете, сколько тем, что под вашим влиянием делают другие.

Хочу еще раз повторить это утверждение, чтобы вы в любом случае прочитали его дважды: ваш успех определяется не столько тем, что вы делаете, сколько тем, что под вашим влиянием делают другие.

Позвольте другим сделать всю работу, возьмите на себя функции тренера

Одним из первых учителей, осознавших, что они могут добиться большего, просто позволив другим помочь себе, был Моисей. Когда он водил израильтян по пустыне, направляясь к Земле обетованной, его тесть Иофор заметил, что Моисей совершенно выбился из сил и если он и дальше будет взваливать на себя все проблемы, то вскоре его народ постигнут большие несчастья.

Поэтому Иофор решил помочь Моисею. Он посоветовал ему разделить всех людей на группы по тысяче человек в каждой, тысячи разбить на сотни, а каждую сотню — на две группы по пятьдесят человек. Каждую полусотню следовало разбить на пять десятков.

Затем Иофор посоветовал Моисею приказать лидерам каждой группы обращаться с любыми вопросами, которых они не могли решить, к лидеру следующего уровня. Кроме того, Моисей должен

был проинструктировать лидеров каждой тысячи обращаться к нему только с теми проблемами, которых они не могли решить сами.

Последовав совету Иофора, Моисей смог посвятить большую часть своего времени действительно важным вопросам — тем, которые никто кроме него, не в силах был решить.

Другими словами, Иофор научил Моисея передавать полномочия. В сущности, он сказал, что вся работа

должна выполняться на самом нижнем уровне компетенции.

Передача полномочий — это верный способ пробудить в других желание помочь вам добиться максимальных результатов.

Мой знакомый менеджер, работающий в компании по производству краски, сформулировал принцип передачи полномочий так:

— Передача ответственности за решение проблем работникам нижнего звена оправдывается двумя факторами.

— Какими именно? — поинтересовался я.

— Во-первых, — сказал мой знакомый, — это выгодно в финансовом отношении. С экономической точки зрения, основная часть работы в компании должна выполняться на самом нижнем уровне компетенции. Нет никакого смысла в том, чтобы человек, получающий 40 долларов в час, занимался тем, что человек, зарабатывающий 10 долларов в час, может сделать не хуже, а может быть, даже лучше него. Я убежден в том, что нежелание передавать полномочия приводит к самым серьезным из всех возможных в бизнесе финансовым потерям. А люди, которые стараются все сделать сами, никогда не поднимаются очень высоко по служебной лестнице.

— А второй фактор? — задал я следующий вопрос.

— Второй фактор — мотивация. Многие менеджеры не понимают, что большинство их подчиненных с удовольствием возьмутся за выполнение обязанностей своих начальников. Передача полномочий льстит их самолюбию и помогает почувствовать себя более полезным и нужным. Помимо прочего, это хороший способ проверить способности человека и определить степень сложности работы, с которой он может успешно справиться.

Передача полномочий способствует улучшению отношений между вами и подчиненными. Помню, в молодости я ходил в сельскую школу, где ученики всех вось-

ми классов сидели в одной комнате. Мы считали за честь, когда учитель просил нас стереть написанное с доски, принести ему стакан воды или высыпать стружку из точилки для карандашей.

В семейной жизни дети с удовольствием станут выполнять любую работу по дому, если родители по достоинству оценят их усердие и станут относиться к ним, как к ключевым игрокам в команде.

Передавая полномочия, вы одновременно снимаете с себя часть нагрузки, уменьшаете затраты на выполнение работ и даете людям возможность почувствовать свою значимость.

Философия «вы гончар, а они глина» способна творить чудеса

Позвольте передать вам содержание разговора, который состоялся у меня с Леонардом С. некоторое время назад во время полета из Нью-Йорка в Сент-Луис. На мой взгляд, это прекрасная иллюстрация беспригонышного способа пробудить в людях желание помочь вам получить максимум того, что вам нужно.

Из разговора с Леонардом я узнал, что он совладелец и президент компании, производящей пластические материалы. На мой вопрос, давно ли он в пластиковом бизнесе, Леонард ответил «нет». Затем он рассказал, что первые 10 лет после окончания колледжа проработал футбольным тренером в средней школе.

— Вы были хорошим тренером? — поинтересовался я.

— Вообще-то, весь первый год до самой последней игры сезона я был никудышным тренером. Этот последний матч мы выиграли, но с перевесом всего в одно очко. С этого момента я стал потрясающим

тренером. За 10 лет моей тренерской карьеры наша команда выиграла чемпионат штата четыре раза. В общей сложности мы выиграли 82% матчей.

— Да, результат внушительный, — заметил я. — Но

мне интересно, что такого особенного произошло во время той последней игры первого сезона, после которой ваша тренерская судьба круто изменилась к лучшему?

— Видите ли, — объяснил Леонард, — за неделю до этой финальной игры мой пастор выбрал для своей воскресной проповеди чрезвычайно прагматичную тему «Вы гончар, а ваши люди — глина». Не успел я дослушать до середины, как вдруг меня осенило. Я нашел решение своей проблемы. Причина проигрышей моей команды заключалась не в плохой игре ребят, а в моем мышлении. В первый раз за год мне в голову пришла мысль, что в моих отношениях с командой я должен быть гончаром, а они — глиной. В тот же день после обеда, — продолжал Леонард, — я серьезно задумался над этой проблемой и пришел к выводу, что главной причиной проигрышей моей команды был мой собственный негативный и пассивный стиль мышления.

Он наклонился ко мне и пояснил свою мысль.

— Видите ли, я знал, что у школы была многолетняя традиция проигрышей, и воспринял это как должное. Он нас ждали только проигрышей. Кроме того, большинство моих игроков не отличались внушительным телосложением. К тому же, ни у кого из них не было опыта, потому что все они пришли в школу только в этом или в прошлом году. Все эти минусы были мне хорошо известны. Рассуждая логически, я понял, что, если даже мы и выиграем одну игру за сезон, это не будет иметь большого значения. Команда, или, если вам угодно, глина, быстро прониклась моим настроением и стала вести себя соответственно. Мое мышление стало их мышлением. Они тоже восприняли проигрыши как должное. Они настраивались на проигрыш и поэтому проигрывали.

— И что же вы сделали после этого открытия?

— Я вам расскажу, что я сделал. Я решил, что мы выиграем этот последний матч, и точка. Конечно, я понимал, что команда соперников опережала нас на

28 очков в турнирной таблице — за сезон они не потерпели ни одного поражения. Несмотря ни на что, я убедил себя в том, что мы выиграем. Следующее, что мне предстояло сделать, — это изменить настроение моей команды с «мы обязательно проиграем» на «мы обязательно выиграем».

— Как же вам это удалось? Похоже, у вас было очень мало времени на подготовку. Меньше недели, не так ли?

— Да, — согласился Леонард. — Тем же воскресным вечером я обзвонил всех игроков и сообщил каждому, что в пятницу мы совершим величайший переворот в истории школы. «Можешь не сомневаться, победа будет за нами!» — сказал я каждому члену команды.

На тренировке в понедельник я собрал всех игроков на поле и заявил: «Сегодня никаких физических упражнений не будет, займемся умственной тренировкой». Затем научил их кричать хором: «Мы победим!» — перед каждой схваткой, а после каждого тайм-аута похлопывать друг друга по спине и кричать: «Наша возьмет!».

Всю эту неделю команда настраивалась только на победу, и это передалось капитанам болельщиков. Перед каждой атакой они заставляли толпу скандировать: «Забьем! Забьем!» — а перед каждой обороной болельщики кричали: «Отобьемся! Отобьемся!». Игрокам идея понравилась. К пятнице мои ребята были буквально наэлектризованы. Все, что было дальше, уже вошло в историю. Они победили фаворитов.

— Похоже, что от перемены настроения зависит очень многое, — заметил я.

— Нет, сказать «очень многое» — это не сказать ничего. От этого зависит абсолютно все, на все 100%. Когда я понял, что должен быть гончаром, а ребята — глиной, то открыл секрет успеха. Мне стало ясно, что стиль мышления моих подопечных формируется в точном соответствии с моим собственным.

— Леонард, — не унимался я, — вы меня заинтри-

говали. Почему же вы сменили профессию в тот момент, когда вам оставалось только пожирать плоды успеха?

— Несмотря на то что я многого добился на футбольном поприще и любил свою работу, меня постоянно беспокоила мысль, смогу ли я так же успешно проявить себя в мире бизнеса. Тринадцать лет назад я устроился торговым агентом в компанию, которая теперь принадлежит мне. Правда, через два месяца после моего прихода компания обанкротилась.

Я проработал в компании совсем недолго, но вполне достаточно, чтобы понять одну вещь: главная причина банкротства заключалась в крайне негативном отношении, которое я заметил у высшего руководства. Разумеется, они винили во всем нечестных конкурентов, плохое состояние экономики, чрезмерное государственное регулирование и т. д. и т. п. Практически они пытались переложить вину на кого угодно, чтобы только не называть истинных виновников — самих себя.

Короче говоря, я встретился кое с кем из друзей, которыми обзавелся в период своей тренерской карьеры, и мы собрали достаточно денег, чтобы выкупить компанию. Благодаря банкротству мы смогли приобрести ее за незначительную часть реальной стоимости. Затем мои друзья предложили мне возглавить компанию и сделать на ней большие деньги.

— И как вы преуспели в пластиковом бизнесе?

— Лучше и не пожелаешь, — ответил Леонард. — Мы постоянно расширяем ассортимент продукции, и в течение пяти лет подряд наши доходы увеличивались на 20% в год.

— Не сомневаюсь, что вы использовали концепцию «Победа будет за нами» и в вашем бизнесе тоже, — предположил я.

— Совершенно верно. Когда после реорганизации меня выбрали президентом, я немедленно уволил всех негативно мыслящих работников и начал внедрять в сознание всех оставшихся — от уборщицы до вице-

президента — мысль о том, что мы победим, добьемся увеличения производительности труда, снижения издержек и увеличения объема продаж. Моя идея оправдала себя целиком и полностью.

Прошу отметить: а) Леонард считал себя гончаром, человеком, который нес полную ответственность за результаты; б) осознавал, что стиль мышления персонала формируется в полном соответствии с его собственным; в) применил проверенную концепцию безоговорочной уверенности в победе. Результат: он оказался победителем.

Помните, что те, кто проигрывает, рассчитывают на поражение; те, кто побеждает, рассчитывают на выигрыш. В этом правиле исключений нет.

Что родители посеют, то потом и пожнут

Большинству из нас приходится играть трудную, образцово-показательную роль родителя. К сожалению, многие исполняют ее из рук вон плохо. Всю остроту создавшейся ситуации я осознал год назад, после разговора с психологом Вандой Б., специализирующейся на консультировании подростков в возрасте от 13 до 16 лет.

Ванда сообщила мне, что большинство молодых людей, которых она консультирует, — выходцы из семей со средним достатком. Еще она сказала, что многие из них страдают от одной и той же проблемы, правда, с разными симптомами. Она назвала ее «синдромом дурного примера родителей».

— Родители обращаются ко мне за помощью потому, что их дети курят, пьют, нюхают или колют наркотики; потому, что они плохо учатся, поздно приходят домой, проявляют опасную сексуальную активность, ввязываются в стычки с полицией и даже угрожают самоубийством, — рассказала мне Ванда. — Та же проблема в достаточно серьезной форме встречается даже у детей состоятельных родителей. Богатство не является за-

щитой от проблем подросткового возраста, — продолжила она. — На самом деле, в некоторых семьях оно только усугубляет их.

То, что Ванда имела в виду под «синдромом дурного примера родителей», было, в принципе, понятно, но я все равно попросил ее пояснить определение.

— Суть проблемы в следующем: подростки просто копируют роли, которые родители в течение многих лет разыгрывают у них на глазах. У большинства моих юных пациентов родители пьют, часто — слишком много. Однако, когда дети начинают баловаться алкоголем или наркотиками, родители

приходят в ярость. Многим детям приходится наблюдать, как родители ссорятся, слушать, как они отпускают ядовитые замечания в адрес других людей, хвастаются тем, что им удалось обмануть налогового инспектора, стонут по поводу незначительных заболеваний, нарушают правила дорожного движения, неуважительно отзываются о власти имущих, пересыпают речь нецензурщиной и даже изменяют друг другу.

— Вы говорите так, словно это родители нуждаются в помощи в первую очередь, — заметил я.

— Совершенно верно, — согласилась со мной Ванда. — Только вот помощь им была нужна до того, как они стали родителями. Знаете что? Давайте будем называть вещи своими именами. Ребенок моделирует свое поведение по образу и подобию поведения его родителей. К тому времени как они приходят ко мне, проблема вырастает до такой степени, что во многих случаях сделать уже практически ничего нельзя. Многолетняя практика позволила мне прийти к интересному заключению. Если бы все родители старались показывать детям только хорошие примеры, мои услуги оказались бы не нужны.

— А как быть с давлением со стороны сверстников? — спросил я. — Многие родители убеждены, что главный виновник проблемы — улица, где их дети вынуждены общаться с ребятами своего возраста, воспитанными в атмосфере ложных идеалов и ценностей.

— Никто не отрицает влияние компании, — ответила Ванда, — но реальная причина прежде всего в самих родителях. Очень многих подростков сбивают с правильного пути сверстники, но уступают этому соблазну в основном те, кто получил первый пример плохого поведения от родителей, — устремив взгляд вдаль, с печальной ноткой в голосе Ванда подвела итог. — Самое большое влияние на детей оказывают родители. Если бы вы знали, как мне хочется, как отчаянно хочется, чтобы все родители на свете поняли, что только их пример, их социальная установка должны стать главными факторами формирования базовой, а часто — и окончательной жизненной позиции их детей.

Отец взял ответственность на себя — и свершилось чудо

Пару месяцев тому назад дела привели меня в столицу одного небольшого провинциального округа. Устроившись в гостинице, я решил навестить своего старинного друга, который проработал там 25 лет в должности судьи. Теперь ему за семьдесят, но он понемногу продолжает заниматься юридической практикой, только чтобы, как он сам говорит, «мозги не старели».

За последние 10 лет судейской карьеры моего друга ему пришлось провести более 200 процессов, связанных с наркотиками. Вспоминая об этих делах, он упомянул тот факт, что в большинстве случаев на скамье подсудимых оказывались несовершеннолетние.

— Чем тебе особенно запомнились эти разбирательства с подростками? — спросил я. — Что стало главным выводом из общения с ними?

— Ну, если ты спрашиваешь меня, что такого я узнал о ребятишках, чего не знал раньше, то мне почти нечего тебе сказать. Многие подростки желают заниматься тем, чем у них на глазах занимаются их родители, по что им самим делать запрещено. И большинство из них стремится отдать дань увлечениям молодости. Нынешняя молодежь просто не воспринимает логику утверждений вроде «делай, как я тебе говорю, а не как я делаю сам» или «ты до этого еще не дорос». Но если ты спрашиваешь меня о том, что я узнал о родителях этих подростков, то тут я могу рассказать о многом.

— Ты меня заинтриговал, — сказал я, предвкушая интересные откровения. — Что именно ты имеешь в виду

— Только одно, — охотно продолжил мой друг. — Подавляющее большинство родителей абсолютно не воспринимают того, что я считаю непреложным фактом, — свою полную ответственность за проступки, совершенные их детьми;

— Согласен, но думаю, что многие будут готовы поспорить с нами по этому поводу, — заметил я. — Объясни, как ты пришел к такому заключению?

— В принципе, я разделяю родителей малолетних наркодельцов на три категории. К первой относятся те, чье финансовое положение оставляет, мягко говоря, желать лучшего. Часто такие родители даже не являлись на заседания суда. Если они все же приходили и их ребенок получал срок, то обычно я слышал, как они говорили ему что-нибудь вроде: «Так тебе и надо» или: «Надеюсь, тюрьма тебя

исправит», как будто несколько месяцев, а порой и лег, проведенных в компании с рецидивистами, кого-нибудь когда-нибудь исправили. Дело в том, что мне довелось проработать семь лет в совете штата по условно-досрочному освобождению. И могу тебя уверить, что если юный правонарушитель еще не является неисправимым преступником, когда отправляется за решетку, то к моменту выхода из тюрьмы на нем уже клейма ставить негде. Ко второй группе принадлежат родители со средними доходами, которые обычно присутствуют на суде. Такие родители чаще всего винят улицу, школу, кино, телевидение и все, что только можно, кроме самих себя. Даже после оглаше-

ния приговора они продолжают осыпать ребенка упреками типа: «Мало ты нам нервов попортил!», или: «Попробуй только попадись еще раз!», или: «В следующий раз даже не думай бежать к нам за помощью».

— А третья группа?

— К ней относятся люди обеспеченные и влиятельные. Само собой, что они нанимали лучших адвокатов и применяли всевозможные уловки, чтобы хоть как-то уладить дело. Но точно так же, как первые две группы, они тоже отказывались брать на себя ответственность за проступки своих детей. Многие винили во всем глупые законы, идиотов-полицейских и недостатки системы правосудия. Собственно говоря, за всю мою многолетнюю судебскую карьеру был только один случай, когда отец взял ответственность за поведение своего сына на себя.

— Расскажи мне о нем, — попросил я.

— Насколько я помню это дело, факты были неопровержимыми. Парнишку, которому едва исполнилось шестнадцать, взяли с несколькими унциями марихуаны в кармане. Этого было достаточно, чтобы подвести его под статью. В ту пору на судей оказывалось невероятное давление. От них требовали назначения тюремных сроков даже за незначительные правонарушения. Паренек мне понравился, но у меня не было другого выхода, кроме как посадить его на два года в надежде, что через шесть месяцев его выпустят под честное слово. Но, когда я уже собирался огласить приговор, произошло одно из самых странных событий за всю мою карьеру. Адвокат парнишки подошел ко мне и сказал: «Прежде чем вы огласите приговор моему клиенту, я хотел бы ознакомить вас с одним документом». Он открыл портфель и вручил мне письмо, которое только что получил от отца этого парнишки. Я храню его до сих пор.

Он подошел к шкафу, достал письмо и вручил его мне со словами:

— Вот оно. Прочитай.

В письме отец подростка не пытался оправдывать поведение своего сына. Вместо этого он взял всю ответственность на себя. Вот, в частности, что он написал:

«Если Джиму будет грозить тюрьма, попытайтесь уговорить судью, чтобы он дал мне возможность отсидеть за него. В конце концов, если бы я был хорошим отцом, Джим не попал бы в такую переделку. Следовательно, наказания заслуживаю я, а не он».

— И как же ты выпутался из этой ситуации? — спросил я. — Даже если отец сам вызвался сесть в тюрьму вместо сына, насколько мне известно, закон запрещает отбывать наказание за другого человека.

— Я определил парню шесть месяцев условно, — ответил судья. — Но прокуратура потрепала мне за это немало нервов. И все же я сумел оправдаться, мотивируя свое решение тем, что если уж отец 16-летнего подростка берет на себя полную ответственность, то в будущем ему будет обеспечено необходимое внимание в полном объеме.

— Кстати, — поинтересовался я, — ты случайно не знаешь продолжения этой истории? Что впоследствии случилось с парнем?

— Да, знаю, — ответил судья. — Как раз прошлым летом я столкнулся с его адвокатом и он рассказал мне, что парнишка поступил в колледж, успешно его окончил, а теперь стал преуспевающим брокером по операциям с недвижимостью.

— Я благодарен Богу за два момента в этом деле, — подумав, добавил мой друг.

— И что это за моменты?

— Во-первых, я сделал ставку на чувство ответственности отца и не сломал жизнь достойному члену

общества. Отец проявил достаточно ума, чтобы увидеть истинную причину проблемы. А во-вторых, на моей совести одной бесполезно потраченной жизнью меньше. Слава Богу, что я не поддался нажиму прокурора, мечтавшего увидеть мальчишку в компании закоренелых преступников.

Шесть хороших примеров, которые могут дать положительные результаты

Запомните навсегда: примеры, которые мы подаем, определяют поведение людей, которых мы хотим мотивировать. Подавайте хорошие примеры — и ждите от них хороших поступков; но если вы подаете дурные примеры, то не ждите ничего, кроме неприятностей. Предлагаю вашему вниманию шесть примеров, которые способны дать превосходные результаты в плане пробуждения у окружающих желания помочь вам выиграть.

Шесть превосходных примеров, которые может подать гончар (то есть вы)

1. Поддерживайте вышестоящих людей и компанию, на которую вы работаете, и отзывайтесь о них только положительно. Следуйте этому правилу — и ваши подчиненные будут поступать так же.
2. Занимайтесь личными делами в нерабочее время. Стоит вам хоть раз нарушить это правило, как вашему примеру последуют все остальные.
3. Ни при каких обстоятельствах не теряйте оптимизма. Лучший способ победить пессимизм — это перестать думать и говорить, как все плохо.
4. Берите больничный только в том случае, если вы действительно больны. Установленный факт: чем больше больничных берет менеджер, тем чаще уходят на больничный подчиненные.
5. Поднимайте репутацию вашего вспомогательного персонала в глазах окружающих. Поступая таким образом, вы поднимаете их боевой дух.
6. Обращайтесь с клиентами так, словно они самые¹ дорогие гости в вашем доме. Ваши подчиненные начнут делать то же самое. Результат: увеличение доходов.

Ваша задача — заставить подчиненных работать как можно лучше

Новый мотивационный семинар, презентацию которого я провел в ноябре прошлого года, привлек внимание представителей самых разных профессий и слоев общества. В ходе занятий мы провели всестороннее обсуждение концепции «О вас судят не столько по тому, что вы делаете, сколько по тому, что под вашим руководством делают другие».

Когда дискуссия подошла к концу, я попросил каждого участника вкратце описать значение этой концепции в его жизни. Вот несколько типичных ответов.

Торговый агент: «Мой успех зависит от умения убедить человека покупать товар у меня, стать моим постоянным покупателем и рекомендовать меня и мой товар другим людям».

Пастор: «Критерием оценки моей деятельности является умение привлечь людей в мой приход, убедить их в необходимости вести праведную жизнь и воодушевить на духовную и материальную поддержку церкви и ее деятельности».

Учитель: «Окончательная оценка моей работы определяется объемом знаний, которые я помогаю усвоить ученикам, их поведением, усвоенными в школе привычками и степенью успешности последующего служения обществу».

Врач: «Значительная часть моей работы связана с лечением больных людей. Но в широком смысле моя задача заключается в том, чтобы пробудить в людях желание заботиться о себе, развивать здоровые привычки и отказываться от вредных».

Менеджер: «Меня оценивают по способности обеспечить выполнение людьми своих обязанностей,¹ предотвращать несчастные случаи на производстве, уменьшать текучесть кадров, пробуждать в подчиненных энтузиазм и хорошо отзываться о нашей компании и ее работниках».

Родитель: «Меня можно оценить по способностям любить мою супругу, воспитывать из наших детей хорошо приспособленных к жизни и полезных членов общества, обеспечивать финансовую безопасность семьи и создавать атмосферу счастья и благополучия в доме».

Прошу отметить, что у всех этих людей жизненное предназначение заключается в том, чтобы

заставлять других что-то делать: работать, покупать, жертвовать, советовать, сотрудничать, инвестировать, выигрывать, достигать. Другими словами, пробуждать в людях желание совершать положительные поступки.

Ориентированные на успех люди, которые стремятся выигрывать по-крупному, считают себя своего рода катализаторами, посредниками, помогающими совершению добрых дел.

Примените эти семь волшебных правил лидерства, чтобы выиграть еще больше

Быть лидером, так же как пользоваться остальными инструментами успеха, несложно, если соблюдать семь простых и понятных правил.

1. Как можно лучше заботьтесь о ваших людях. Мотивация сотрудников, работающих у менеджера А, повышается, когда они получают больше возможностей и преимуществ по сравнению с подчиненными менеджера Б.

Один боевой ветеран американской армии объяснил мне это следующим образом: «Командир нашей роты был потрясающим человеком. Когда кто-нибудь из ребят попадал в неприятную ситуацию, он каждый раз помогал выпутаться. Он всегда лично следил за тем, чтобы у нас не было никаких проблем со снабжением и размещением. В боевых ситуациях нашему капитану ничего не стоило заставить нас делать то, что необходимо. Это был единственный способ расплатиться с ним за заботу о наших нуждах».

В бизнесе, спорте, политике или любой другой сфере деятельности работники горой стоят за менеджера, который уделяет их потребностям первоочередное внимание. Умные менеджеры хорошо знают, что ключи к успеху находятся в руках вспомогательного персонала. Когда менеджер прилагает все усилия, чтобы помочь работнику, результаты не заставляют себя ждать.

2. Развивайте в подчиненных чувство гордости. Вы когда-нибудь встречали хорошего работника, который сказал бы, что работает на плохую организацию? Конечно, нет. Между чувством гордости работника за свою компанию и его производительностью труда существует прямая связь.

Отсутствие гордости ведет к снижению производительности. Наличие гордости — залог фантастических успехов в работе. Один из руководителей преуспевающей сети круглосуточных магазинов сказал мне, что тратит больше времени на развитие у работников гордости за компанию, чем на все остальное вместе взятое.

— Как вы знаете, — пояснил он, — текучесть кадров, невыходы на работу и мелкие кражи — это лишь малая толика проблем, характерных для нашего бизнеса. Однако, уделяя больше внимания фактору гордости, мне удастся минимизировать последствия этих проблем. Я часто езжу по районам и провожу с директорами магазинов совещания, в ходе которых мы обычно приходим к единодушному мнению, что в нашем деле мы самые лучшие. Я организовал для персонала потрясающую униформу, внедрил программу прогрессивной оплаты труда. Во всем, что делаю, я учитываю фактор гордости. Люди всегда лучше «играют» за победителя, чем за неудачника.

— Ваша ставка на гордость явно оправдывается, — заметил я. — Насколько мне известно, ваши прибыли утроились всего лишь за три последних года.

— Гордость окупается, — подтвердил он мои слова. — Благодаря тому, что мои менеджеры гордятся возможностью оказывать услуги людям, содержать магазины в чистоте и обеспечивать изобилие на прилавках, наша сеть постоянно расширяется.

Развивайте в себе гордость за организацию, в которой работаете, — и вы добьетесь выдающихся успехов в работе. А если по той или иной причине вы просто не можете гордиться вашей компанией, поищите работу в такой организации, которая этого заслуживает.

3. Проявляйте мужество. Трусам не ставят памятников, не устанавливают на их домах мемориальных досок, не платят высоких зарплат и не оказывают уважения. Такова жизнь.

Мы восхищаемся людьми, у которых хватает мужества браться за самые трудные задания и упорно продолжать попытки даже тогда, когда обстоятельства против них. Все грандиозные предприятия возглавляют люди, у которых достаточно решимости, чтобы действовать вопреки обстоятельствам и отдать все, что у них есть, служению своей цели. Некоторые из отцов нашей нации были людьми выдающейся отваги и заплатили страшную цену за свои убеждения. Вспомните хотя бы факты из

жизни людей, подписавших Декларацию независимости.

Пятеро из них были схвачены британцами и осуждены за предательство. У 12 из 56 человек дома были разграблены и сожжены. Двое потеряли сыновей в континентальной армии. Еще у двоих сыновья попали в плен. Некоторые сами принимали участие в многочисленных сражениях войны за независимость, многие получили ранения или перенесли другие тяжкие лишения.

Что это были за люди? Двадцать пять из них были адвокатами или правоведами. Одиннадцать — купцами. Девять — фермерами или владельцами крупных плантаций. Все они были состоятельными и образованными людьми. И все же они подписали Декларацию независимости, хотя им было прекрасно известно, что, попади они в руки британцев, наказанием для них будет смерть.

Подписывая Декларацию независимости, эти мужественные люди положили свои жизни, свои состояния и свою честь на алтарь свободы и независимости.

Осенью 1776 года Ричард Стоктон вернулся в захваченный врагом родной штат Нью-Джерси. Он сумел отправить жену в безопасное место, но сам был схвачен. Его дом, прекрасная библиотека и рукописи — все было предано огню. Ужасные условия содержания в тюрьме настолько подорвали здоровье Стоктона, что он не дожил до конца войны.

Картер Брэкстон был богатым плантатором и купцом. Один за другим, все его корабли были перехвачены британским военным флотом. Он одолжил огромную сумму на дело революции; деньги ему так и не вернули. Чтобы рассчитаться с долгами, он вынужден был продать свои плантации и заложить остальную недвижимость.

На Томаса Маккина британцы объявили настоящую охоту, поэтому он был вынужден немедленно вывезти семью. Он работал в Континентальном конгрессе без всякой оплаты, а семью содержал в тайном укрытии.

Вандалы, солдаты разграбили поместья Эллери, Клаймера, Холла, Хеурда, Миддлтона, Харрисона, Хопкинсона и Ливингстона.

В ходе битвы при Йорктауне Томас Нельсон-младший заметил, что британский генерал Корнуоллис занял под свой штаб его фамильный особняк Нельсон заставил генерала Джорджа Вашингтона открыть огонь по своему родному дому. Здание было полностью разрушено орудийным огнем. Впоследствии Нельсон умер в нищете.

Дом и поместье Фрэнсиса Льюиса тоже были разрушены. Его жену враги два месяца продержали в тюрьме. Заключение, вкупе с другими лишениями военного времени, так отразилось на ее здоровье, что через два года она умерла.

Честному Джону Харту пришлось бежать прямо от постели умирающей жены. Их 13 детей тоже были вынуждены спасаться бегством. Его ферма и мельница бы-

ли разграблены. Спасаясь от ареста, Харт скрывался, не зная, где ему доведется провести следующую ночь. Когда он вернулся, его жена лежала в могиле, а дети пропали без вести.

Таковы типичные примеры судеб тех, кто рискнул всем, подписав Декларацию независимости. Эти люди не были безумными фанатиками и разрушителями. Они были добропорядочными, состоятельными и образованными гражданами. Ради свободы они пожертвовали безопасностью и были готовы отдать ей все, включая жизнь: «В поддержку этой декларации, полностью полагаясь на защиту Божественного провидения, мы даем торжественное обещание друг другу, наши жизни, наши состояния и нашу святую честь».

Проявив невероятное мужество, эти люди поступили, как настоящие лидеры. Потомки будут всегда восхищаться ими.

В сфере бизнеса мужество необходимо для того, чтобы внедрить идею выпуска новых видов продукции, программу расширения производства в период экономического спада или изменить политику компании. Даже если предлагаемое вами новшество не будет одобрено, сам факт проявления мужества вызовет уважение окружающих.

4. Если вы не правы, признайте это. Некоторые люди никогда не смогут стать лидерами только потому, что считают признание своих ошибок признаком слабости. Но дело в том, что несовершенство — это, возможно, самая человеческая из всех человеческих черт характера. В реальной жизни признание наших ошибок вызывает у людей восхищение.

Один военный инженер рассказал мне следующую историю:

— Командир нашей части был законченным диктатором. Его слово считалось законом. Однажды, накануне окончательного утверждения плана строительства крупной дамбы, он внес изменения в ключевую часть проекта. Конструкторы предупредили его, что подобные изменения чреваты катастрофой. «Мне виднее, что нужно делать. Выполняйте!» — произнес он в ответ. Что ж, все было сделано так, как он сказал, и, разумеется, при первом же наводнении дамба не выдержала. Даже после этого командир дивизии не признал свою ошибку. Он попытался свалить вину на подчиненных, которые якобы не поняли его приказа.

— И чем закончилось дело? — спросил я.

— Командование вынудило его уволиться раньше срока. Причиной крушения карьеры стал не этот случай, а целый ряд допущенных им ошибок. На протяжении многих лет его самонадеянная и безапелляционная концепция «Я отвечаю за все» производила благоприятное впечатление на вышестоящих начальников, но диктаторские замашки погубили его.

5. Ищите совета у сотрудников. Любой уважающий себя лидер не стесняется спрашивать совета у людей, обладающих опытом, но не имеющих полномочий его применить.

Эту тему недавно затронул член совета директоров одной из крупнейших корпораций страны в недавней беседе со мной во время моего посещения города-острова Хилтон-Хед Айленд.

— Дело в том, — сказал он, — что, когда мне нужен совет, в моем распоряжении имеются все источники, о которых другие люди могут только мечтать. В нашей компании работает больше 250 дипломированных специалистов по управлению торгово-промышленной деятельностью — у нас есть эксперты по всем абсолютно вопросам. Но, — продолжил он, — моим самым доверенным и часто самым квалифицированным советником из всех, что у меня есть, является моя секретарша. Мы работаем вместе уже 15 лет. Я спрашиваю ее мнение по любому поводу, например, можно ли поставить конкретного человека на определенную ключевую должность, стоит ли нам покупать еще одну компанию или насколько привлекательной окажется новая упаковка, — и всегда получаю честный и прямой ответ. В большинстве случаев

ее мнение оказывается правильным. И пусть она занимает должность всего лишь старшего ответственного секретаря, я давно убедился, что выслушать ее всегда полезно.

Этот высокопоставленный руководитель попал в точку. Умные инженеры не стесняются спросить совета у опытных механиков. Системные аналитики ищут совета у программистов. Дальновидные специалисты по маркетингу выслушивают мнения толковых агентов.

Суть этого принципа заключается в том, что на нижних ступеньках корпоративной лестницы мы всегда можем отыскать много новых, перспективных идей. Хорошие мозги рассеяны по всем этажам организации, а не скапливаются в кабинетах менеджеров.

6. Всегда действуйте, думайте и говорите как профессионал. Основываясь на собственных наблюдениях за предприятиями в самых разных сферах бизнеса, я берусь утверждать, что во главе большинства из них стоят непрофессионалы. Вместо этого ими управляют любители. Для ориентированных на успех людей, то есть тех, кто стремится получить больше, объясняю разницу.

Профессионал — это человек, обученный делать свое дело, выполнять любое задание с гарантией качества. В процессе решения любой проблемы профессионал использует все свои знания и умения. Работа любителя вызывает ощущение, что для человека она всего лишь хобби. В большинстве своем любители небрежны, некомпетентны и недалекосны.

Однако следует иметь в виду и то, что многие из так называемых профессионалов в медицине, юриспруденции, образовании и других областях, требующих долгих лет напряженной подготовки, на самом деле только любители. Профессионализм определяется прежде всего отношением к работе, а не наличием дипломов и лицензий.

Наибольших успехов добиваются организации, которыми руководят настоящие профессионалы. Как-то у меня завязался разговор с руководителем крупной конструкторской фирмы о профессионализме в его сфере деятельности. Вот что он мне сказал:

— Наше кредо — это профессионализм во всем, чем мы занимаемся. Я требую от сотрудников, чтобы

они действовали, говорили и думали как профессионалы. Это касается всех: курьеров, доставляющих документы, регистраторов, секретарей и всех остальных. Ничто не разрушает репутацию быстрее, чем люди, которые ведут себя как любители.

Спросите себя: разве вы не хотите, чтобы вас лечили только высококвалифицированные врачи? Или чтобы вашими проблемами с законом занимались профессиональные адвокаты? Умные люди полагаются на профессионалов, будь то приведение в порядок газона или заполнение налоговой декларации.

Другими словами, если хотите стать лидером, то вы должны думать как профессионал.

7. Если хотите, чтобы остальные действовали так, как нужно вам, подайте пример. Умение подать правильный пример — это самое главное из всех качеств настоящего лидера. Несколько месяцев назад во Флориде я подружился с человеком, который проработал начальником отдела в одной компании 30 лет, до самого ухода на пенсию.

Он рассказал мне, что за свой долгий век работы в компании видел множество сменявших друг друга менеджеров.

— Самое интересное заключается в том, — сказал он, — насколько быстро вспомогательный персонал приспособливал свое поведение к тому, чего, по их мнению, хотел от них новый менеджер. Работники — как дети: так же быстро подмечают, что нравится и что не нравится их боссу, и ведут себя соответственно.

— Объясните, пожалуйста, — попросил его я.

— Все происходит примерно так. Если менеджер начинал приходить на работу позже, очень скоро его главные помощники начинали делать то же самое. Если менеджер любил вставить в разговор крепкое словцо, вскоре весь персонал начинал употреблять ненормативную лексику. Если он проявлял неуважение к посетителям, то вслед за ним остальные тоже начинали вести себя непорядочно. Если я чему-то и научился за долгое пребывание в одной компании, то только одному: люди всегда будут делать то, что их босс делает сам, а не то, что он говорит делать им.

В процессе обучения навыкам эффективного лидерства людям следует чаще задавать себе следующие вопросы: «Подаю ли я пример, которому стоит последовать остальным? Является ли мое поведение достойным для подражания?».

Почаще обращайтесь на следующие принципы, которые помогут вам добиться большего:

- Ваш успех оценивается по тому, что вы заставляете делать ваших людей.
- Усвойте урок, который "получил Моисей, — передавайте полномочия, и чем больше, тем лучше.
- Помните, что вы гончар, а ваш вспомогательный персонал — глина.
- Внедряйте в сознание команды философию «Победа будет за нами». Она поможет нам победить во всех играх, в которых мы будем принимать участие.
- Убедитесь в том, что вы подаете именно такой пример, которому должны последовать ваши подчиненные. Обучение людей на собственном примере эффективнее любых других способов.
- Повышайте вашу эффективность как лидера, следуя этим правилам:
 - а) как можно лучше заботьтесь о персонале;
 - б) развивайте в других чувство гордости;
 - в) постоянно демонстрируйте ваше мужество;
 - г) когда вы неправы, признайте это;
 - д) ищите совета у вспомогательного персонала;
 - е) действуйте, думайте и говорите как профессионал;
 - ж) подавайте пример, которому стоит последовать остальным.

Питайте свой мозг конструктивной информацией и преуспевайте

Структура нашего мозга необычайно сложна. Но при этом принцип его работы невероятно прост и состоит из трех основных этапов. Сначала мозг впитывает информацию (то, что мы видим, слышим, осязаем, обоняем и чувствуем на вкус). Затем поступившая информация обрабатывается (мозг определяет, какое отношение имеет к вам все, что вы чувствуете). И, наконец, мозг сообщает вам, что нужно предпринять для правильного использования этой информации.

Например, ваши органы восприятия сообщают мозгу, что идет дождь (ввод информации). Вы решаете, что мокнуть под ним не стоит (обработка информации), поэтому надеваете плащ или берете зонтик (действия по применению обработанной информации).

Во всех жизненных ситуациях мозг работает, в принципе, одинаково. Он воспринимает информацию, обрабатывает ее, а затем отдает сознательные и подсознательные команды, как нам поступить. Приведут ваши действия к успеху или неудаче, значения не имеет. В основе любого вашего высказывания или поступка лежит информация, которую получает (или которую вы позволяете получить) ваш мозг.

В последнее время в кругу людей, занимающихся компьютерами (прототипом для которых послужил человеческий мозг), все чаще можно услышать клише «му-

сор на входе, мусор на выходе». Введите в машину неправильные или неточные данные — и полученная на выходе информация тоже окажется неверной. В результате действия, предпринятые в соответствии с результатами обработки информации, будут ошибочными, то есть «мусором».

Если рассмотреть эту проблему с позитивной точки зрения, то ввод правильной и точной информации может в значительной степени гарантировать правильность результатов. Ключевым моментом получения от жизни большего является обеспечение правильности информации, получаемой и обрабатываемой вашим мозгом, что, в свою очередь, ведет к правильным действиям.

Защищайте ваш мозг — это актив ценой в миллионы долларов

Предположим, в вашем распоряжении оказался миллион долларов в золотых слитках. Займетесь ли вы обеспечением его охраны? Еще бы! Вы постараетесь установить электронную сигнализацию, наймете охранников, застрахуете его или предпримете любые другие меры для обеспечения надежной безопасности вашего

капитала.

В отличие от воображаемых слитков, ваш реальный мозг стоит намного больше миллиона долларов. Это неиссякаемый источник всего, что вы создадите за свою жизнь в духовном и материальном плане. Ваше счастье, безопасность, вклад в благосостояние общества и заветные мечты — все это продукция вашего мозга.

Но защищаем ли мы свой мозг с такой же тщательностью, как физические активы (которыми, между прочим, в первую очередь обязаны тому же мозгу)? Нет. Мы не делаем почти ничего, чтобы перекрыть доступ любой бесполезной и вредной информации к нашим мыслительным процессам.

Человеку свойственно засорять уникальный, дарованный нам природой компьютер сплетнями, слухами,

известиями о скандалах, убийствах, ограблениях, банкротствах, взятках и прочей негативной информацией. И результате слишком много людей чувствуют, ведут себя и даже выглядят жалкими и несчастными. По какой бы шкале жизненных стандартов мы их ни оцени-пали, они попадут в категорию неудачников.

Засоряющие мозг мысли из разряда «наш ужасный, невыносимый мир катится в пропасть» поставляют нам два источника: 1) люди, с которыми мы встречаемся каждый день — паникеры-одиночки; 2) средства массовой информации — паникеры корпоративные. И те и другие способны ограничить наши шансы или вообще лишить возможности получить от жизни как можно больше.

Остерегайтесь паникеров-одиночек — исчадий ада, приносящих плохие новости

Почти в каждом подразделении любой организации есть свой паникер — неиссякаемый источник плохих новостей, человек, которого хлебом не корми, дай возможность увидеть в каждой новости из жизни компании зловещее предзнаменование. Паникер всегда просветит вас насчет ошибок, допущенных руководителем; распишет в подробностях катастрофические последствия любого нововведения для всех, и особенно для вас лично; посочушается о том, что вас зажимают, а таких ничтожеств, как Лайзу, продвигают; не забудет упомянуть, что платят вам гроши, а работать заставляют за троих; и поделится мечтой о том, как было бы хорошо найти приличную, нормально оплачиваемую работу.

Паникеры — неотъемлемый атрибут бюрократии в государственных и частных организациях, и это позволяет им не беспокоиться за свою судьбу. Кроме того, их нельзя назвать глупцами, чаще всего они умны и проницательны. Они всегда умеют убедительно обосновать свои выводы, направленные на то, чтобы испугать людей, не способных распознать их подлинную сущность

исчадий ада, специализирующихся на создании и распространении плохих новостей.

Думаю, каждый из вас знаком хотя бы с одним паникером. Более того, вы можете находиться под его влиянием. Как вам поступить в подобной ситуации? Вот четыре проверенных совета-

1. Вежливо, но твердо скажите паникеру, что у вас нет времени на разговоры с ним. Один мой знакомый, военный инженер рассказал, как это делает он. «Каждую неделю Бад (штатный паникер нашей части) приходил ко мне три-четыре раза, чтобы ввести меня в курс всех провалов, нерешенных организационных проблем и грядущих катастрофических перемен. Так как Бад был старше меня по званию и по возрасту, я прислушивался к его словам. В конце концов, каждый раз когда Бад появлялся в моем кабинете, я стал уклоняться от разговоров, ссылаясь на занятость и заявляя что-нибудь вроде: «Знаешь, я сильно опаздываю с этим проектом», или: «Прости, но работы выше головы». Примерно через месяц: Бад вычеркнул меня из графика информационных < визитов, и больше мне не нужно терпеть его драматических анализов и панических пророчеств».

2. Другой проверенный способ справиться с паникером — это никак не реагировать на все, что он вам говорит. Просто сидите, не задавая вопросов и воздерживаясь от комментариев, и рано или поздно паникер исключит вас из списка людей, которых ему нужно сегодня напугать. Одна моя знакомая, предпочитающая именно такой метод, заметила: «Просто поразительно, как быстро человек перестает приставать к вам с плохими новостями, стоит ему убедиться в том, что они вас не волнуют». Любимой целью паникеров являются люди, от природы склонные к беспокойству и озабоченности по поводу возможных последствий любых проблем,! или те, кто пришел в организацию сравнительно недавно.

3. Третий, и один из наиболее прямолинейных способов борьбы с паникерами, — это вежливо, но твердо заявить человеку, что вы предпочитаете полагаться на официальную информацию, а не на его мнение или трактовку циркулирующих повсюду слухов. Одна женщина, работающая администратором в больнице, рассказала мне: «Я не хотела быть грубой, но в конце концов заявила Марте: «Знаешь, у меня и так голова кругом идет от проблем. Когда тут что-нибудь в самом деле изменится, тогда и посмотрим». Больше Марта не беспокоила меня предсказаниями об очередных катастрофах, готовых произойти в любой момент».

4. Посоветуйте паникеру поискать другое место работы, если тут ему настолько плохо. Один мой знакомый бухгалтер применил эту тактику в отношении неисправимого паникера в их аудиторской фирме. «Мне пришлось три раза поговорить с этим человеком, пока он понял, как я отношусь к его мерзкой привычке «кусать руку, тебя кормящую». Помните, что подобные штатные паникеры по какой-то дьявольской причине желают вызвать у вас беспокойство, пробудить недоверие к непосредственному начальнику и всей организации в целом и присоединиться к их тайному заговору против прогресса. Рыбак рыбака видит издалека. Не поддавайтесь соблазну, не уступайте нажиму и не вздумайте присоединиться к компании любителей ловить рыбу на динамит, что не сулит ничего хорошего ни рыбе, ни вам.

Наслаждаться приключениями или «держаться ближе к берегу»

Когда я учился в колледже, наш преподаватель по корпоративным финансам пригласил выступить перед нами с лекцией президента одного небольшого банка. Лекция была никудышная, и я даже не

помню ее тему.

Но зато заключительная фраза банкира навсегда врезалась мне в память. «Молодые люди, — сказал он, — позвольте дать вам один совет. Надеюсь, он поможет вам сделать удачную карьеру в бизнесе. А звучит он так: «Держитесь ближе к берегу».

То, что имел в виду банкир, можно перевести как «избегайте риска», «играть нужно наверняка», «избегайте нововведений — на них можно прогореть» или «не давайте другим заглядывать в ваши карты».

«Держитесь ближе к берегу!» Можно ли вообразить худший совет для молодежи? Что, если бы Генри Форд рассуждал так: «Я сыграю наверняка, если построю несколько автомобилей для детройтского рынка. Создавать массовый автомобиль для всей страны глупо. У нас почти нет асфальтированных дорог и бензоколонок, а в моем распоряжении всего горстка автомобильных дилеров».

Только те, кто решается выйти в открытый океан, получают больше удовлетворения, делают больше денег и приносят больше пользы остальным. Еще подростком Вернер фон Браун нацеливался на Луну и в конце концов именно он помог высадиться там людям. Джимми Картер и Рональд Рейган родились в американской глубинке, но не побоялись оторваться от родного берега и стали президентами. 80% нынешних миллионеров являются выходцами из семей с низким или средним достатком.

Если бы Колумб решил «держаться ближе к берегу», Америка еще добрую сотню лет могла бы оставаться белым пятном на карте. Действуя по принципу «держись ближе к берегу», вы никогда не станете миллионером, не создадите преуспевающее предприятие и не получите истинного удовольствия от жизни.

К сожалению, большинство из ваших коллег и знакомых предпочитают как раз такую философию. Их жизнь проходит в постоянном страхе. Собственное жалкое существование начинает казаться им более комфортным только в том случае, если удастся и вас зара-

зить своим трусливым стремлением «не раскачивать лодку». Большинство близких к вам людей всегда готовы дать мудрый совет типа: «Такое капиталовложение слишком рискованно — я бы на это не пошел», или: «Ты не представляешь, сколько проблем потянет за собой твой переезд из. Сент-Луиса в Джэксонвилл — это и новые друзья, и другой климат, поиск хорошего дома и школы для детей. Кроме того, еще неизвестно, как там с работой», или: «Ты 12 лет платил взносы в пенсионный фонд. Если ты уйдешь из компании, то никогда не сможешь вернуть все эти деньги».

Вместо того чтобы прислушиваться к мнению этих жалких людишек, старающихся опустить вас до своего уровня, попытайтесь опробовать ваши идеи на людях, которые двигают жизнь вперед, — на современных пионерах, в которых еще не угас энтузиазм юности. Только эти люди — а их всего лишь незначительное меньшинство, — которые приняли решение пренебречь надежными гарантиями, уверенностью в завтрашнем дне и принципом «чем меньше, тем лучше», готовы идти на риск и сделать все, что в их силах, чтобы помочь вам одержать победу в игре по имени Жизнь.

Вы должны твердо уяснить одно: неудачники хотят — да, они хотят — сделать неудачником и вас тоже. А победители хотят, чтобы вы тоже одержали победу.

Уилл решил испытать себя и успешно проделал это

Примерно два года назад один мой бывший студент, Уилл Б., обратился ко мне с просьбой о встрече.

— Мне предстоит принять важное решение, — начал Уилл, — и я хотел бы попросить у вас совета.

Я заверил Уилла, что с радостью выскажу ему свое мнение, и попросил его объяснить ситуацию.

— Дело в том, что последние два года у меня была довольно приличная должность в отделе услуг крупной компании по производству офисного оборудования. Па-

ру недель назад менеджер отдела сбыта одного из филиалов нашей фирмы предложил мне работать у него. Моя проблема в том, что я не знаю, соглашаться

или нет.

Я сказал, что Уилл должен гордиться полученным предложением, потому что компания, в которой он

работает, славится высоким уровнем требований к своим торговым агентам.

— Мне было лестно получить такое предложение, — продолжил Уилл, — но есть некоторые сложности.

— Например? — попросил уточнить я.

— Ну, во-первых, на должности торгового агента в нашей компании удерживается только один из каждых трех новых людей. Остальные отсеиваются.

Я постарался убедить Уилла, что у него все получится, нужно лишь приложить побольше усилий.

— Но меня беспокоит кое-что еще, — поспешил объяснить Уилл. — Видите ли, мы с моей девушкой собираемся через три месяца пожениться. Она работает секретаршей. Но агенты получают только комиссионные. Если у меня ничего не выйдет, нам придется отложить свадьбу — и, может быть, надолго, — потому что на ее зарплату мы жить не сможем.

— Это единственное, что тебя останавливает?

— Нет. Большинство людей в нашем отделе считают мой переход большой ошибкой. В отделе услуг у нас гарантированная работа. Во время последнего спада у нас не уволили ни одного человека, а вот некоторым из торговых агентов пришлось пережить действительно тяжелые времена в связи с резким сокращением покупательского спроса. Но самое главное заключается в том, что мой отец категорически возражает против моего ухода из отдела услуг. Он говорит, что переходить в отдел сбыта мне стоит только при условии, если компания гарантирует мне возврат на старую работу в случае

неудачи.

— Было бы неплохо, — вырвалось у меня почт

непроизвольно.

— В каком смысле неплохо? — удивился Уилл. — Мне кажется, что с их стороны будет только честно вернуть меня на старое место, если в отделе сбыта ничего не получится.

— На первый взгляд, это так, — пояснил я свою мысль, — но ваша компания, видимо, не желает обеспечивать вам пути отхода. Они знают по опыту, что, когда работник думает: «Я всегда смогу вернуться на свое старое, безопасное место», — он не станет полностью выкладываться на новой работе. Ты ведь не стал бы жениться на своей девушке, если бы точно знал, что она бросит тебя после первой же ссоры, правда?

— Конечно, нет, — подтвердил Уилл, — но, принимая во внимание все обстоятельства, я склоняюсь к мнению, что лучше мне остаться на прежнем месте. Как говорится, «лучше синица в руках, чем журавль в небе».

— Звучит так, словно ты уже принял решение, — высказал я мое мнение. — Если это так, то мы теряем время — твоё и моё. Но позволь дать тебе совет: прежде чем принять окончательное решение, поговори, по крайней мере, с двумя самыми преуспевающими торговыми агентами в компании и прислушайся к тому, что они скажут. Исходя из того, что ты мне рассказал, и при полном моем уважении к твоей подруге, отцу и коллегам, пока ты обсуждал свою проблему только с теми, кто не располагает информацией, необходимой для того, чтобы дать тебе беспристрастный и непредвзятый совет.

Прошел год, и Уилл позвонил мне.

— Вы помните наш разговор о моем переходе в отдел продаж? Так вот, я сделал все, как вы сказали; побеседовал с некоторыми из настоящих профессионалов по части продаж. Они открыли мне глаза и убедили, что если я намерен хоть когда-нибудь выбиться в люди, то должен испытать себя.

— Ну и как твои дела? — поинтересовался я. — Похоже, настроение у тебя отличное.

— У меня все прекрасно, но мне нужен еще один совет, — ответил Уилл со смехом в голосе.

— Что стряслось на этот раз? — я сделал вид, что серьезно обеспокоен.

— Ничего такого, — ответил Уилл с энтузиазмом. — Можете порекомендовать мне, куда лучше вложить деньги? Теперь я зарабатываю столько, сколько мне и не

снилось.

Из истории Уилла можно сделать два вывода:

1. Спрашивайте совета у того, кто видит истинную картину, а не у того, кто проецирует собственные страхи на то, что вы собираетесь сделать.
2. Насладитесь удовольствием от пробы своих сил на стоящем деле. Откройте, кто вы в действительности! Нацельтесь на грандиозные задачи!

Что говорить о вашем предыдущем нанимателе

По роду своих занятий мне часто приходится иметь дело со специалистами по подбору руководящих кадров. Эти «охотники за головами» специализируются на поиске кандидатов на вакантные ключевые посты. Людям этой профессии нужно как можно меньше ошибаться, иначе они потеряют доверие и комиссионные клиента, который их нанимает. Один из таких специалистов, Хелена Б., объяснила мне свою задачу так:

— Я зарабатываю очень неплохие деньги, потому что мои рекомендации оправдываются примерно в 85% случаев. Такова статистика за более чем 3-летний период. Видите ли, если я представлю клиенту человека, который не справится с объемом работы, это будет мне стоить значительной части кредита доверия в будущем.

Я сказал Хелене, что мне понятна прямая зависимость ее репутации от каждой конкретной рекомендации. Но меня особенно заинтересовало то, как ей удастся столь успешно подбирать людей, пригодных для выполнения определенных обязанностей.

— Прежде чем рекомендовать кандидатов клиенту, мы используем самые разнообразные технологии оценки их способностей, — объяснила Хелена. — проводим с ними серии психологических тестов, тщательно проверяем рекомендации, изучаем послужные списки. Свою работу мы выполняем очень хорошо.

— Но, Хелена, — перебил ее я, — за вашу карьеру вы видели много людей, которым пришлось уйти с этой работы, потому что их рекомендации слишком часто оказывались ошибочными. Думаю, вы используете иной подход или делаете то же самое, но намного лучше. В чем тут дело?

Хелена рассмеялась, а потом сказала:

— Некоторые из них, как мне кажется, слишком торопились заработать свои комиссионные. Но если говорить серьезно, я использую методику, которая бук-нально творит чудеса. Я всегда стараюсь подробно разобраться в отношении кандидата к работе, которой он перед этим занимался. Я задаю им несколько вопросов, в том числе явно наводящего характера вроде: «Что вам нравилось (или не нравилось) в той компании?», «Каково ваше общее впечатление о вашей прежней компании?», «Почему вы ушли?», «Стали бы вы рекомендовать кому-нибудь другому работу у вашего прежнего нанимателя?». Когда я серьезно рассматриваю возможность рекомендовать человека моему клиенту, то не жалею времени на вопросы такого рода.

— А что, собственно, вы пытаетесь выяснить? По-моему, любому желающему сменить работу должно хоть что-нибудь не нравиться там, где он работает сейчас.

— Дело в том, — продолжила Хелена, — что если кандидат отзывается негативно о своем последнем месте работы, то, скорее всего, он будет так же относиться и к своему будущему нанимателю. В конце концов, большинство наших кандидатов совсем недавно работали на крупные компании. Но крупных компаний, в которых все было бы плохо, не бывает, иначе они просто не выросли бы до таких размеров. С другой стороны,

если кандидат отзывается о своем нынешнем или прошлом нанимателе положительно, я с большей уверенностью буду рекомендовать его клиенту. Отзывы вроде: «Компания А — это прекрасная организация, но я чувствую в себе силы и ищу возможность пробиться еще выше» или: «Мой непосредственный начальник старше меня всего на три года, поэтому мои шансы на честное продвижение не так высоки, как хотелось бы» кажутся мне достаточно мотивированными. Позвольте привести конкретный пример, — продолжила Хелена, явно усевшись на своего любимого конька — разговоры о работе. — В прошлом месяце я проводила собеседование с двумя кандидатами на одно место. Оба работали в одной компании и даже в одном отделе! Разумеется, ни; один из них не знал,

что другой тоже претендует на эту вакансию. Результаты тестов у обоих оказались прекрасными, рекомендации были блестящими, а послужные списки безупречными. Единственным существенным отличием было их отношение к компании, в которой они работали. Билл отзывался о ней весьма положительно. Он сказал, что ему нравится его нынешний наниматель, но другая работа нужна ему для того, чтобы «побольше зарабатывать и побыстрее продвигаться», — вполне достойные, на мой взгляд, причины. Но вот Джим никак не мог остановиться, перечисляя недостатки своего нанимателя. В их число он включил фаворитизм в кадровой политике компании, необходимость выходить на работу в каждый четвертый уик-энд и даже плохое качество блюд в кафетерии — особенно по пятницам! Стоит ли говорить, что я рекомендовал Билла?

Вывод: когда кто-нибудь спрашивает вас о вашем нынешнем или прошлом нанимателе, говорите только хорошее и не вздумайте удариться в критику! Перечисление недостатков ваших нынешних или прежних работодателей оказывает негативное воздействие прежде всего на ваш собственный — не на их — имидж.

Когда вы проходите собеседование у нового рабо

ботодателя, никогда не пытайтесь опорочить прежнего. А когда вы разговариваете с потенциальным работником, всегда обращайте внимание на то, как он отзывался о своем нынешнем или прежнем хозяине. Если вы сомневаетесь в эффективности этого совета, попробуйте опробовать его на отношениях личного характера.

Обычно в течение жизни большая любовь приходит к человеку несколько раз. Молодые люди успевают много раз влюбиться и разлюбить, прежде чем их романтические отношения станут достаточно серьезными, чтобы закончиться брачным союзом.

Но, как мы знаем, далеко не все браки оказываются удачными. Семейные отношения — штука сложная, и причин для разрыва может быть много. Непонятно одно: почему так много людей обжигаются на браке больше одного раза?

Думается, удалось бы избежать множества первых и повторных разводов, если бы недовольные стороны воспользовались лекарственным средством, описанным в следующем разговоре.

Бесс и Боб, каждый из которых успел сменить в прошлом несколько романтических партнеров, обсуждают свои перспективы на будущее.

Бесс: «Скажи мне, Боб, только честно, какие у тебя были отношения с Бетти (бывшей подружкой Боба)?». Боб: «Знаешь, если честно и по существу, она меня достала».

Бесс: «Неужели? По-моему, она и на вид ничего, и с мозгами у нее все в порядке».

Боб: «Со стороны она, может, и ничего. Но другой такой любительницы покомандовать я в жизни не встречал. Ей слова поперек не скажи».

Бесс: «Волевых женщин много. Это единственная причина, по которой ты ее разлюбил?».

Боб: «Да одной ее политики «или все будет по-моему, или никак» уже достаточно. Но, мало того, она еще такая эгоистка, каких свет не видел. Хоть бы раз она сказала: «Где бы ты хотел сегодня поужинать?». Вариант

был только один: «Я решила, что сегодня мы пойдем туда-то и туда-то».

Бесс: «У каждого есть любимые рестораны, Боб. Ты уверен, что не преувеличиваешь?».

Боб: «Я мог бы стерпеть и деспотизм и эгоизм, если бы дело было только в этом. Ее подруги — круглые идиотки, родители — придурки, а теннис я вообще терпеть не могу. К тому же, мне не нравилось, как она относилась ко мне при людях».

Бесс: «Значит, на твой взгляд, она полный ноль?».

Боб: «Нет, полный минус. Надеюсь, больше в жизни ее не увижу».

Прочитав этот разговор, поставьте себя на место Бесс. Не появилось ли у вас серьезных сомнений в целесообразности постоянных отношений с Бобом? Скорее всего, что так. Чем больше Боб распространялся о недостатках Бетти, тем сильнее вам (Бесс) хотелось встать на ее защиту. Вы рассуждали так: «Настолько плохих людей просто не бывает. Наверняка, вся проблема в самом Бобе».

А теперь предположим, что Боб ответил вам так: «Бетти — отличная девчонка, но мы решили, что не совсем подходим друг другу. Кстати, куда бы ты хотела пойти сегодня вечером?». В таком случае шансы Боба вызвать у Бесс уважение и интерес к своей персоне намного возрастут.

Вывод: если вы не можете сказать о прошлых отношениях ничего хорошего, лучше промолчите.

Приносите людям хорошие новости и извлекайте из этого пользу!

Одна часть процесса общения заключается в восприятии информации — того, что вы слышите, видите, читаете и чувствуете. Другая часть состоит в выщаче информации — того, что вы пишете, показываете и объясняете. А теперь универсальное правило отношения к информации, которую вы передаете другим: выделяйте позитив-

ное и игнорируйте негативное. Другими словами, если вы не можете сказать о человеке, месте или опыте ничего хорошего, держите язык за зубами! Уделите три-четыре минуты на изучение следующих примеров.

Когда вы говорите даже о пустяках, сообщайте только хорошие новости и никогда — плохие

Умение вести непринужденную беседу не повредит никому. Но слишком часто люди подходят к этому вопросу не с того конца. Позвольте проиллюстрировать мою мысль.

Мне приходится много выступать на разного рода собраниях. Прежде чем предстать перед аудиторией, я стараюсь прочувствовать атмосферу, в которой предстоит говорить. Поэтому в ходе приема, предшествующего моему выступлению, я стараюсь как можно больше слушать и меньше говорить. Почти всегда долетающая до моих ушей болтовня носит негативную окраску. Вот несколько обрывков из такого рода бесед, подслушанных мной недавно перед выступлением на симпозиуме в Далласе.

Какой-то малый делится впечатлением о Детройте: «Хуже города я в жизни не видел. Весны там вообще не бывает. Только зима, лето и половина осени! Терпеть его не могу».

Другой оценивает ситуацию в экономике: «Хуже еще никогда не было. Я за него проголосовал, но если в ближайшем будущем он не сумеет исправить положение, то больше моего голоса не получит».

Подхожу к женщине, которая рассказывает об экскурсии по городу: «Я не увидела ничего из того, что хотела. А это место, куда нас привезли на обед, было просто отвратительным».

Переключаюсь на футбольного болельщика: «Этого нового тренера надо гнать в шею. Если бы в моей фирме царил такой же бардак, какой он развел в команде, я бы уже сто лет как разорился».

Светская болтовня — неременный атрибут нашей жизни. Она незаменима в обществе, где большинство людей незнакомы. Но разговоры о пустяках вовсе не обязательно должны быть негативными. Критикуя города, президентов, экскурсии, тренеров и десятки других вещей, люди, по их мнению, демонстрируют свой ум. Но они заблуждаются. Негативные разговоры скучны, деструктивны и свидетельствуют о плохом вкусе. Кроме того, беседы ни о чем почти всегда ведутся в самоуверенной, безапелляционной манере. Очень редко их участники задают друг другу вопросы (первым признаком содержательного разговора) типа: «Что вы думаете о...?», «Что, на ваш взгляд, могло бы стать лучшим решением...?», «Что вам больше всего понравилось в...?».

Избегайте негативных СМИ — и вы быстро почувствуете себя лучше

Роль телевидения, радио и печатных средств массовой информации в формировании нашего отношения к людям, обществу и экономике гораздо больше, чем мы думаем. При этом, по меньшей мере, 80% их воздействия имеет негативную направленность — это настоящий яд для ума. Позвольте объяснить.

В январе прошлого года я принял участие в проходившем на Карибах интересном — и увлекательном — семинаре «Насладитесь вознаграждением и узнайте еще больше». Семинар спонсировала одна страховая компания, превратившая его в поощрительную поездку для своих лучших работников. Помимо прочего, он предоставлял превосходную возможность для обмена идеями и методиками

достижения еще больших успехов в будущем. Тема моего выступления называлась «Выбор питательного умственного рациона». Мне предстояло рассказать о том, как следует выбирать положительных друзей и товарищей по работе, способных поделиться вами своим энтузиазмом, вдохновить на достижение

личных целей и просто помочь еще больше насладиться возможностью жить на этом свете.

После лекции у меня состоялась незапланированная дискуссия с тремя слушателями. Всем троим было за шестьдесят, и они пришли в страховой бизнес после успешного окончания карьеры в других областях. Один раньше был пастором, второй — капитаном полиции, а третья — брокером по операциям с недвижимостью. Единственное, что их объединяло, — это исключительный успех в новой сфере деятельности.

Вскоре мы перешли на тему моей лекции: как улучшить рацион умственного питания человека. (Я давно заметил, что преуспевающие энергичные люди с высокой степенью мотивации не любят слишком долго разговаривать о политике, гольфе, футболе и рыбной ловле. Им нравится их работа. После семьи это самая важная часть их жизни. Поэтому они очень быстро переключаются на обсуждение способов дальнейшего развития своих успехов.)

Джим, отставной капитан полиции, открыл прения, заметив, что моя лекция на тему выбора друзей и борьбы с загрязнением духовной среды человека была великолепна, но я упустил один чрезвычайно важный фактор воздействия на наш образ мыслей и поведение.

— И что же это такое? — поинтересовался я.

— Негативное воздействие СМИ, — быстро ответил Джим. — За годы службы в полиции мне приходилось иметь дело почти со всеми видами преступлений: убийствами, изнасилованиями, грабежами, поджогами — чего только не было. Но я на собственном опыте убедился в том, что смакование преступлений в газетах, на радио и телевидении только способствует увеличению количества и видов преступлений. Неизбежным последствием освещения преступлений в прессе является увеличение их количества. Например, — пояснил Джим, — чем больше появляется репортажей об ограблениях банков, тем больше людей пытаются заняться этим бизнесом. То же самое касается убийств и изнасилований.

— Я знаком с подобной статистикой в отношении самоубийств, — заметил я. — Управляющий одного роскошного отеля рассказал мне, что за последние 10 лет у них произошло 19 самоубийств. И каждый раз, когда очередной самоубийца прыгал с балкона, эта история получала освещение на первых полосах газет. Благодаря такой рекламе, в течение нескольких последующих дней им приходилось предотвращать еще несколько подобных попыток. Репортажи о самоубийствах просто подстрекают людей в состоянии депрессии свести счеты с жизнью.

Тут в разговор вступил Билл Х., бывший священник

— С этим же явлением мне пришлось столкнуться в своем приходе. Я проработал пастором 16 лет и убедился в том, что каждая газетная кампания, освещающая светские скандалы или распространение наркотиков, вызывала резкое обострение этих проблем в обществе. Чем больше газеты писали о разводах знаменитостей, тем больше разводов мне приходилось оформлять в моем приходе. То же самое касается наркотиков. Чем больше появляется репортажей о наркотиках, тем больше людей приобщается к этому пороку. Бытовые проблемы и наркозависимость подобны инфекции. Чем больше люди слышат о них, тем быстрее идет распространение заразы.

Очередь дошла до брокера, Патриции П.

— Вообще-то, преступность и бытовые проблемы — это не моя область. Но в сфере операций с недвижимостью, как и в любом другом бизнесе, случаются подъемы и спады. И каждый раз, когда в экономике наступает период спада деловой активности, пресса начинает делать из мухи слона. Заголовки вроде «Темпы строительства жилья упали на 30%» или «Число готовых, но непроданных жилых домов достигло рекордного уровня» просто пугают людей. А в результате страдает экономика в целом. Но те же самые газеты, которые специали-зируются на панических новостях, никогда не отказываются от наших денег на рекламу. Мне кажется, что по

негативному воздействию на рост экономики газетам нет равных в нашем обществе.

Когда наша дискуссия подошла к концу, Джим У., экс-капитан полиции, подвел итог:

— Думаю, мы все согласны с тем, что результатом плохих новостей может стать только появление еще большего количества новых, еще худших новостей. Но что мы можем с этим поделать? Плохие новости приносят вред всем, кроме, разве что, самих СМИ. На плохих новостях они делают большие деньги. Неужели нет способа борьбы с калечащим мозг воздействием средств массовой информации?

Как бороться с негативным воздействием СМИ

Я долго думал над нашим разговором и могу предложить несколько конкретных советов по борьбе с загрязнением умственной среды средствами массовой информации.

1. Признайте, что большинство из того, что показывают, рассказывают или пишут СМИ, — это просто неправда. Ярким примером одной из многих тысяч неправд, сообщаемых каждый год всеми СМИ, стала серия статей корреспондента одного из наиболее уважаемых периодических изданий в стране. Статьи были посвящены жизни молодого наркомана, пристрастившегося к героину. Журналистка так ярко расписала ужасы существования этого бедняги, что получила Пулитцеровскую премию — самую высокую награду в области журналистики. Впоследствии выяснилось, что вся история оказалась высосанной из пальца. Журналистка занималась чистым вымыслом, не используя ни единого факта!

Реальные события извращаются репортерами до такой степени, что этого даже описать невозможно. Попробуйте применить к себе следующий пример. Не исключено, что вы мечтаете о красивом, просторном доме, хорошей еде, новой мощной машине, блестящем

образовании для детей и отпуске на Канарах. Зимой вы мечтаете о бесперебойном отоплении, а летом — о кондиционере. Кому не хочется хорошей жизни?

Но из сообщений СМИ вы узнаете, что, во-первых, надеяться на это не стоит, потому что стране не хватает ресурсов, и, во-вторых, если вы патриот, то должны довольствоваться малым. У вас в глазах рябит от кричащих панических заголовков:

«Повальный голод неизбежен»,

«Энергетический кризис обостряется»,

«Загрязнение среды погубит население планеты

в течение двадцати лет»,

«Жизненный уровень упадет до невиданной

отметки»,

«Рост населения вышел из-под контроля».

Но дело в том, что и эти заголовки, и данные, на которых они основаны, — это чистой воды фальсификация. Это ложь, нацеленная на увеличение тиражей газет, журналов и книг. Людям, которые пишут и говорят о грядущих катастрофах, нет никакого дела до правды. Вместо этого они предпочитают фабриковать сенсации.

Известный экономист Джулиан Л. Саймон долгое время занимался изучением фактов, подтверждающих близость наступления всемирной катастрофы. Его исследования были тщательными и всесторонними. Свои выводы он изложил в книге «Неисчерпаемый ресурс», опубликованной издательством Принстонского университета. Скорее всего, эта книга никогда не станет бестселлером, а жаль. В том, что касается глубины анализа нашего экономического будущего, это наиболее значительное произведение из всех написанных в этом столетии — а может быть, и за всю историю человечества. Приведу лишь некоторые из выводов доктора Саймона:

- «Потенциальные запасы всех важнейших полезных ископаемых способны обеспечить жизнь многим поколениям людей, что подтверждается сомнениями-

ми ученых по поводу реальности угрозы дефицита ресурсов».

- «Нет никакой необходимости ни в логических, ни в исторических обоснованиях предположений об ограниченности любого вида ресурсов».

- «Почти нет причин опасаться, что в обозримом будущем рост народонаселения приведет к дефициту и подорожанию продуктов».
- «Фермеры — особенно в США — требуют компенсации за снижение объема производимого продовольствия».
- «Никаких причин для замедления роста экономики и населения не существует».
- «Если для оценки степени загрязнения окружающей среды выбрать только один, заслуживающий наибольшего доверия, критерий, то им должна стать... ожидаемая продолжительность жизни. Но, как известно, за последние столетия вероятная продолжительность жизни новорожденных детей возросла в несколько раз и продолжает увеличиваться».
- «Представление о катастрофических последствиях «ничем не ограниченных» половых сношений является либо заблуждением, либо заведомой ложью».
- «Говорят, что рост народонаселения предполагает увеличение объема попусту растроченных знаний... Но таков непосредственный результат появления на свет большего количества носителей новых идей».
- «Уменьшаются ли площади сельскохозяйственных угодий? Совсем наоборот. Суммарные ресурсы сельскохозяйственных угодий в мире постоянно увеличиваются».
- «Главным ускорителем прогресса являются наши знания, а тормозом — недостаток воображения. Наш неисчерпаемый ресурс — это люди, квалифицированные, энергичные и одаренные люди...».

Выбор за вами. Вы можете поверить выводам независимого эксперта. Или, если вам так больше нравится,

поверьте заголовкам о грядущем конце света, которые сочиняют люди, желающие прославиться и заработать на этом деньги.

Если вы действительно мечтаете о большем, поверьте в то, что нас ждет изобилие. Если же вы стремитесь к меньшему, верьте беспочвенным и глупым пророчествам о скорой гибели человечества.

2. Исходите из того, что каждая плохая новость тянет за собой еще несколько плохих новостей, а каждая хорошая — еще несколько хороших. Заучите этот закон наизусть, применяйте как можно чаще, — и позитивные перемены не заставят себя ждать. Когда мы прекращаем проповедовать конец света и начинаем распространять обнадеживающие новости, то привлекаем новых друзей, получаем солидную поддержку, сполна наслаждаемся жизнью и зарабатываем больше денег. Давайте разберемся, почему это происходит.

Один мой знакомый торговый агент промышленной фирмы, молодой человек Фред К, подрабатывает продажей поддержанной недорогой мебели. Его идея проста — и чрезвычайно прибыльна. Он скупает поддержанную мебель в мотелях и гостиницах, а потом продает ее розничным торговцам. Однажды за обедом Фред рассказал мне о сделанном им открытии, имеющем самое непосредственное отношение к закону «плохое = плохому, а хорошее = хорошему».

— На меня работают два агента, которые продают купленную мною мебель розничным торговцам. В прошлом году агент А продал мебели в три раза больше, чем агент Б. Я решил разобраться в причинах, потому что у них были примерно одинаковые территории, и я знал, что мои доходы значительно увеличатся, если агент Б будет продавать столько же, сколько агент А. Для этого я выбрал шесть торговцев на территории агента А и шесть — на территории агента Б. Поговорив с этими людьми, я быстро понял, в чем разница. Короче говоря, когда торговцы спрашивали агента А о том, хватает ли товара, он отвечал что-нибудь вроде:

«Товара хватит. Все, что от вас требуется, — это сделать ему достойную рекламу». (Затем он объяснял им, как нужно перепродавать поддержанную мебель.) Когда подобный вопрос задавали агенту Б, он отвечал: «В последнее время есть перебои, но, если повезет, положение исправится». А когда агента А спрашивали: «Как увеличение вашей цены отразится на нашей торговле?» — он отвечал что-нибудь вроде: «Это значит только то, что на каждой проданной вещи вы заработаете больше денег. А покупатели, скорее всего, даже не заметят подорожания. Если все же они начнут возмущаться, напомните им, что покупать мебель у вас всегда выгодно. Мотели, которые нас снабжают, стараются избавиться от мебели, пока она еще в хорошем состоянии». В результате большинство торговцев закупают товар большими партиями. Но когда какой-нибудь торговец

жаловался на повышение цены агенту Б, тот принимался нести какую-нибудь околесицу о том, как трудно в последнее время зарабатывать на жизнь и как быстро растет безработица. Или, если торговец спрашивал агента Б, как идут дела, тот обычно отвечал, что по-разному, и добавлял, что им придется изрядно потратиться на рекламу, если они желают продать товар быстрее. В конце концов мне пришлось расстаться с Б. Я не хотел этого делать, потому что, несмотря на весь его негативизм, работа была ему очень нужна. Но его привычка разносить плохие новости слишком сильно отражалась на моих доходах.

Вывод: предлагайте в нагрузку к товару хорошие новости — и вы заработаете больше денег. Предлагая имеете с товаром плохие новости, вы заработаете меньше — или даже потеряете деньги.

Закон, гласящий, что каждая плохая новость тянет за собой еще несколько плохих новостей, а хорошая — хороших, с таким же успехом применим к любым нашим действиям в семейной и общественной жизни. Поразмыслите над следующими наблюдениями.

Сообщения об ограблении банков, убийствах и изнасилованиях приводят к росту количества ограблений, убийств и изнасилований.

Сообщения о поджогах всегда вызывают настоящий всплеск активности поджигателей и пироманьяков.

Информация об успехах молодых людей приводит к резкому росту желающих посвятить себя достижению великих целей.

В то же время новости об успехах в бизнесе служат катализатором для достижения новых успехов. Проще говоря, каждая хорошая новость способствует развитию бизнеса — расширению производства, улучшению организации и росту доходов. Каждая плохая новость является для бизнеса тормозом и ведет к сокращению производства, увольнениям и откладыванию реорганизации на неопределенный срок.

То, что каждая плохая новость тянет за собой еще больше плохих новостей, — это непреложная истина. В последнее время на первое место в списке мировых проблем вышел терроризм. Он получает беспрецедентное освещение в СМИ. Именно этого — рекламы в средствах массовой информации — террористы и добиваются. Взять хотя бы тот факт, что после каждого взрыва бомбы две, три или даже четыре разные террористические банды берут на себя ответственность за это злодеяние. Они нуждаются в бесплатной рекламе, которую им создают СМИ. Один опытный блюститель закона из Нью-Йорка высказал идею, справедливость которой очевидна каждому разумному человеку: «Пусть полиция делает свою работу, а пресса держится от нее подальше».

Голодовка заключенных в Ирландии несколько лет назад получила колоссальный резонанс. На протяжении нескольких месяцев в каждый выпуск новостей включались подробные сообщения о состоянии здоровья этих самозванных героев. Не прошло много времени, как заключенные всего мира взяли на вооружение этот метод и начали объявлять голодовки, помогаясь от администрации тюрем всевозможных уступок. Без широ-

кого освещения в СМИ акция ирландцев никогда бы не переросла в эпидемию голодовок.

Другой любимой темой мировых СМИ является захват заложников. К этой же категории относится захват самолетов. После того как воздушные пираты впервые получили рекламу в прессе, этот вид преступлений получил такое развитие, что аэропорты вынуждены были установить сложнейшие — и баснословно дорогие — системы проверки багажа и пассажиров.

Философия СМИ такова: плохое — хорошо, страшное — прекрасно, ужасающее — потрясающе. Прошу вас навсегда избавиться от возможных заблуждений на этот счет: СМИ оказывают решающее воздействие на образ наших мыслей и, следовательно, на поведение. Но СМИ, намеренно или случайно, развращают ваш образ мыслей — и, следовательно, поведение. Наши СМИ, которые не зря называют «раковой опухолью мыслительного аппарата» Америки, свято верят в то, что лучше плохих новостей для их бизнеса ничего нет. Примеры:

1. Плохая новость — это хорошо. Заголовки: «Провинциальному бизнесу грозит банкротство» или «Программа школьных обедов приказала долго жить».

2. Страшная новость — это прекрасно. Заголовки: «Три человека покалечены в автокатастрофе — виновата деталь, изготовленная фирмой XYZ или «Самая сильная за последние 30 лет снежная буря парализовала весь Средний Запад».

3. Ужасающая новость — это потрясающе. Заголовки: «Маньяк насилует и убивает женщин в парке» или «Гонконгский грипп угрожает жизням 10 миллионов пожилых людей».

Большинство из нас — особенно те, кто не теряет бдительности, — давно убедились на собственном опыте, что подавляющее большинство слухов, сплетен и «сенсаций местного масштаба», в лучшем случае, полу-

правда. У нас обычно хватает ума пропускать информацию типа «знаешь, я только что слышал...» мимо ушей. Но как быть с новостями, о которых нам сообщают газеты и телевидение? Большинство людей верят этим источникам, словно это святыне истины. Вы можете усомниться в подлинности того, что сообщила вам известная сплетница, но что, если она скажет: «Да об этом все газеты пишут» или «Не веришь мне, включи телевизор».

Попробуем разобраться в механизме искажения истины на примере следующих заголовков.

«Безработица достигла 8%». Может быть, так оно и есть. Правда, в данном случае таким же справедливым был бы заголовок «Работой обеспечены 92% людей». Однако 8% или любая другая названная цифра, скорее всего, не соответствует истине, потому что в нашей стране для подавляющего большинства людей, которые хотят и могут работать, трудоустройство не проблема. Уровень честной безработицы — то есть число людей, занятых поисками работы, — не превышает 2 или 3% от общего числа работоспособного населения. Но в газете, которая приводит нам статистическую оценку безработицы, равную восьми, десяти, шести или какому угодно количеству процентов, вы никогда не встретите рубрику «Пятнадцать страниц объявлений о приеме на

работу».

Прежде чем принимать любую новость за чистую монету, ответьте на два вопроса: 1) будет ли эта информация способствовать моему духовному обогащению; 2) будет ли она способствовать моему материальному процветанию?

Будет ли информация способствовать моему духовному обогащению?

Не так давно одна пожилая женщина рассказала мне, почему она прекратила слушать плохие новости.

— Они просто портили мне настроение, — сказала

она. — У меня не укладывалось в голове, что люди могут быть такими плохими, как они говорят. Каждую неделю меня навещали прекрасные люди, показывали мне фотографии своих детей, рассказывали о том, чем занимаются мои подруги, которых я давно не видела. В большинстве своем люди кажутся мне хорошими, пока я не начинаю читать газеты или смотреть телевизор. Все, что я там вижу, — это как ужасно они себя ведут. Поэтому я больше не интересуюсь плохими новостями. Я просто не обращаю на них внимания.

Она помолчала минуту, а потом продолжила: — А теперь я скажу вам правду. Может быть, меня и тянет к плохим новостям так же как, надо думать, наркомана тянет к наркотикам. Но плохие новости мне не нужны, так же как несчастному наркоману не нужна очередная доза. С тех пор как я перестала обращать внимание на ужасные истории, которые распространяют СМИ, я чувствую себя намного счастливее.

Все новости можно поделить на две группы: духовные стимуляторы и духовные депрессанты. Духовные стимуляторы — хорошие новости от друзей и родственников, а также об успехах знакомых, научных программах, улучшениях в окружающем мире, которые поднимают наше настроение и улучшают самочувствие. Но сообщения о катастрофах в странах, о которых мы никогда не слышали, войны, к которым не имеем никакого отношения, — это духовные депрессанты. Они заставляют беспокоиться и портят наше здоровье.

Вывод: игнорируйте любую новость, которая не улучшает настроение. Плохие новости вызывают рак совести.

Будет ли информация способствовать моему материальному процветанию?

Один торговый агент очень доходчиво объяснил мне, почему он перестал слушать новости за рулем.

— Они нагоняли на меня тоску. Теперь я делаю по

четыре продуктивных звонка в день и успеваю объехать несколько клиентов. Прослушивание красочных описаний ограбления банка, автокатастрофы или интервью с гомосексуалистами приводит меня в подавленное настроение, что негативно отражается на моей работе с клиентами. Видите ли, — продолжил он, — в колледже я играл в футбол. Эта игра преподавала мне урок, который я запомнил на всю жизнь. Перед каждым матчем спортсмену нужно взять себя в руки. Сейчас моя игра — торговля, и она требует от меня максимальной сосредоточенности и убежденности. Поэтому перед каждой встречей с потенциальным покупателем я делаю одно из трех: ставлю на магнитоле мотивационную пленку, включаю хорошую музыкальную станцию или просто обдумываю план будущего разговора. Кроме того, для каждой встречи у меня припасена хорошая новость.

Вывод: обращайте внимание только на хорошие новости. Если ничего подобного вам не встретилось, воспользуйтесь старыми «запасами». Скажите человеку: «Ты потрясающе выглядишь», «у меня для тебя хорошая новость» или «я смог найти решение проблемы, о которой ты рассказал мне на прошлой неделе».

Перечислим вкратце, что от вас требуется:

- Защищайте свой разум. Это актив стоимостью в миллионы долларов.
- Боритесь с любителями сообщать плохие новости следующими способами:
 - а) дайте им понять, что вы слишком заняты и у вас нет времени на разговоры;
 - б) не соглашайтесь и не спорьте с ними;
 - в) полагайтесь на официальную информацию, а не на слухи;
 - г) посоветуйте распространителю плохих новостей найти другую работу, если ему не нравится нынешняя.
- Выходите в открытое море. Те, кто держится ближе к берегу, никуда не доплывут.
- Испытайте себя. Докажите себе, что вы на это способны.
- Занимаясь поиском другой работы, всегда говорите только хорошие вещи о вашем предыдущем нанимателе.
- Говорите только хорошее обо всех ваших предыдущих романтических партнерах.
- Избегайте негативную информацию и почувствуйте себя лучше.
- Помните, что каждая хорошая новость тянет за собой еще больше хороших новостей, а плохая — плохих.
- Обращайте внимание только на те новости, которые способствуют вашему духовному обогащению и материальному процветанию.

5

Хотите больше получать? Больше давайте

Вы знаете хоть одного человека, который хотел бы иметь меньше, чем имеет, — меньше денег, здоровья, друзей и влияния? Все, кого знаете вы и знаю я, хотят больше удовлетворения от жизни, хороших вещей, богатства и удовольствий. Мы хотим иметь полное право с гордостью сказать себе: «Я двигаюсь вперед. В этом году я добился большего, чем в прошлом».

Добиться большего можно двумя способами: действуя эгоистично или проявляя щедрость.

Чтобы понять принцип действия обоих этих способов и сравнить их результаты, вообразите себе две супружеские пары: Эгоистов и Щедрых.

Стиль мышления господ Эгоистов формируют они сами, исключительно в интересах собственного благоденствия, выгоды и удовольствия. Каждая их мысль и поступок определяются вопросом: «Что нам это даст?». Они думают: «Чем меньше мы отдадим, тем больше останется нам самим».

Господа Эгоисты рассуждают примерно так: «Если мы продадим покупателям фунт мяса, в котором будет 14, а не, как положено, 16 унций*, то останемся в выигрыше». Или: «Если мы сократим объем предоставляемых

* Фунт — единица массы в системе английских мер. 1 фунт = 0,454 кг. Унция — единица массы в системе английских мер, 1 унция = 28,35 г, в фунте 16 унций. — Прим. перев.

услуг, то увеличим нашу прибыль. А если мы будем платить работникам не больше установленного законом минимума, то заработаем больше денег и быстрее разбогатеем».

Тем временем господа Щедрые рассуждают иначе.

Они в первую очередь заботятся о том, чтобы помочь другим людям разбогатеть, сделать карьеру, насладиться жизнью и преодолеть препятствия. «Чем мы можем помочь людям и как нам удовлетворить их потребности?» — вот вопрос, который определяет все их поступки. Только не подумайте, что им тоже не хочется получить больше. Но все действия мистера и миссис Щедрых основаны на убежденности в том, что чем больше они дают другим, тем больше получают взамен.

Они мотивируют свое поведение следующим образом: «Если клиенты будут получать от нас больше, чем они рассчитывали, то станут нашими постоянными клиентами и со временем мы заработаем на этом больше денег».

Эти люди действуют с умом. Мистер и миссис Щедрые знают, что если они по достоинству оценят труд работников, с пониманием отнесутся к их проблемам и окажут необходимую помощь, предоставят все возможности для раскрытия их потенциала, то в конечном итоге в выигрыше окажутся все.

Всего один день наблюдений в реальном мире убедит вас в том, что подавляющее большинство людей принадлежит к категории господ Эгоистов. Правда, получают они на удивление мало. Большую часть хороших вещей в жизни как магнитом притягивают к себе господа Щедрые.

Как три предпринимателя разбогатели на том, что стали давать больше

Примеры того, как предоставление высококлассных услуг вознаграждается потрясающими призами, можно найти в любой сфере человеческой деятельности. Не-

давно мне на глаза попала статья об одной школе бизнеса на северо-востоке страны, которая никак не могла свести концы с концами, даже несмотря на солидные государственные субсидии. В конце концов штат прекратил выделять средства и школа закрылась. Впоследствии три молодых предпринимателя организовали складчину и открыли школу снова. Не прошло и полутора лет, как они начали получать прибыль. Отвечая на вопрос, как им это удалось, их представитель сказал: «Мы проанализировали ситуацию и пришли к однозначному выводу: школа обанкротилась, потому что объем получаемых студентами знаний не соответствовал размерам оплаты за обучение.

Большинство преподавателей работали на ставку и естественно, предпочитали не напрягаться. Они не были заинтересованы в том, чтобы помогать слушателям в составлении учебных программ, решении сложных задач и поисках работы. В результате качество преподавания ухудшилось, стандарты обучения снизились, администрация увязла в болоте безразличия, число перспективных абитуриентов резко упало, и репутация школы была потеряна. Мы приняли решение организовать учебный процесс по высшему разряду и дать слушателям все, чего они хотели, и даже больше. Мы набрали штат преподавателей из признанных экспертов — специалистов своего дела. При этом нас не волновало, сколько у них ученых степеней. Мы составили расписание занятий с учетом занятости слушателей на основной работе и приложили все усилия, чтобы пробудить в них чувство собственного достоинства и энтузиазм. Кроме того, мы уведомили всех потенциальных работодателей о принятых нами мерах. Теперь работаем с прибылью, ведем списки ожидающих очереди на поступление, а наши программы финансируются региональными фондами. Мы на практике убедились том, что финансовые проблемы можно решить очень быстро, если уделять первоочередное внимание качес-

ву обучения и давать слушателям больше, чем они рассчитывают получить».

Этот пример много говорит о преимуществах частного предпринимательства над государственной бюрократией и подтверждает концепцию «Хотите больше получать? Больше давайте!».

Как получить больше прибыли, разделив ее на всех

Большинство менеджеров губит жадность. Жадные люди считают самым верным способом увеличения собственных доходов эксплуатацию, злоупотребление доверием или элементарный обман работников. Однако такой подход себя не оправдывает.

Но иногда среди менеджеров встречаются люди щедрые. Они верят в то, что работу людей нужно оценивать по достоинству, считают, что человек должен делиться.

Какая из концепций — жадности или щедрости — дает лучшие результаты? Этот вопрос уже давно вызывает жаркие споры в среде владельцев предприятий и менеджеров. Но любой объективный наблюдатель даст на него однозначный ответ: чем теснее увязаны размеры денежного вознаграждения с качеством выполнения работниками их обязанностей, тем выше будет это качество. Таково главное правило ведения прибыльного бизнеса.

Другими словами, зависимость вознаграждения от производительности усиливает мотивацию работника. Позвольте проиллюстрировать это на примере.

Лет двадцать тому назад один мой знакомый разработал рецепт приготовления куриного филе, который привел посетителей его маленького ресторанчика в неописуемый восторг. Рецепт оказался настолько удачным, что вскоре он смог открыть второй, а затем — и третий ресторан.

Но тут перед ним встал вопрос. Каким образом он

еще больше мог расширить свою сеть ресторанов куриной кухни, обеспечить точное соблюдение рецептуры приготовления фирменного блюда и предоставить директорам ресторанов такой стимул, который побудил бы их работать так же, как он (то есть не разгибая

спины)?

Мой знакомый составил следующий план из трех пунктов. Во-первых, он решил не продавать франшизы. На эксплуатацию своих ресторанов и остаться их единственным владельцем, что обеспечивало контроль над соблюдением технологии.

Во-вторых, он постарался подойти к отбору директоров с особой тщательностью: принимая во внимание не только их квалификацию, но и честность. Ему нужны были такие люди, которым он мог безоговорочно доверять, которые не станут тратить большую часть рабочего времени на обдумывание способов обмануть хозяина и приложат все усилия к тому, чтобы посетители обслуживались только по высшему разряду.

Третий пункт плана представлял собой исключительно оригинальное для того времени решение. Он назначил директорам ресторанов минимальную ставку (прожиточный минимум) плюс половинную долю прибылей заведения. Благодаря непосредственному участию в прибылях ресторана, директора получили мощный стимул к тому, чтобы делать свою работу как можно лучше, пробуждать такое же отношение к работе у персонала и следить за тем, чтобы вкус цыплят радовал посетителей.

Столь щедрая система вознаграждения директоров ресторанов позволила некоторым из них довести размеры своих доходов до шестизначных цифр. Почти все они зарабатывали примерно вдвое больше ведущих руководителей других компаний.

Мой знакомый, человек глубоко религиозный, остался чрезвычайно доволен результатами. «Моим директорам план нравится, потому что позволяет им зарабатывать столько, сколько они стоят. Посетителям (которые, разумеется, ничего не знают об этом плане) нравится, что директора постоянно следят за тем, чтобы цыплята готовились как надо, а сервис всегда оставался на высоте. А меня лично радует то, что я делаю большие деньги и наслаждаюсь жизнью, помогая другим зарабатывать как можно больше».

Вывод: хотите больше получать? Больше давайте!

Давать всегда лучше, чем получать

Каждый из нас слышал это утверждение много раз, но в него все равно трудно поверить. Позвольте мне на примере доказать его справедливость.

Как-то раз в самолете я познакомился с человеком, сидевшим на соседнем кресле, и мы разговорились о проблемах, связанных с приездом в незнакомое место.

— Самая интересная ситуация из всех, с которыми мне довелось столкнуться, произошла на севере штата Огайо, — сказал мой сосед. — Я заказал напрокат машину за три дня до приезда и не обратил внимание на то, сколько бензина в баке, поскольку мне редко доводится опустошать целый бак взятого напрокат автомобиля. И вот еду я по местной дороге, как вдруг у меня кончается бензин. Делать нечего, выхожу из машины и начинаю голосовать. Дело было зимой, далеко за полночь. Мне пришлось простоять на морозе минут двадцать, пока какой-то человек на старом пикапе не остановился возле меня и не спросил, чем он может помочь. Я объяснил ему ситуацию. Он рассмеялся и сказал: «Время от времени такое случается со всеми моими родственниками. Залезай. Я подброшу тебя до заправки». Когда мы тронулись с места, я спросил моего благодетеля: «Что заставило вас остановиться? Десятки, машин проскочили мимо, даже не сбавив скорости». Старик бросил на меня быстрый взгляд и сказал: «То, что ты мой родственник». «Сэр, — возразил я, — по-моему, вы ошибаетесь. Вы уже два раза называли меня своим родственником. Но я родом из Северной Каролины и,

насколько мне известно, у меня нет родственников в Огайо». «И все равно ты мой родственник. Все дело в том, — пояснил старик, — что мы с тобой кровные родственники всем людям на Земле, независимо от их национальности, места рождения, цвета кожи, религии и Бог знает чего еще. А я привык помогать родственникам, когда они попадают в беду». Я какое-то время сидел молча, обдумывая слова этого человека. Действительно, все мы, человеческие существа, друг другу родственники. Богачи, бедняки, победители и неудачники — все мы одной крови. Наконец мы доехали до заправки, набрали бензина и старик повез меня назад к моей машине. Мы проехали в общей сложности миль* двадцать, и я отнял у человека почти целый час времени. Я попытался отблагодарить его за беспокойство, но он наотрез отказался брать деньги. На прощание он сказал: «Мне нравится помогать людям. Знаешь, я служу псаломщиком в сельской церкви, и часто меняю слова в заповеди «Делай другим то, что ты хотел бы, чтобы они сделали тебе» на «Дай другим то, что ты хотел бы, чтобы они дали тебе». Надеюсь, ты запомнишь то, что случилось с тобой здесь сегодня ночью, и отдашь долг помощи кому-нибудь из твоих родственников». И знаете что, — продолжил мой сосед, — совет моего родственника-псаломщика дал мне очень много в плане духовного совершенствования. Этот случай заставил меня оказывать намного больше мелких услуг людям, которых я даже не знаю. Я часто ловлю себя на мысли, что, после того как я начал помогать людям без всякой надежды получить что-нибудь взамен, со мной стало происходить намного больше приятных неожиданностей. В результате я серьезно уверовал в существование невидимой руки, которая направляет все наши действия».

Вывод: оказывайте помощь людям, не думая о том, чтобы получить что-нибудь взамен, и награда не заставит себя ждать.

* Миля сухопутная = 1,609 км. — Прим. перев.

Мать Вэлери пожертвовала собой, чтобы улучшить жизнь следующего поколения

Как-то на днях я засиделся в офисе так поздно, что меня застала уборщица, которая пришла выбросить из урны накопившийся за день мусор.

— Не слишком ли много вы работаете, доктор Шварц? — спросила она и улыбнулась.

— Вообще-то, я не работаю, потому что работа для меня — развлечение, — рассмеялся я. — К тому же, еще не поздно, всего десять часов.

— Вы пишете новую книгу? — поинтересовалась она. Ее слова меня удивили, потому что мы не привыкли

к тому, чтобы уборщицы обращались к нам по имени, да еще спрашивали, чем мы занимаемся.

— Я спрашиваю потому, — продолжила она, — что мне очень понравилась ваша книга «Искусство мыслить масштабно». Мне ее дочка давала почитать. Может быть, вы ее помните. Вэлери С, она занималась на вашем курсе два или три семестра назад.

— Да, действительно. Я очень хорошо помню Вэлери. Она очень активно вела себя на занятиях и, кажется, вошла в тройку лучших. И еще я помню, что она заняла пятое место на конкурсе «Мисс

Америка». Вэлери очень уравновешенна, умна, естественна и красива.

Однако мне не удалось скрыть удивления по поводу, что мать Вэлери — простая уборщица, и она тут же это заметила.

Миссис С. посмотрела на меня и сказала:

— Вы думаете, что у уборщиц не может быть умных и красивых дочек?

— Нет, дело не в этом. Но я скорее представил бы себе мать Вэлери в роли хозяйки шикарного загородного дома, устраивающей два-три раза в неделю вечеринки для богатых друзей.

Теперь настала ее очередь рассмеяться.

— Знаете, а мне действительно приходится прово-

дить много времени в загородном доме с пятью спальнями и часто помогать в организации изысканных ужинов. Дело в том, доктор Шварц, что днем и по выходным я работаю горничной в одном из стильных особняков в Норт-Сайде. А по вечерам я четыре часа занимаюсь уборкой этого здания.

Я работаю на двух работах, чтобы Вэлери и ее сестра выглядели в колледже не хуже других. Вот почему мне нравится эта моя вторая работа. Конечно, я понимаю, что вытирать пыль со столов и выносить мусорные корзины не слишком большое удовольствие, но так я могу помочь моим девочкам. Я даю своим детям то, чего мне не могли дать мои родители.

После того как миссис С. ушла, я подумал: «Какая сила духа! Какое прекрасное отношение к жизни! Разве можно придумать что-нибудь важнее и благороднее, чем отдать всего себя делу помощи следующему поколению?».

Миссис С. могла поступить так, как поступили бы в подобных обстоятельствах большинство матерей, и посчитать, что одной работы для нее более чем достаточно, а молодые и здоровые дочери пусть сдают экзамен жизни самостоятельно. Но она сознательно выбрала эту жертву с надеждой увеличить шансы своих дочерей на успех. Разве этим можно не восхититься!

Вывод: вы любите своих детей? Если так,, то принесите все необходимые жертвы, чтобы помочь им получить максимум того, что предлагает жизнь.

Один ресторан дает и получает, другой терпит финансовый крах. Почему?

В человеческом обществе существует закон, который невозможно отменить: «Чтобы получить, сначала нужно дать». Этот закон работает во всех сферах жизни и деятельности людей. Если только вы не занимаетесь нелегальным бизнесом и хотите добиться богатства, изобилия и уважения, начинайте давать, а получение оставьте на потом.

Предположим, вы мануальный терапевт. В таком случае отдайте профессии все, что у вас есть, и успех нам гарантирован. Это же правило с таким же результатом можно применить к программистам, менеджерам, спортсменам и торговым агентам. Закон «ставьте па первое место работу, а награды придут сами» так же незыблем, как смена дня и ночи. Позвольте привести пример.

Несколько месяцев назад я дал группе студентов необычное задание. Они должны были сравнить стратегии двух однотипных предприятий в борьбе за одну и ту же группу потребителей, а потом представить свое мнение о том, какое предприятие работает успешнее и почему.

Один из студентов, Чарлз Б., решил сравнить работу двух ресторанов. Он несколько месяцев проработал в каждом из них помощником официанта и объясни п, почему ресторан А процветает, а ресторан Б обанкротился.

В своем отчете Чарлз указал, что еда в ресторане А была отличного качества, а порции — очень большими. Обслуживание велось быстро, вежливо и квалифицированно. Администратор, официантки и кассирша вели себя дружелюбно. И все улыбались. Постоянных посетителей встречали как членов королевской семьи.

В ресторане Б дело было поставлено по-другому. Там, в частности, подавали очень маленькие порции. Руководство не могло понять, что стоимость продуктов составляет лишь небольшую часть от общей суммы расходов. Сервис был, мягко говоря, ненавязчивым. Даже когда ресторан был практически пуст, администратор рассаживала людей на худшие места (рядом с дверью на кухню или

с буфетами, в которых официанты держат соусы и тому подобные вещи).

Официантки в ресторане Б долго не задерживались. В обоих ресторанах зарплата официанток была минимальной и основную часть их дохода составляли чаевые. В ресторане Б чаевых давали мало, потому что

сама атмосфера заведения вызывала неприязнь. Если человек не доволен рестораном, он оставляет на чай меньше или совсем ничего.

В то же время, благодаря великолепному сервису, приятной атмосфере и щедрым чаевым, в ресторане А постоянно существовала очередь желающих устроиться на работу официантками.

Далее Чарльз отметил, что в ресторане А ему пришлось работать намного интенсивнее, чем в ресторане Б, потому что там было больше посетителей. Но зато там было намного веселее. Зал ресторана А был полон каждый вечер, включая понедельники, когда в большинстве ресторанов посетителей не так много.

В итоге ресторан Б обанкротился. Формальная причина: доходы не покрывали расходы. Истинная причина — директор, который пытался получить, не давая.

Как высказывание президента Кеннеди помогло Питеру У. добиться успеха

Всего за восемь лет Питер У. создал в одном из мегаполисов сеть из 16 центров по улучшению жилья. Он предлагает широкий ассортимент современной бытовой техники и стройматериалов как подрядчикам, так и домашним умельцам.

Фирма Питера процветает. Я пару раз встречался с ним мимоходом на разного рода презентациях, но по-настоящему содержательный разговор между нами состоялся только за обедом во время инвестиционного семинара, на который мы оба записались.

Я в шутку спросил Питера, зачем ему нужен семинар по инвестициям, если все и так знают, что он человек не бедный. Он расхохотался и ответил:

— Думаю, я оказался тут по той же причине, что ты, — хочу узнать, как заработать еще больше!

(Тут я должен заметить, что, по моим наблюдениям, большинство участников семинаров и конференций, посвященных теме увеличения доходов, уже успели

биться значительных успехов в этом направлении. Люди, которым действительно необходимы сведения такого рода, обычно слишком скептически относятся к вкладыванию денег в полезную информацию.)

Во время обеда я спросил Питера, как ему удалось создать целую сеть процветающих магазинов в той сфере бизнеса, которая славится высоким уровнем конкуренции и количеством банкротств.

— Знаешь, — ответил Питер, — это длинная и почти неправдоподобная история, но попробую рассказать ее тебе в двух словах. Когда я еще учился в средней школе, преподавательница основ гражданственности дала ученикам нашего класса задание выбрать любую цитату одного из президентов Соединенных Штатов и написать на ее основе сочинение о ее связи с повседневной жизнью и каким образом она может помочь нам добиться успеха. Я перебрал много высказываний наших президентов и в конце концов остановился на одной цитате, которая по какой-то причине глубоко запала мне в душу. Это была знаменитая фраза, произнесенная президентом Джоном Кеннеди во время своей инаугурационной речи. Мистер Кеннеди сказал: «Поэтому, граждане Америки, не спрашивайте, что ваша страна может сделать для вас; спросите, что вы можете сделать для вашей страны». Сам не знаю почему, но это высказывание Кеннеди несколько недель подряд не выходило у меня из головы. И, кажется, в конце концов я понял, что имел в виду Кеннеди, когда говорил о том, как каждый из нас должен относиться к своей стране. Другими словами, люди должны перестать требовать от правительства пособий, подачек и субсидий. Вместо этого они должны постараться помочь правительству тем, что будут вести себя как добропорядочные граждане, самостоятельно пробивая дорогу в жизни и проявляя патриотизм. Обдумывая цитату Кеннеди, я пришел к выводу, что ее можно применить лично ко мне и к тому, чем я занимаюсь. В частности, до меня дошло, что, играя в футбольной команде, я был больше заинтере-

ресован в том, чтобы другие игроки команды помогали мне забивать голы, чем в том, чтобы самому

помочь команде. В результате детального самоанализа я обнаружил, что ставлю собственные интересы выше интересов других членов моей семьи и ребят из моего класса. Высказывание Кеннеди полностью перевернуло мои взгляды на то, как следует добиваться цели. С малых лет мне внушали, что «Бог помогает тем, кто помогает себе сам», но теперь я смог углубить и развить эту мысль. В моей обработке она приняла вид «Бог больше помогает тем, кто помогает другим». С тех пор я применял концепцию «Если я больше дам другим, они больше дадут мне» ко всему, что сделал в бизнесе.

— Каким образом? — спросил я.

— С одной стороны, в нашем бизнесе мы всегда предлагаем только самый лучший товар. Кроме того, при заключении крупных сделок мы идем на любые уступки. Причина в том, — разъяснил он, — что покупатели нужны нам намного больше, чем мы нужны им. Мы все делаем в первую очередь в интересах покупателей. Я научился применять эту философию ко всему, чем занимаюсь. В том, что касается семейных отношений, меня заботит прежде всего то, что я могу сделать для моих близких, а не то, что они могут сделать для меня. Такое же правило определяет мое отношение к церкви, к торговой ассоциации и ко всем знакомым. Я никогда не выступаю в роли босса перед директорами своих магазинов и их работниками. Я выполняю функцию тренера, помогая им материально и морально любыми доступными мне способами.

После обеда мы направились на следующую лекцию инвестиционного семинара. По дороге в аудиторию я сказал Питеру:

— Используя принцип Кеннеди, ты добился поразительных успехов в жизни. Почему же его не могут применить другие люди?

— Не знаю, — ответил Питер. — Могу только предположить, что подавляющее большинство бизнесменов'

просто не понимает, что принцип «Сначала дай, получишь потом» — это не теория, а прагматический закон жизни.

Уважение — самый ценный, но и самый редкий дар

Проработав много лет бизнес-консультантом, я пришел к следующему выводу: главной причиной агрессивности профсоюзных активистов, текучести кадров, невыходов на работу, забастовок и связанных с ними проблем является недостаточно уважительное отношение менеджеров к персоналу.

Если вы менеджер, этот раздел вам вряд ли понравится. Он выставляет людей вашей профессии в не слишком хорошем свете. Но прочтите его, минимум, два раза, потому что в нем каждое слово — правда. Во многих компаниях персоналу уделяется намного меньше внимания, чем сырью, оборудованию и прочим неодушевленным предметам. Но неуважение к людям — это самое последнее дело. Те немногие менеджеры, которые умеют ладить с рабочими, пожинают замечательные плоды их лояльности и высокой производительности.

Позвольте рассказать вам об одном руководителе, который знает, как добиться максимума от своих людей и давно позабыл о проблемах, причиняющих головную боль большинству менеджеров. Его зовут Сэм Д., и он занимает пост главного управляющего большой фабрики-кухни в Теннесси.

Недавно я проводил исследования в его компании и познакомился с Сэмом достаточно близко. Работа его людей в основном скучна и монотонна. Производственные операции однообразны и просты. Подготовка, по меньшей мере, половины работников занимает не меньше трех дней. Несмотря на невысокий уровень профессионализма, моральное состояние коллектива держится на неизменно высоком уровне. Почему?

Главная причина, по-моему, в том, что Сэм отдает шестистам работникам компании все, что у него есть. Он одевается почти как простой рабочий. Минимум часа в день он проводит в цехах, общаясь с людьми, расспрашивая их о детях, обмениваясь шутками и не забывая похвалить за высокое качество продукции.

Сэм знает большинство рабочих по именам. Когда кто-нибудь из них попадает в больницу, он всегда находит время, чтобы навестить больного. Когда в семье работника кто-нибудь умирает, Сэм обязательно приходит на похороны выразить свои соболезнования. Мы все знаем, что поступки говорят громче слов, а поступки Сэма говорят громко и внятно: «Я вас уважаю».

Помимо прочего, Сэм выпускает хорошую еженедельную газету для персонала. Под словом «хорошая» я подразумеваю, что основное внимание уделяется событиям, которые действительно интересуют работников: кто получил повышение, кто женился, у кого прибавление в семье, кого проводили на пенсию, кто праздновал день рождения. К сожалению, большинство руководителей высшего звена считают эти и многие другие вещи несущественными. Как-то я спросил Сэма где он научился этой замечательной методике дарения которая позволяет ему поддерживать высокий моральный дух в коллективе, несмотря на тяжелые условия работы.

— Дело в том, — объяснил он, — что я вырос этом городе. Мой отец всю жизнь проработал в компании, но так и не поднялся выше первой ступеньки служебной лестницы. Однако он сумел скопить достаточно денег, чтобы я мог поступить в университет, получил специальность инженера-технолога и принял решение вернуться домой и найти работу в компании отца. Моей целью стало радикальное изменение ствующего положения дел. Еще мальчишкой я слыша как отец жаловался на то, что высшее руководство их норирует проблемы работников и отказывается выполнять их требования, на высокий уровень травматизм

на производстве, низкие зарплаты, ужасающие условия труда и полное отсутствие уважения начальников к подчиненным. После получения диплома я пришел сюда, получил место младшего менеджера и принялся продвигаться вверх. Постепенно мое влияние росло и я получал все больше возможностей в плане улучшения условий труда. Пять лет назад меня назначили главным управляющим, но я все равно остался для рабочих своим человеком. Все, конечно, знают, что я получаю в несколько раз больше, чем самые высокооплачиваемые рабочие на производстве, но не имеют ничего против. Они любят меня, потому что я не пытаюсь ставить себя выше других. Я глубоко убежден, — подчеркнул он, — что в глазах Господа все мы созданы равными. Видите ли, я считаю, что своим успехом обязан прежде всего благожелательному отношению ко мне рабочих, которые хорошо знали моего отца. Я такой же, каким был он, и мое инженерное образование не дает мне права считать себя лучше остальных. Я уважаю каждого из моих людей, потому что каждый из них играет пусть незаметную, но очень важную роль в нашей команде. Они чувствуют это уважение и не жалуются, когда порой приходится отрабатывать две смены подряд или выполнять неприятные задания. Дело в том, — сказал в заключение Сэм, — что красивые и дорогие подарки, конверты с деньгами или дополнительные льготы не могут повысить уровень лояльности человека. Но, проявляя уважение, я показываю, что забочусь о каждом работнике и считаю его личностью.

Радуйтесь возможности жертвовать. Это чрезвычайно выгодный вид инвестиций

Слово «жертва» воспринимается многими людьми в негативном смысле, потому что они знакомы только с первой половиной определения этого слова — «отказ от чего-то желаемого...». Чего эти люди не знают, так это второй половины определения — «...с целью дости-

жения высшей цели или получения чего-то еще более ценного...».

Когда мы рассмотрим определение слова «жертва» целиком и применим его на практике, то обнаружим, что в нашей жизни стало больше радостей, смысла и даже денег.

Позвольте объяснить эту мысль.

Тим Т., администратор страховой компании, рассказал мне, как окупилась его жертва. Два года назад друг предложил ему заняться в свободное от основной работы время маркетингом. Тим поблагодарил, но отклонил предложение, потому что ему пришлось бы пожертвовать слишком многим, например телевизором, развлечениями, занятиями с детьми и другими подобными вещами.

Но после того как друг еще два раза повторил свое предложение, Тим все-таки решил попробовать.

— Само собой, что начинать пришлось с жертв, — рассказал Тим. — Я перестал смотреть футбол по? шесть-восемь часов подряд каждые выходные, бросил, играть в гольф летом и в боулинг зимой, отказался от телесериалов и вычеркнул из жизни остальные способы бесполезной траты времени. Я превратил их в деньги. Это стало первой компенсацией за мои жертвы. Было еще три, а может быть, даже больше важных благоприятных моментов, — продолжил Тим. — После того как я пожертвовал некоторыми бессмысленными занятиями, мое отношение к себе резко улучшилось. Впервые за всю свою жизнь я смог взять на себя ответственность за мое финансовое будущее. Размеры вознаграждения в моем собственном бизнесе были прямо пропорциональны вложению в дело времени, усилий и умения. Как вам прекрасно известно, очень мало людей, работающих на ставку,

получают достойную оплату. Им платят в соответствии со стандартом, который взят с потолка каким-нибудь аналитиком и не имеет никакого отношения к реальной производительности работника.

— Какую еще пользу принесло вам то, что люди обычно считают жертвой? — спросил я.

— Третьей наградой, значение которой нельзя переоценить, стала для меня возможность помогать людям выбираться из финансовой ямы и укреплять свое благосостояние. Видите ли, деньги приходят ко мне с двух сторон — в виде комиссионных за проданные товары и процентов со сделок, совершенных людьми, которых я привел в бизнес. Косвенным образом я помог некоторым прекрасным людям заработать деньги, которые дали им возможность оплатить необходимые стоматологические услуги, купить новую машину, провести отпуск на шикарном курорте и оплатить обучение детей в колледже.

Но самым большим благом стало положительное воздействие, которое этот дополнительный бизнес оказал на мою семью. Видите ли, у нас с моей женой Дженни трое детей — сын двенадцати лет и две дочери, девяти и десяти лет. И каждому из них нашлось место в моем бизнесе. Они помогают в оформлении заказов, отвечают на телефонные звонки, занимаются доставкой товаров, следят за своевременным пополнением запасов продукции — и все в таком роде. Наш сын Филип даже создал в домашнем компьютере специальную базу данных, и теперь мы точно знаем, сколько и чего у нас есть, что нужно заказать на складе, сколько денег должны нам и сколько должны мы. В процесс втянулась вся семья, и это сблизило нас еще больше.

(Тут Тим отошел от темы, чтобы изложить свои взгляды на необходимость привлечения детей к экономической деятельности семьи. По его мнению, практическое ознакомление детей с принципами работы нашей экономической системы ведет к росту производительности, снижению уровня преступности, наркомании и помогает получать больше удовлетворения от жизни. Тим уверен, что дети страдают от «синдрома скуки» гораздо сильнее взрослых.)

Возможно, далеко не все жертвы оказываются настолько выгодными, как те, что были принесены Тимом. Но когда вам придется рассматривать необходи-

мость жертвы с точки зрения соотношения «затраты/ выгоды», вспомните слова известного экономиста А. П. Гутли: «Получить прибыль без риска, опыт без опасности и награду без труда так же невозможно, как жить, не родившись».

Помогите другим понять концепцию «дать, чтобы получить»

Давайте проверим, насколько правильно мы понимаем концепцию «Дать, чтобы получить». То, что вы даете, должно стать наградой за какой-то поступок, а не милостыней бездельнику. Экономисты без конца переливают из пустого в порожнее, пытаясь понять причины болезни нашей экономики: почему так трудно сбалансировать бюджет и дать людям экономическую свободу, необходимую для вступления в настоящий золотой век.

Уже несколько десятилетий миллионам людей внушают, что у них есть право требовать от государства бесплатного предоставления товаров и услуг. Многие из этих людей искренне верят в то, что правительство обязано обеспечить их существование. Никто никогда не знакомил их с концепцией «Дать, чтобы получить», поэтому они продолжают брать, ничего не давая.

Такое положение вещей вредит всем, так как все, что дает правительство, нужно сначала отнять у трудолюбивых и законопослушных налогоплательщиков, вроде нас с вами.

Бывший министр финансов США Уильям Саймон написал блестящую книгу «Время истины». Приведу лишь один из включенных в нее советов.

«Перестаньте просить у правительства «бесплатных» товаров и услуг, какими бы желанными или необходимыми они вам ни казались. Ничто не дается даром. Та, что вы получаете, — это кусок хлеба, вырванный изо рта вашего соседа, — и вырвать его можно только силой. Если вы не решаетесь подкараулить соседа и под

дулом пистолета потребовать у него денег на решение любых новых проблем, с которыми вам приходится сталкиваться, не позволяйте государству делать это за вас. В каждом политике, который одновременно и требует «жертв», и предлагает вам «бесплатные услуги», будьте готовы распознать эгалитарного демагога и проповедника уравниловки, кем он в действительности и является. Если

миллионы американцев усвоят этот основополагающий принцип, будут действовать в соответствии с ним и обучать ему других, они сделают для дальнейшего развития свободы в американской жизни больше, чем любое правительство».

Люди, которые хотят получать, но не желают ничего давать взамен, ничем не отличаются от воров. А когда число получающих превысит число дающих, наше общество в нынешнем виде просто перестанет существовать. Мудрость, заключенная в выражениях «дай, если хочешь получить» и «вознаграждение должно быть заслужено трудом», вполне доступна пониманию любого девятилетнего ребенка.

Главный наш враг не тот, кто мечтает нажать на кнопку и стереть нас с лица земли. Негодяй, способный разрушить наше общество, — это тот эгалитарный демагог, о котором пишет Саймон. Давая что-нибудь людям, которые палец о палец не ударили для улучшения своего положения, мы подвергаем себя и их смертельной опасности.

Пять конкретных способов дарения, способных принести вам выгоду

Выбирать и делать подарки нужно с умом. Изучите—а потом примените — предлагаемые ниже правила. Они позволят вам получить от этого занятия намного больше удовольствия и, разумеется, выгоды.

Правило 1: самые дорогие подарки неосязаемы. Телефонный звонок одинокому человеку, посещение больного друга, написанная от руки благодарность за услу-

гу — подобные подарки гораздо дороже букета цветов, стандартной поздравительной открытки или корзины фруктов. Неосязаемые подарки как бы говорят: «Я действительно забочусь о тебе». Заурядные, купленные в магазине и доставленные рассылным вещи сухо сообщают адресату: «Я выполнил свое обязательство не забывать о тебе».

Правило 2: если вы дарите что-нибудь материальное, постарайтесь, чтобы эта вещь пришлась по вкусу получателю. Каждая подаренная вещь должна говорить за вас: «Я знаю тебя — чем ты интересуешься, в чем нуждаешься, чего хочешь, о чем мечтаешь».

Я знаю одного торгового агента промышленной фирмы, который освоил этот прием в совершенстве. Многолетний опыт работы с людьми убедил его в том, что большинство из нас испытывают склонность к собирательству. Люди коллекционируют почти все, что только можно себе представить, — фарфоровых, металлических или керамических лягушек, кроликов, птичек и кошечек, пепельницы, старые наперстки — назовите любой предмет, и окажется, что он является темой чьей-нибудь коллекции.

— Мне остается лишь одно, — раскрыл он свой секрет, — не проходить мимо любых необычных и оригинальных вещей, способных утолить коллекционный зуд моих клиентов и их супругов. Когда я натыкаюсь на что-нибудь способное, на мой взгляд, заинтересовать кого-нибудь из моих клиентов-собирателей, я покупаю ■ эту вещь и посылаю им вместе с короткой запиской — что-нибудь вроде: «Надеюсь, вы найдете ей место в ва- шей коллекции!». Но главное заключается в том, что мне самому нравится помогать людям в пополнении их коллекций. Ни один уважающий себя коллекционер никогда не выбросит ни одного экспоната — он будет j помнить, от кого его получил. Кроме того, я давно убедился, что со вкусом выбранный подарок ценится намного больше, чем бутылка коньяка, корзина фруктов или любая другая вещь, для покупки которой не нужно

думать, — только иметь деньги. Прием «выбери подарок, который придется по вкусу получателю» срабатывает в любых ситуациях. Дедушки и бабушки получают больше удовольствия от подарка, изготовленного руками внука, чем от любой вещи, которую он купит в магазине. Большинство женщин больше обрадуются скромным незабудкам, выращенным поклонником, чем дюжине чайных роз, заказанных по телефону в магазине и доставленных разносчиком. А большинство соседей предпочтут получить пирог или миску печенья вашего собственного приготовления любому торту, заказанному в кондитерской.

Вывод: выбирайте подарки с учетом интересов получателей. И не забудьте украсить любой подарок завершающим штрихом вашей индивидуальности.

Правило 3: дорог не подарок — дорого внимание. Это правило известно с незапамятных времен. Между суммой, потраченной на покупку подарка, и его ценностью для получателя нет никакой связи.

Люди оценивают подарки в соответствии с количеством внимания, которое вы — даритель — вкладываете в него. Позвольте пояснить. Несколько лет назад я выступал перед большой группой торговых агентов. Где-то в середине лекции произошло совершенно неожиданное событие. (Я называю его неожиданным, потому что, прочитав больше четырех тысяч лекций для самых разных категорий слушателей, ни разу не сталкивался ни с чем подобным.) После того как я осветил ключевые моменты и собрался переходить к заключительной части лекции, в самой середине большого зала поднялась одна женщина и сказала:

— Доктор Шварц, я хотела бы отблагодарить вас за все, что вы сделали для меня, и вручить вам подарок.

На какую-то секунду я онемел от удивления, но потом улыбнулся и сказал:

— Прекрасно. Я приму его с радостью. Женщина прошла к подиуму и вручила мне самодельный красно-бело-голубой флаг размером пример-

но пять на семь метров. В верхней части американского флага золотыми буквами был вышит национальный девиз: «Мы верим в Господа».

Этот флаг уже много лет висит на стене моего офиса, и мой взгляд останавливается на нем несколько раз в день. Ткань, из которой он сделан, очень дешевая, да и качество исполнения далеко от совершенства. Но главное не это, а внимание и труд. Скорее всего, на блошином рынке мне не дали бы за него и пяти долларов. Но для меня он бесценен. Чудесная женщина, подарившая мне этот флаг, знала, какого рода подарок придется мне по вкусу, и вложила в его создание массу заботы и собственноручного труда. Именно такие подарки пробуждают в людях чувство признательности на всю жизнь.

Правило 4: дарите подарки, когда их от вас меньше всего ждут. Почти каждый из нас ждет или хотя бы мечтает получить подарки на Рождество, ко дню рождения, к годовщине свадьбы, да еще, пожалуй, на день святого Валентина. Получать подарки по таким случаям нас приучили традиции.

Однако предсказуемость приводит к тому, что мы перестаем оценивать подарки по достоинству, и они воспринимаются нами как должное, не оставляя глубокого впечатления в душах получателей. Часто они не содержат тех чувств, которые обязан выражать настоящий подарок: «Я люблю тебя, думаю о тебе, хочу принести тебе радость, желаю разделить с тобой мое счастье».

Действительно ценным подарком является тот, что преподносится неожиданно для получателя. Один мой знакомый научился использовать этот подход к дарению с максимальной эффективностью. Вот как он об этом рассказывает:

— Разумеется, я не забываю дарить подарки на Рождество и в других положенных случаях, но, кроме того, я люблю дарить друзьям разные мелочи, когда у них нет абсолютно никаких причин ожидать их от меня. Я много путешествую по свету и когда вижу вещь, под-

ходящую для кого-нибудь из моих друзей, то покупаю ее и посылаю ему. Неожиданные подарки всегда эффективны.

— Почему вы уверены, что воздействие неожиданного подарка сильнее? — спросил я.

— Все очень просто. В ответ на большинство ожидаемых подарков я не получаю даже благодарности, если только не вручаю их из рук в руки. Но получение неожиданных подарков почти всегда подтверждается приятным телефонным звонком или письмом. Видите ли, — продолжил мой знакомый, — мы боимся испортить наших дегей слишком большим количеством подарков. Но, на мой взгляд, причина негативного влияния подарков, как на детей, так и на взрослых, заключается в том, что мы привязываем подарки к определенным датам. Главный секрет искусства дарения — делать подарки, когда тебе этого хочется, а не когда от тебя этого ждут.

Правило 5: выкладывайтесь. Сделайте сверхусилие. Меня всегда поражала незначительность разницы между простым успехом и успехом выдающимся. Возьмем, к примеру, футбол (естественно, американский). Для нападающего средняя длина пробежки с мячом в пять ярдов* — это успех; такого игрока считают звездой. Но мистер Пять Ярдов получает в два-три раза больше денег и славы, чем мистер Четыре Ярда. В чем разница? В степени мастерства? Почти что нет. В удаче? Удача тут ни при чем. В физических данных? Никакой. В опыте? Отнюдь.

Разница в том, что мистер Пять Ярдов постоянно и сознательно при каждом розыгрыше мяча

использует то, что знаменитый тренер Вине Ломбарди называет сверхусилием. Игрок старается вложить в каждый розыгрыш «чуть больше, чем может». В этом и заключается разница между хорошим и отличным.

Врачи, инженеры^ торговые агенты, адвокаты, ме-

" Ярд — единица длины в системе английских мер, примерно равна 0,91 метра. — Прим. перев.

неджеры — представители любой профессии — могут стать выдающимися мастерами своего дела, если просто станут вкладывать чуть больше самих себя в свою работу.

Что значит «вложить чуть больше»? Я задал этот вопрос трем преуспевающим торговым агентам.

Агент, занимающийся продажей стали и путешествующий по всей стране, сказал мне: «Для меня это означает знать наверняка, что нужно моему клиенту. Тогда я могу построить план презентации товара в полном соответствии с его конкретными требованиями».

Агент по оптовой продаже мебели ответил: «В моем случае сверхусилие — это дополнительное время, потраченное на обучение розничных торговцев эффективным способам перепродажи товара. Мало кто из моих конкурентов уделяет достаточно внимания этому вопросу. Это мое секретное оружие».

Агент, продающий офисные компьютеры, сообщил, что для него вся разница заключается в дополнительном усилии, которое он прилагает, обдумывая необычные способы использования своих компьютеров применительно к специфическим требованиям бизнеса потенциального клиента. «Даже если эти дополнительные возможности в данный момент не нужны, они вызывают у клиента интерес и значительно облегчают заключение сделки», — объяснил он.

Попробуйте сами. Чем бы вы ни занимались, постарайтесь вложить в свою работу на 10% больше усилий. Присоединитесь к когорте выдающихся мастеров своего дела. Это поможет вам получить больше удовольствия и больше денег.

Заставьте концепцию «дать, чтобы получить» работать на себя. Вот что для этого нужно:

- Помните, что щедрый выигрывает, а эгоист проигрывает.
- Первоклассный сервис приносит первоклассный доход. Ненавязчивый сервис ведет к банкротству.

Устанавливайте размеры вознаграждения в соответствии с результатами труда работников. Чтобы много получить, нужно много дать. Применяйте во всех сферах вашей жизни высказывание Кеннеди: «Не спрашивайте, что другие могут сделать для вас, спрашивайте, что вы можете сделать для других».

Имейте в виду, что самый ценный дар человека — это способность уважать других. Используйте пять правил дарения подарков:

- а) по возможности отдавайте предпочтение неосязаемым подаркам;
- б) выбирайте подарок в соответствии с интересами получателя;
- в) дорог не подарок, дорого внимание;
- г) дарите, когда этого от вас меньше всего ожидают;
- д) выкладывайтесь; сделайте сверхусилие. Применяйте следующий трюизм: давать всегда лучше, чем получать.

6

Как повлиять на других, чтобы получить больше того, что вам нужно

На протяжении последних двух лет я проводил опрос, в котором приняло участие больше шести с половиной тысяч человек. В круг респондентов вошли люди всех слоев общества: рабочие, торговцы, менеджеры, программисты, учителя, механики и водители. Среди них были представители всех уровней образования, возрастных категорий, этнических групп и географических регионов Соединенных Штатов и Канады. Я предлагал им на условиях полной анонимности ответить на два

вопроса:

1. Получаете ли вы столько одобрения, признательности и благодарности, сколько, по-вашему, заслуживаете за вашу работу?
2. Станете ли вы работать лучше, если будете получать больше одобрения, признательности и благодарности?

Ответы могут поразить вас не меньше, чем поразили меня: 92% участников опроса ответили «нет» на первый вопрос и 98,4% ответили «да» на второй.

Другими словами, почти все респонденты уверены, что станут работать лучше, если руководители будут высказывать им больше признательности и одобрения или удовлетворять потребности их «эго» другими способами.

Белый дом и правительственных чиновников беспокоит проблема падения уровня производительности

труда. Капитанов бизнеса волнует уменьшение прибылей, снижение конкурентоспособности и отсутствие у работников инициативы. Нас с вами интересует вопрос, как повысить стремление к сотрудничеству у потребителей нашей продукции, наших подчиненных и членов собственных семей. Как пробудить в людях желание помочь нам в достижении нашей цели, которая заключается в том, чтобы получить больше радости, счастья, душевного покоя, друзей и денег?

Я пришел к выводу, что ответ исключительно прост, но в то же время труден для исполнения. Решение заключается в трех словах — победить психологический голод. Эта болезнь, настолько распространенная, что ее практически никто не замечает, крадет у нашей экономики сотни миллиардов долларов в год. Но для того чтобы большинство людей могло удвоить или утроить свои доходы, им необходимо лишь научиться кормить других питательными в психологическом отношении продуктами, а не вливать в них психологический яд.

Для победы над психологическим голодом и с целью получения взамен богатого урожая жизненных благ очень полезно для начала найти ответы на три вопроса: что такое «эго», что является пищей для него, а что — ядом.

Эго. Ваше «эго» — это ваше «я». Это самая личная, ориентированная на саму себя часть вашего разума. Ваше «эго» — это скрытая в вас духовная сущность, или душа, которая управляет вашим умственным состоянием и самооценкой. «Эго» формирует и вносит коррективы в ваше отношение к самим себе и к другим людям, определяет вашу реакцию на каждое действие других людей, направленное на вас. Это, вне всякого сомнения, наиболее чувствительная часть вашей психологической и философской структуры. Сломанную руку можно вылечить за несколько недель; раненое «эго» не поставить на ноги никогда.

Пища для «эго» — это пища для ума, которая помогает вам лучше относиться к себе. Она повышает вашу

и заставляет почувствовать себя значимым, полезным и необходимым. Пища для «эго» принимает вид похвалы, поощрения, благодарности и уважения. Ее можно найти в следующих выражениях:

«Мэри, ты сделала это как настоящий профессионал».

«Я искренне признателен тебе, Джон, за то, что ты сумел вовремя отправить эту партию».

«У тебя прекрасная семья, Кэрл. Ты должна гордиться своим умением заботиться о детях».

«Фрэд, я высоко ценю твое согласие пожертвовать выходными — благодаря тебе мы уложились в график».

А теперь почувствуйте разницу между пищей и ядом для «эго».

Яд для «эго» — прямая противоположность пище. Яд для «эго» состоит из замечаний и поступков других людей, которые вызывают в вас чувство самоуничижения, ненужности и бесполезности. Вы начинаете считать себя «плохим», «глупым» и «ничтожным». Примерами яда являются следующие критические замечания:

«Гарри, можешь увольняться хоть завтра. На твое место мы всегда найдем более компетентного

человека».

«Джим, постарайся не выставять себя дураком, хотя бы сегодня вечером. Во время последней вечеринки я не знала, куда деваться от стыда».

«Джерри, ты совершенно не работаешь в классе! Соберись, или мне придется оставить тебя на второй год».

«Ты обещал заехать за мной ровно в восемь. Уже без четверти девять. Почему ты никогда не выполняешь своих обещаний?»

А теперь, прежде чем мы рассмотрим некоторые конкретные способы кормления «эго» и борьбы с психологическим голодом, давайте посмотрим, что происходит, когда мы кормим «эго» других людей качественной пищей и когда травим его ядом.

Что происходит, когда мы кормим «эго» здоровой пищей. Честное распределение пищи для «эго» среди окружающих помогает вам заключать сделки, привлекать работников к сотрудничеству, завоевывать любовь и поддержку близких вам людей — короче говоря, добиваться успеха.

Что происходит, когда мы травим «эго» ядом. Яд для «эго» всегда приводит к отрицательным результатам. Кормите чужое «эго» ядом, и клиенты откажутся иметь с вами дело; работники начнут пренебрегать своими обязанностями, брать больничные и увольняться, ваша супруга отомстит вам за все, а дети устроят восстание. Мы все знаем, что яд для «эго» — главная причина проблем на работе, потери друзей и скандалов в доме. Трудно, поверить, но это правда: яд для «эго» — главная причина физического насилия и убийств!

На работе, дома и в обществе люди ведут себя не лучшим образом, потому что их кормят ядом для «эго». Они чувствуют себя униженными, обиженными, незамеченными, обделенными или наказанными, а в результате защищают свое «эго» с помощью саботажа. Люди нуждаются в том, что побудит их работать с большим усердием, а именно в одобрении, поощрении, благодарности, уважении и поддержке.

Позвольте объяснить вам, как можно приобрести больше влияния на остальных и получить больше того, что нужно вам. Известно, что наш успех определяется тем, насколько мы способны побудить к действию других. А теперь предлагаю два эксперимента: один — для мужчин, другой — для женщин. Они позволят вам яснее увидеть разницу между пищей и ядом для «эго».

Эксперимент для мужчин. Предположим, вы женаты и жена регулярно готовит вам завтрак. Завтра утром вы сядете за стол, возьмете тарелку с едой, понюхаете ее, а потом презрительно фыркнете: «Это что еще за мерзость? Выглядит ужасно, а пахнет еще хуже». Затем резко отодвинетесь от стола, вынесете тарелку на задний двор, где вы держите собаку, опорожните содержимое в ее миску, вернетесь на кухню, швырнете тарелку на стол и скажете жене: «Не собираюсь есть эти помои. Перекушу что-нибудь по дороге на работу».

Завтра утром попробуйте проделать все это в точности. Как вы думаете, что вам подадут на завтрак послезавтра? В лучшем случае, вам придется завтракать вместе с собакой! Вот к чему может привести кормление чужого «эго» ядом.

Другой подход выглядит примерно так. Вы должны подойти к столу и сказать что-нибудь вроде: «Любимая, это выглядит великолепно, а ты сама еще лучше». Покончив с завтраком, вы должны подарить ей еще один комплимент: «Завтрак просто шикарный, теперь до вечера есть не захочется. И знаешь, что еще? Парни из моего отдела, Чарлз и Фрэд, говорят, что их жены даже не встают с постели по утрам. Но ты, моя радость, не такая. За это я тебя и люблю».

Если вы повторите процедуру на следующее утро, то послезавтра вас будет ждать поистине потрясающий завтрак. (Хулители скажут, что завтрак останется таким же, как обычно. Но, пожалуйста, не верьте хулителям. Назовите мне хоть одного из них, кто добился успеха.)

Если вы будете кормить «эго» вашей супруги вкусной и здоровой пищей, она приложит еще больше усилий, чтобы доставить вам удовольствие.

Эксперимент для женщин. Предположим, в субботу вы заставили мужа выполнить какую-то конкретную работу по дому, к примеру, навести порядок в гараже. Когда он закончит, вы проведете инспекцию и предложите ему солидную порцию яда для «эго». Это будет звучать примерно так: «Что ты натворил? Почему не расставил вещи, как я тебе сказала? К тому же, посмотри, вон из твоей

колымаги целая лужа масла натекла. Да соседский мальчишка может сделать эту работу лучше тебя, а ему всего восемь лет».

А теперь попробуйте проделать все это наяву в следующую субботу. Какова будет реакция вашего мужа в следующий раз, когда вы попросите его навести порядок в гараже? Скорее всего, он или откажется, или скажет, что у него срочное совещание, или же предложит

нам сделать это самой, но вместо слова «пожалуйста» употребит что-нибудь покороче и посочнее.

Накормите его «эго» ядом, и готовьтесь к худшему.

А теперь предположим, что результаты его работы оказались далеки от тех, что вы ожидали. Попробуйте применить пищу для «эго». Скажите ему: «Билл, какой ты молодец, что навел порядок на этой свалке. Кругом чистота, просто глаз не отвести! Только помоги мне еще переставить эти коробки вон в тот угол. Да, кстати, я купила специальный растворитель, который в два счета смое следы от масла под машиной».

Используйте этот способ каждый раз, когда захотите заставить мужа (или кого-нибудь другого) сделать то, что нужно вам, и любая ваша просьба будет выполнена с радостью и энтузиазмом. После нескольких тренировок этот мужчина начнет сам подходить к вам и спрашивать, что нужно сделать.

Почему люди объединяются в профсоюзы?

Вместе с моим близким другом мы уже больше 25 лет консультируем различные фирмы. Чаще всего проблемы, которые мы помогаем решать, выглядят примерно так- «У нас солидная и уважаемая компания. Мы платим людям больше всех в нашей сфере бизнеса и предоставляем все обычные дополнительные льготы. Однако на днях мы узнали, что профсоюзные активисты занялись вербовкой наших работников. Более того, до нас дошли слухи, что большинство рабочих готовы уступить их уговорам. Мы хотим, чтобы вы помогли нам предотвратить распространение этой заразы».

В большинстве случаев стремление руководства противостоять появлению у них профсоюзов понятно. Профсоюзы — это всегда больше волокиты, больше оглядки на законы и инструкции, больше трудностей с принятием решений, падение производительности труда и уровня лояльности персонала.

К сожалению, многие менеджеры не понимают, что

мотивация объединения в профсоюзы уже совсем не та, что в прежние времена. Профсоюзы по-прежнему требуют увеличения зарплаты, сокращения рабочего дня и увеличения доли в прибылях. Но истинная причина, по которой работники стремятся вступать в профсоюзы, имеет в наши дни главным образом психологическое обоснование. В двух словах, работники хотят получать больше пищи для «эго», требуют признания своей индивидуальности, достойной оценки их роли в производственном процессе и часто желают участвовать в принятии решений. Недостаток уважения, нечестная игра и недооценка их труда — вот истинные причины, по которым работники видят в руководителях врагов, а не лидеров.

Мы с моим другом беремся помочь некоторым компаниям предотвратить угрозу появления профсоюзов на их территории, но только если высшие руководители обязуются запустить на своих предприятиях то, что мы называем «программой психологического питания».

Позвольте привести один пример. Два года назад с нами связались руководители одной текстильной компании со штатом в 500 человек

Главный управляющий обрисовал нам проблему.

— Мы хорошо относились к нашим людям с первого дня, когда 60 лет назад мой дедушка основал эту компанию, — сказал он. — Мы платим им вполне приличную зарплату, на уровне средних показателей по стране. Но в последнее время у нас появились агитаторы, которые сеют смуту и подбивают народ на организацию профсоюза.

Мы провели небольшое расследование, которое показало, что в среде рабочих действительно накопилось недовольство. С согласия администрации и соблюдая максимальную осторожность, мы провели беседы с двадцатью пятью рядовыми рабочими. Большинство из них прокомментировали ситуацию примерно так:

— Я чувствую, что для них машины важнее людей. Пару месяцев назад одна из них сломалась, и они гото-

вы были из кожи вон лезть, лишь бы починить ее за восемь часов. А когда я сломал руку и шесть месяцев просидел дома, никто даже не позвонил, чтобы узнать, как мои дела. В прошлом месяце мне пришлось отработать три двойные смены (по 16 часов без перерыва) подряд, чтобы выполнить заказ вовремя, а мой начальник даже спасибо не сказал.

Еще один рабочий рассказал следующее:

— Я видел, как они обошлись с Джоном, когда он ушел на пенсию, отработав у них 34 года. Все, что сделал мастер, так это проверил опись числившихся на нем инструментов, чтобы убедиться, не украл ли он чего-нибудь. Они отыскивали какую-то мелочь ценой в 11 долларов и заставили его заплатить.

Дальнейшее расследование убедило нас в том, что руководители низшего звена относились к рабочим как к прокаженным, а высшее руководящее звено отстранилось от них и физически и психологически.

Мы объяснили главному управляющему и его помощникам, что они должны будут осуществить план из пяти пунктов, выполнение которых не только погасит растущее стремление объединяться в профсоюз, но и приведет к росту производительности труда, уменьшению числа невыходов на работу, снизит текучесть кадров и поднимет уровень лояльности работников.

— Звучит слишком хорошо, чтобы быть правдой, — прокомментировал наше предложение главный управляющий. — Я не верю в чудеса, но, так и быть, изложите ваш план.

После этого мы приступили к описанию предлагаемого «курса лечения».

Пункт 1. Направить всех руководителей к нам на 6-дневные курсы «позитивного руководства», которые давно доказали свою эффективность. Мы обратили особое внимание на то, что любой контакт руководителей с работниками в настоящее время приводит к негативным результатам. Наша задача — показать руководителям, как нужно подбадривать работников, а не учинять разносы.

Пункт 2. Все шесть управляющих должны появляться на фабрике не менее одного раза в день. Визиты на производство должны сопровождаться как можно большим количеством рукопожатий, обращений по имени и расспросов о делах на работе и дома. «Высочайшие посещения» призваны способствовать укреплению связи труда и капитала. Только в этом случае люди начнут думать о руководстве и себе «мы» а не «они против нас».

Пункт 3- Необходимо разработать систему персональных поощрений. В каждом подразделении проводите конкурс «работник месяца». И обязательно побеспокойтесь о том, чтобы его имя висело на самом видном месте доски объявлений. Мы включили этот пункт, потому что люди страстно желают — просто жаждают — признания.

Пункт 4- Помогите работникам избрать консультативный комитет из девяти человек, который будет напрямую обращаться к высшему руководству с предложениями о том, что нужно сделать для улучшения работы компании. Цель этой рекомендации — в том, чтобы дать работникам возможность участвовать в решении волнующих их вопросов.

Пункт 5- Уделяйте больше внимания персональным потребностям работников. Не забывайте поздравить каждого с днем рождения. Если человек болеет больше двух дней, позвоните ему. Если он попал в беду, предложите помощь. Наша задача — видеть в каждом рабочем живого человека, а не цифру на компьютерной распечатке.

Когда главный управляющий с ходу принял наш план, мы даже удивились. Примерно через год после того, как план был приведен в действие, он позвонил и рассказал, насколько улучшилось положение дел на фабрике. Я напомнил ему:

— Надеюсь, вы не забыли, что пригласили нас для того, чтобы не дать профсоюзу закрепиться на вашей территории. Ну и как, наш план помог вам отвести эту угрозу?

— Еще как, — рассмеялся управляющий. — Теперь вы не заманите их в профсоюз ни при каких обстоятельствах. Они начинают любить свою работу.

— Приятно слышать, — порадовался я вместе с ним.

— Хотите, скажу вам кое-что еще? — спросил он. — Довольны не только рабочие, но и руководители.

Производительность труда растет, издержки снижаются, и мы превращаемся в одну большую счастливую семью.

Воздайте должное уму людей — и они будут поддерживать вас намного активнее

Вообразите на минуту, что вы сидите на совещании. Без вашего ведома у вас на теле установлены три датчика: один измеряет кровяное давление, другой — пульс, а третий — химический состав слюны.

Председатель просит вас высказаться по поводу увеличения объема продаж, снижения производственных издержек или решения какой-нибудь иной проблемы. Вы выдвигаете свое предложение, но председатель бросает на вас гневный взгляд и заявляет: «Ваша идея слишком глупа, чтобы даже говорить о ней. Вам ведь платят за то, чтобы вы думали. Почему вам не попробовать заниматься этим, хотя бы изредка?».

Но буквально через секунду — не успел еще председатель закончить свою тираду, — как человек, поставленный следить за состоянием вашего кровяного давления, пульса и слюны, замечает, что все показатели начинают резко ухудшаться.

Однако если председатель скажет: «В вашей идее определенно что-то есть. Думаю, мы можем выделить минуту-другую и выслушать ваш конкретный план действий», человек, наблюдающий за вашей реакцией, отметит изменение показателей в лучшую, с медицинской точки зрения, сторону.

Прошу принять во внимание, что тело человека физически реагирует на любой психологический раздражитель. (Подумайте какое-то время о кислом лимоне и

отметьте, как быстро у вас начнет выделяться слюна!) Суть этого феномена заключается в том, что, отравляя наш мозг ядом для «эго», мы одновременно отравляем и тело.

Возможно, ничто не приносит людям большего физического вреда, чем психологическое унижение. Позвольте привести всего два примера.

Вилма С. пришла ко мне посоветоваться по поводу проблем с мужем. Вот что она рассказала:

— Что бы я ни делала, Чарли все равно выставляет меня в худшем свете. Его хлебом не корми — дай только возможность сделать из меня круглую идиотку.

Я попросил Вилму привести конкретные примеры.

— Да сколько угодно, — сказала Вилма. — Взять хотя бы прошлый уик-энд, когда мы пригласили на обед друзей. На закуску я приготовила фаршированные яйца. Так вот, Чарли не мог удержаться, чтобы не заявить: «Существует минимум сто рецептов приготовления фаршированных яиц, но она никак не может выучить хотя бы один. Так что не взыщите, если кого стошнит». И, явно наслаждаясь произведенным эффектом, показал пальцем: «Туалет там, справа по коридору». И каждый божий день что-нибудь в этом роде. То он заявляет, что я никудышная хозяйка и мне стоит брать пример с его мамы (хотя я работаю полный день), то желает мне хоть раз в жизни не натворить глупостей, то принимается издеваться над моим новым платьем. Я даже не помню, когда в последний раз он сказал мне хоть что-нибудь хорошее.

— И как вы с этим боретесь? — спросил я.

— А что мне остается? Отбиваюсь как могу. Вчера вечером я вообще заявила: «Или ты перестанешь делать из меня идиотку, или я от тебя уйду».

В следующий раз я встретился с Вилмой через пять месяцев.

— Я ушла от Чарли вскоре после нашего с вами разговора, — сообщила она. — Это явно пришлось ему не по вкусу. Но все же у него хватило смелости поговорить несколько раз с нашим пастором. Не знаю точно, что тот ему сказал, но теперь мы снова вместе. И должна признаться, что отношение Чарли ко мне в корне переменялось. Теперь он везде где только можно хвастается, какая у него чудная жена. Он ведет себя так, словно я самая умная женщина на свете. И за это я его люблю.

Как я полагаю, священник объяснил Чарли, что если он хочет добиться от Вилмы любви, уважения и преданности, то ему следует всячески превозносить интеллект и способности жены, а не выставять ее в дурном свете.

А теперь познакомьтесь с правилом, которому вы должны следовать, если хотите, чтобы люди делали для вас больше хорошего: воздавайте должное идеям, советам и уму каждого человека, с которым сводит вас жизнь. Поступайте так — и можете быть уверены в их содействии, лояльности и поддержке.

Ваш ребенок надеется услышать от вас: «Ты написал классное сочинение. Продолжай в том же духе». Вашей супруге понравится ваше признание: «Ты самая умная женщина из всех, кого я знаю».

Ваш сотрудник будет работать усерднее после того, как вы скажете: «Твои идеи мне нравятся. Вижу, у тебя есть голова на плечах».

Розничные торговцы станут закупать больше товара, если в ответ на их предложения по расширению рынка вы воскликнете: «Это гениально! Мы, как минимум, сможем удвоить товарооборот».

Если же вы решите проигнорировать правило «воздавать должное достоинствам людей», то знайте, что вас ждут потеря друзей, уменьшение доходов, утрата репутации, разочарование и неудовлетворенность жизнью.

Циники из числа ваших знакомых, возможно, поднимут на смех ваше глупое стремление придерживаться правила «воздавать должное достоинствам людей». Но их можно только пожалеть. Если, принижая достоинства другого человека, они испытывают удовольствие, не мешайте им катиться дальше по этой наклонной плоскости.

Как использовать четыре вида пищи для «эго», чтобы вызвать у людей желание помочь вам

Для того чтобы вызвать у людей желание больше покупать у вас, усерднее работать на вас и помочь получить то, что вам нужно, одного знания о пользе вкусной еды для «эго» будет слишком мало. Вам придется применить эту теорию на практике. Предлагаю четыре конкретных рациона питания для души, которые вы можете использовать каждый день с целью усилить влияние на других.

1. Похвалите семью и родственников человека. Для многих людей в жизни нет ничего важнее семьи. Верный способ вырасти в глазах любых родителей — это сказать им что-нибудь вроде: «Вы можете гордиться вашим Джимми. Я своими глазами видел, как он забил тот решающий гол» или: «Ваша Джанет потрясающе смотрится в балетной пачке».

Расспросите престарелых родителей об их детях: где они живут, чем занимаются, сколько у них своих детей, к чему они стремятся — и вы быстро станете желанным гостем в их доме.

Будьте осторожны: постоянно следите за тем, чтобы темой разговора оставались дети, супруга, родители и прочие родственники вашего собеседника — но не ваши собственные! Подавите в себе всякое желание рассказать о том, какая прекрасная семья у вас самих. Когда другие люди рассказывают нам о своих семьях, большинство из нас начинает играть в игру «кто больше», то есть прямо или косвенно заявлять человеку: «Ваши родственники моим даже в подметки не годятся». Поступая так, вы друзей не наживете. Просто старайтесь говорить с человеком о том, что интересно ему, а не вам, и сможете оказывать на него необходимое влияние.

2. Похвалите человека за работу, которую он делает. Эффективность этого вида пищи для «эго» объясняется двумя причинами: а) он редко используется; б) людям это нравится. Одна журналистка рассказала мне, почему она перешла в другую газету. «За два года работы в Chronicle я подготовила множество репортажей. Но редактор ни разу не удосужился сказать мне: «Статья получилась что надо» или: «Ты хорошо поработала над этой темой». Самым лестным отзывом в его устах было: «Сойдет. В номер».

Мне приходилось встречаться с плотниками, дальноточниками, уборщиками, менеджерами и представителями почти всех существующих на свете профессий, которые говорили мне: «Не припомню случая, чтобы начальник похвалил мою работу».

Одна мысль, что такое возможно, приводит меня в ужас. После семьи самой важной частью жизни почти каждого человека является работа.

Но почему некоторые люди не могут заставить себя похвалить другого человека за проделанную работу? Однажды ко мне обратился президент крупной компьютерной фирмы с просьбой провести беседу с одним из его менеджеров. Он обрисовал ситуацию так:

— В техническом отношении Линда подкована хорошо. Но меня беспокоит ее негативное отношение к подчиненным. Возможно, беседа с вами поможет наставить ее на путь истинный.

В беседе с начальницей отдела программного обеспечения, сумевшей прославиться как человек, от которого «слова хорошего не дожدهшься», я спросил ее, почему она придерживается такой политики.

— Видите ли, я знакома с вашей концепцией подкармливания работников пищей для «эго», но не согласна с ней, — начала она, — и на это у меня есть три веские причины. Во-первых, если я начну говорить моим людям, что они работают хорошо, они расслабятся и станут работать хуже. Если я начну хвалить их работу, они не станут создавать больше хороших программ.

Скорее, это приведет к увеличению прогулов и потере времени на посторонние разговоры. Во-вторых, мои программисты не всегда выполняют свою работу на должном уровне. Ну а если я стану хвалить второсортную продукцию, то мне останется ждать только третесортной.

— А в чем третья причина вашего нежелания хвалить людей за их работу? — поинтересовался я.

— Все просто, — ответила она. — Если я, как вы предлагаете, начну раздавать направо и налево лакомства для «эго», люди начнут кланяться у меня прибавки к зарплате, отгулы, задания попроще, да мало ли что еще.

Мне пришлось провести с Линдой Б. две долгие беседы. В конце концов она все же согласилась попробовать подкормить персонал пищей для «эго». Прошло не так много времени, как произошло, по ее словам, настоящее чудо.

— Как только я проявила щедрость на похвалу, мои люди стали проявлять больше энтузиазма, у них появился вкус к работе, а производительность возросла. К моему изумлению, ваша формула работает.

Я поблагодарил Линду за то, что она не побоялась применить на практике принцип психологического стимулирования людей и, в отличие от многих других менеджеров, не испугалась негативных последствий положительной оценки работы сотрудников.

— И знаете что еще? — добавила Линда. — Все мои страхи по поводу того, что люди станут требовать увеличения зарплаты, легких заданий, больше свободного времени, оказались необоснованными. После того как я начала по достоинству оценивать результаты работы людей, они даже просят у меня давать им задания посложнее. Должна признаться, вы быстро обратили меня в вашу веру.

3. Люди относятся к вам лучше, когда вы говорите им, как хорошо они выглядят. Мало что на свете может воодушевить людей больше, чем восхищение окружаю-

щих их внешним видом! Причина заключается в том, что из всех вещей, способных обеспокоить и смутить человека, сильнее всего на него воздействует мысль, как плохо он выглядит.

Желанием выглядеть как можно лучше объясняется невероятная популярность программ сброса лишнего веса, бега трусцой, тенниса и прочих оздоровительных мероприятий. На фразе «я хочу выглядеть лучше» держится практически вся швейная промышленность. Косметическая хирургия и коррекция фигуры превратились в многомиллиардную индустрию только потому, что люди желают выглядеть молодыми, стройными и привлекательными.

Один мой приятель 15 лет занимает пост исполнительного директора крупной торговой ассоциации. Недавно за обедом он рассказал мне, что многие из людей, которых он знает с тех пор, как в 35 лет возглавил ассоциацию, сумели сделать приличную карьеру. Приятель объяснил мне, как трудно бывает сохранить мир и согласие на ежегодных конвенциях, когда самые ретивые руководители предприятий начинают требовать срочных и радикальных перемен в структуре организации.

— И первым делом избавиться от тебя? — попробовал угадать я.

— Именно, — расхохотался он. — В основном они прекрасные люди, и я открыл для себя один маленький секрет, который помогает мне заручиться поддержкой большинства.

— И что же это за секрет? — спросил я. Имея многолетний опыт работы с сотнями торговых ассоциаций, я искренне заинтересовался.

— Все просто. Когда я встречаю каждого из них перед началом заседания, то говорю, как великолепно они выглядят. Но я не ограничиваюсь общим заявлением, а стараюсь пройти по всем пунктам: вес,

загар, одежда и так далее — и им это нравится.

Я взял себе за правило положительно отзываться о

внешности каждого, с кем приходится встречаться с глазу на глаз. Не представляешь, чего можно добиться от женщины, сделав ей комплимент по поводу прически или драгоценностей, а от мужчины — выразив восхищение его костюмом, спортивным пиджаком или туфлями. Видишь ли, я всегда обращаю особое внимание на детали внешнего вида человека, которыми стоит восхититься в его присутствии. Большинство людей либо не замечают ничего особенного в том, как выглядит собеседник, либо зависть не позволяет им ничего сказать.

Выразите восхищение тем, как человек выглядит, и он почувствует себя лучше. Тут я хочу особо подчеркнуть один момент: вы любого можете заставить почувствовать себя хорошо или плохо, просто сказав ему, как хорошо или плохо он выглядит. Любой разговор между людьми включает в себя элемент гипноза. Попробую объяснить подробнее. На протяжении многих лет я делал это путем обыгрывания во время занятий следующей ситуации. Среди слушателей я выбирал какого-нибудь молодого и здорового с виду человека. В середине лекции я подходил к нему и спрашивал, не болен ли он. За этим следовало упоминание о зеленоватом цвете лица и вопрос, не тошнит ли его. Буквально через несколько секунд цветущий парень начинал выглядеть больным и просил разрешения выйти. В конце концов я прекратил эти эксперименты, когда один из подопытных упал в обморок

А теперь, когда вы убедились, что заставить человека заболеть можно одними словами, не следует ли из этого, что вы с таким же успехом можете помочь кому-нибудь почувствовать себя лучше, выразив восхищение тем, как он выглядит? Это может показаться мелочью, но использовать ее все равно можно. Побудительная психология учит нас, что от незначительных мелочей порой зависит очень многое. Когда вы встречаете старого или нового знакомого, скажите ему, как хорошо он выглядит («Не знаю, Джейн, как тебе это удастся, но с каждой нашей новой встречей я готов поклясться, что ты становишься все моложе» или: «Расскажи мне, Билл, как тебе удастся всегда быть таким элегантным?»).

4. Похвалите то, что человек имеет, и произойдет чудо. Спросите себя: «Какова главная причина, по которой люди покупают вещи?». Чтобы выжить? Сомнительно. Люди все больше относятся к предметам первой необходимости как к должному.

Ключевая — и часто главная — причина приобретения новой одежды, машины, мебели, дома и массы других вещей — в желании вызвать у других людей вздох восхищения.

Как вы понимаете, мы живем в мире прагматизма. Одним из основных критериев успеха является то, чем мы владеем. К успеху стремятся все. Из этого следует, что люди просто жаждут почувствовать восхищение окружающих тем, что они приобретают. Кое-кто это отрицает, но не позволяйте им одурачить вас. Я знаком с человеком, который прославился своей непримиримостью к вещизму, но и он гордится многочисленными почетными значками и новой машиной, дарованными ему отцами города за многолетнюю неустанную службу на благо общества. Люди желают иметь больше и мечтают о том, чтобы вы выразили восхищение тем, что у них есть.

Понимание того, что люди гордятся тем, чем владеют, — это ключ, который поможет вам добиться большего. Позвольте пояснить мою мысль на примере.

Агент по продаже автомобилей Ларри М. из года в год показывает лучшие результаты среди сотрудников крупного представительства компании General Motors. Мне часто доводилось наблюдать за его работой, и должен сказать, что каждая его сделка — это настоящий спектакль. Обычно, когда люди покупают новую машину, они оформляют одновременно продажу старой. И чаще всего начинающие агенты присылают оценщика для определения стоимости старого авто. Но Ларри поступает иначе. Во-первых, он оценивает старую машину

вместе с оценщиком. Это намного повышает его кредит доверия в глазах потенциального покупателя. Во-вторых, после того как встречная продажа оформлена, Ларри поздравляет клиента с тем, как удачно удалось оценить машину, сколько миль пробега ей еще осталось и так далее. Ларри избегает ошибки, характерной для большинства своих коллег: он не говорит клиенту, в каком плохом состоянии его старая машина и почему зачетная скидка настолько мала.

— Собственно говоря, — объяснил мне Ларри, — моя зачетная скидка почти не отличается от той, что дают другие агенты. В конечном итоге предлагаемая нами цена определяется спросом,

предложением и конкуренцией. Но покупателям нравится слышать положительные отзывы о проданном автомобиле. Он был их другом на протяжении нескольких лет. И в глубине души они хотят знать, что я отношусь к их старому другу с уважением.

Другой мой знакомый, Адам С, продает бытовую технику. И в своем деле он суперзвезда. В принципе, Адам использует тот же метод, что и Ларри.

— Когда я осматриваю дом, определяя объем возможных услуг по ремонту и модернизации, то всегда стараюсь выразить восхищение разными вещами: это может быть аквариум или какой-нибудь антиквариат — всем, что, на мой взгляд, может оказаться предметом гордости потенциального клиента. Видите ли, когда я хвалю то, чем они владеют, то тем самым воздаю должное их уму и художественному вкусу. Людям это нравится. Демонстрация уважения к тому, чем они уже владеют, намного облегчает мою задачу продажи нового бытового оборудования.

В следующий раз, когда вы придете к кому-нибудь в гости, похвалите одну или две принадлежащие ему вещи. Когда кто-нибудь купит новую машину или яхту, дайте ему знать, как вы восхищены его приобретением.

Приложите все имеющиеся у вас силы, чтобы подавить в себе вполне понятную зависть и воздержаться от

критических замечаний в адрес последнего приобретения вашего друга. Помните, что людям нравится, когда их хвалят за то, что они могут себе купить. Не покупайте на столь желанную для них похвалу, и они помогут вам получить то, что нужно вам.

Похвалите человека, выслушав его, — и вы приобретете друга

Один из наиболее эффективных способов влияния на людей удивительно прост. Вам нужно только выслушать то, что они хотят вам сказать. Больше всего люди любят говорить о двух вещах: о том, чего они достигли (немного похвастаться), и о своих проблемах (немного поплакаться).

Люди получают удовольствие, рассказывая вам о своих интересах, о том, какие у них умные и красивые дети, о новых покупках и планах на будущее. Люди любят говорить о себе и готовы заниматься этим в любое время.

Вторая тема, на которую люди готовы говорить всегда, но только в узком кругу, — это их проблемы. Людям просто необходимо рассказать кому-нибудь о своем невезении, о том, как плохо с ними обстоят дела, о загубившем их молодость супруге, о хамстве босса, о деловом партнере или другом обманувшем их человеке, о том, как их прижало налоговое управление или другая государственная служба — да мало ли о чем еще.

Желает ли человек похвастаться или поплакаться — выслушайте его. Спросите зачем? Отвечаю.

Люди, с которыми вы общаетесь, сочтут вас превосходным собеседником, если вы позволите им рассказать о книгах, которые они прочитали, о местах, которые они посетили, о знаменитых людях, с которыми они знакомы, и о своих планах на будущее. Если же большую часть времени вы будете говорить сами, то собеседник сочтет вас занудой.

А если люди придут к вам со своими проблемами,

выслушайте их, — и они поверят в то, что вы человек умный, понимающий и всегда готовы помочь. Никогда, ни при каких условиях, не рассказывайте им о своих проблемах.

Если во время разговора слово переходит к вам, говорите как можно меньше. Одной из характерных черт великих людей была их способность не растекаться мыслями по древу и умение сказать очень много в нескольких словах. Возьмем хотя бы пример Кэлвина Кулиджа, нашего президента с 1923 по 1928 годы.

Обратите внимание, как много Кэлвин Кулидж мог сказать всего несколькими словами:

«Главная специальность Америки — это бизнес».

«Если вы ничего не скажете, вас не попросят этого повторить».

«Сбор налогов в размере, превышающем необходимый, — это узаконенный грабеж».

«Ни один человек никогда не удостоивался почестей за то, что он получил. Почести всегда были наградой за то, что человек отдал».

Значительная часть успеха молчаливого Кэла (Кулиджа) в роли президента основывалась на том, что он вызывал других людей на откровенность, а потом выслушивал все, что они хотели ему сказать.

Мы слишком любим говорить и не хотим слушать

Одна из ошибок нашей системы образования заключается в том, что она слишком много внимания уделяет тому, как нужно говорить, и слишком мало тому, как нужно слушать. Курсов ораторского искусства великое множество. От книг на эту тему ломятся библиотечные полки. Но кто скажет, где искать книги, курсы или материалы научных исследований, которые научили бы нас эффективным способам выслушивания других людей.

Как умение слушать помогло одному политику получить место в Конгрессе

Один мой знакомый рассказал, как с помощью технологии «выслушивания проблем простого человека» ему удалось выиграть свои первые выборы.

— Большинство политиков, — заметил он, — выходят к избирателям с готовой платформой — стандартной формулой решения проблем, которые они, кандидаты, считают самыми насущными для людей. Но так как я был ужасно наивен и не слишком уверен в том, что именно нужно избирателям, то использовал другой подход. Я построил всю свою кампанию на единственном, простом и понятном лозунге: «Приносите мне ваши проблемы, и я займусь их решением». В торговых центрах, на уличных митингах, в ходе телевизионных ток-шоу и теледебатов — везде, где мне приходилось выступать, я просил избирателей сообщать мне о своих проблемах. При этом я, как мог, старался не предлагать немедленных решений и не давать готовых ответов.

Вы не поверите, о чем только не просили меня люди: «Можете ли вы помочь сократить срок заключения для моего сына?», «Моя дочь теряет зрение, а у нас нет денег на лазерную хирургию», «Налоговое управление заявляет, что я должен им деньги, но это неправда», «Суд запретил мне навещать моего ребенка», «Жильцы скоро доведут мой дом до ручки, а когда я пытаюсь собрать квартплату, они только смеются».

Подобных обращений у меня накопилось буквально тысячи. И при каждой возможности я записывал имена и адреса людей, просивших меня о помощи. Затем, почти накануне выборов, мы с моей командой написали каждому из них письмо с благодарностью за то, что они обратились к нам со своей проблемой, и обещанием, что я обязательно займусь ее решением после избрания.

— Как вы знаете, — продолжил мой знакомый, — за меня проголосовало абсолютное большинство избирателей. А тот факт, что я до сих пор заседаю в Конгрессе, доказывает, что я продолжаю делать все возможное, чтобы прямо или косвенно способствовать решению проблем, которые больше всего волнуют моих избирателей, а не тех, которые волнуют меня.

Люди — все как один: производители и потребители, подчиненные и начальники, члены семьи и соседи — хотят высказаться. Позвольте им сделать это, и они вознаградят вас своим доверием.

Умение слушать пригодится и в бизнесе

В большинстве маркетинговых организаций принято проводить ежегодные общие собрания. Накануне обычно проводится совещание руководителей головного подразделения фирмы, на котором намечаются планы развития на следующий год. Казалось бы, все делается как надо. Однако такой подход таит в себе одну опасность. Слишком часто люди, занимающиеся планированием, не знают реальных проблем. Поэтому в следующем году, несмотря на все усилия персонала, результаты оказываются далеки от желаемых.

Один мой знакомый начальник отдела маркетинга в компании по производству готовой одежды использует метод «прислушайтесь к мнению народа» и добивается отличных результатов. Вот как он действует. Примерно за месяц до ежегодного собрания обзванивает каждого торгового представителя и спрашивает его, что должна сделать компания, чтобы помочь им в следующем году продать больше

(и заодно увеличить их собственные доходы).

— Я считаю этот подход чрезвычайно эффективным. Только так я могу получить полное представление о назревших проблемах, связанных с ценовой политикой, расстановкой кадров и удовлетворением покупательского спроса. Большинство общих собраний напоминают уроки в средней школе. Коммерческий директор фирмы (классный руководитель) ставит перед присутствующими задачу: «Вот что мы имеем, а вот что нам нужно. Это вам можно, а этого нельзя. Мы (педагог) решили, что действовать вы будете так...». У нас все по-другому. Мы собираем реальные проблемы, с которыми сталкиваются наши представители, и ищем решения вместе. В результате представители не имеют ничего против точного исполнения плана мероприятий, в составлении которого они сами принимали участие. Вы не представляете, — подвел итог мой знакомый, — как много хороших идей в области маркетинга могут подать люди, работающие на местах.

Выслушивая людей, Томас Б. становится богаче

Томас Б. специализируется на продаже учителям пенсионных планов с отсрочкой налогообложения. И надо отметить, что он добился значительных успехов. Я знаком с ним уже лет пять. Однажды я попросил Томаса поделиться секретом его процветания в условиях, когда, по меньшей мере, пять компаний продают и обслуживают пенсионные программы на условиях ничуть не хуже, чем у него. Его ответ был прост:

— Я сначала слушаю — а потом действую. Видите ли, — пояснил он — суть моего бизнеса в том, что человек вкладывает в программу часть своих доходов на условии, что не будет платить налоги на нее — и на начисленные проценты, — пока не уйдет на пенсию. Но все дело в том, что у каждого своя ситуация — семейное положение, дети, страховка, побочные доходы, — и кое-какие ее детали носят не менее, а иногда и более конфиденциальный характер, чем те, что вы сообщаете лечащему врачу. Порой в этом замешана политика правительства, налоговое законодательство — да мало ли что еще. Я всегда выслушиваю то, что мне готовы рассказать клиенты, и только потом перехожу к рекомендациям. Благодаря этому я делаю больше денег, чем четверо моих конкурентов вместе взятых.

— Но в вашей системе сбора данных должно быть еще что-то, о чем вы не рассказали, — предположил я.

— Пара нюансов, конечно, есть, — согласился Томас. — Все, что я узнаю о бытовых или профессиональных проблемах клиента, не подлежит разглашению.

Затем он внимательно взглянул на меня и добавил:

— Вы знакомы, по меньшей мере, с пятнадцатью моими клиентами. Проронил ли я когда-нибудь хоть слово о положении их дел — доходах, назревающих разводах, долгах и тому подобных вещах?

— Нет, никогда, — ответил я. — Я никогда не придавал этому значения, но должен признать, что вы никогда не передавали мне сплетен о других людях.

— А вы знаете, за кого я голосовал на прошлых выборах? — спросил Томас.

— Нет, — снова ответил я.

— А вы знаете, сколько у меня детей, сколько им лет и чем они занимаются? .

И опять я вынужден был признать, что не знаю.

— Ключ к успеху, который я открыл для себя, заключается в следующем: дай людям возможность рассказать о себе, об их проблемах, родственниках и целях в жизни, но никогда не рассказывай о своих.

Томас построил свою работу на трех замечательных принципах: а) вызывать людей на откровенность; б) держать полученную от людей конфиденциальную информацию в секрете; в) как можно меньше говорить о себе.

Как успешно справляться с хулителями

После обсуждения способов положительного влияния на других кто-нибудь всегда спрашивает меня:

«Если ваши идеи настолько эффективны и практичны, то почему мои начальники не используют их в отношении меня? Почему меня гораздо чаще критикуют, чем хвалят?».

На подобное замечание у меня есть два ответа. Пер- .]

вый заключается в следующем. Люди — в подавляющем большинстве — просто не знают ничего ни об эффективности пищи для «эго», ни о том, как ее использовать. Им еще предстоит уяснить, что положительных результатов нужно добиваться с помощью похвалы, а не наказания. Они не понимают, что имел в виду президент Линкольн, когда сказал: «Капля меда привлекает больше пчел, чем галлон* желчи».

Второй ответ носит чисто практический характер. «Ваш успех, — объясняю я, — основывается на интенсивности действий, к которым вы побуждаете людей, — на том, сколько они покупают у вас, как усердно работают на вас, как сильно любят и поддерживают вас. Если кому-то больше нравится метод умаления чужих достоинств, это его дело. Они поступают неправильно, но это их выбор. Делайте то, что приносит результат. Продолжайте кормить людей пищей для «эго» и наслаждайтесь полученными результатами».

Печально, но факт: есть люди, которым доставляет дьявольское наслаждение видежь, как вы совершаете ошибку, не справляетесь с работой или получаете выговор от начальства. Вполне возможно, что хулители окружают вас всю жизнь, сколько вы себя помните. Даже в наш просвещенный век среди детей есть немало любителей последовать примеру родителей и поиздеваться над сверстниками.

Проблема в том, что большинству людей больше нравится находить и подчеркивать ваши недостатки, чем хвалить вас за то, что вы сделали, чего достигли и кем стали.

Слово «не могу» редко встречается в моем словаре, но в данном случае мне придется его использовать. Вы не можете полностью исключить общение с хулителями, но постарайтесь утешиться тем, что интенсивность критики напрямую связана со степенью успеха, которого вы достигли. Человек, которого больше всего критикуют в нашей стране, — это президент, в вашей компании — главный управляющий; в школе — либо директор, либо тренер футбольной команды.

Галлон — единица объема, в США 1 галлон для жидкостей равен примерно 3,79 литра. — Прим. персе.

Хула — извечная спутница успеха. Но как нам с ней бороться? Предлагаю три совета:

1. Воспринимайте критику как доказательство вашего прогресса. Продвигаясь вперед, вы становитесь угрозой для людей неуверенных, которые пуще всего боятся обнаружить свою несостоятельность и поэтому подвергают вас массированному обстрелу. Помните, что в любой организации меньше всех критикуют не руководителя, не лучшего работника и не главного бухгалтера. Человек, которого никто не подсиживает, который не боится за свое место и переживет любые экономические кризисы и реорганизации, — это чаще всего уборщик

2. Никогда не пытайтесь оправдываться. Любые несправедливые обвинения вызывают у человека естественное желание дать отпор и восстановить свое доброе имя. Не делайте этого. В третьем акте «Гамлета» Шекспир очень точно подметил: «Мне кажется, что леди слишком сильно протестует», имея в виду, что чем активнее мы пытаемся доказать нашу невиновность, тем больше выглядим виноватыми. Приведу один маленький пример. Представьте, что вы пришли на работу в новых туфлях. Не удивляйтесь, если в присутствии коллег кто-нибудь из хулителей язвительно заметит: «Точно такие продавались недавно в уцененке со скидкой в 50%». Если в такой ситуации вы начнете объяснять, что купили туфли в дорогом магазине и выложили за них приличную сумму, то ваш слишком энергичный протест заставит окружающих поверить хулителю. Попробуйте игнорировать хулителя, и люди сразу же увидят в нем того, кем он является на самом деле, — маленький, ничтожный, злобный человечек. Следуйте этому совету, и вы всегда будете выходить победителем из подобных ситуаций.

Философ-прагматик Элберт Хаббард однажды сказал: «Хотите спастись от критики — ничего не делайте, ничего не говорите, просто не обращайтесь внимания».

3. Пожалейте тех, кто пытается испортить вам настроение. Вы можете подумать, что это уже чересчур, но только так вы сможете избавить себя от ядовитых стрел ненависти в будущем. Профессиональные хулители, готовые винить во всем кого угодно, кроме себя, — люди

тяжелобольные. Ваши критики завистливы, ревнивы и переполнены ненавистью к себе. Вспомните слова Иисуса: «Прости им, Отче, ибо не ведают, что творят». Подумайте о его словах в следующий раз, когда кто-нибудь попытается принизить значение вашей работы, поставить вас в неловкое положение перед людьми или начнет распускать слухи в надежде навлечь на вас неприятности. В конечном счете хулителю приносят себе намного больше вреда, чем вам. Искренне пожалейте несчастных, пытающихся сделать вам больно. Их поведение — явный признак серьезной болезни.

Как в мою концепцию получения большего вписывается принцип наказания

Часто люди, искренне стремящиеся стать победителями, спрашивают меня: «Но ведь всегда были и будут такие, кто заслуживает наказания. Как поступать с ними?».

Собственно говоря, все преступления можно разделить на два типа: нарушение закона, написанного людьми, и нарушение закона духовного. Разбираться с нарушением законов, составленных людьми, — дело полиции. Между прочим, разногласий по поводу того, как следует поступать с нарушителями законов, почти нет. Генри Форд как-то заметил: «Смертная казнь настолько же бесполезна в качестве лекарства от преступности, насколько благотворительность бесполезна как лекарство от бедности». Но в то же время Александр Солженицын заявил: «Не желая ни наказывать, ни покрывать злодеев позором... мы лишаем следующие поколения самих основ понятия о справедливости».

Преступлений первого типа происходит очень много. Это известно всем, даже тем, кто не читает газет и не смотрит телевизор. Но преступлений второго типа, связанных с нарушением духовных законов, намного больше. Большинство из нас сталкивается с ними ежедневно.

Когда кто-нибудь намеренно ставит вам подножку, выставляет дураком или присваивает себе ваши заслуги, у вас возникает естественное человеческое желание отомстить. Но вся беда в том, что месть никогда не приносит, да и не может принести пользы.

Когда человек трудится не жалея сил и добивается выдающихся результатов, рано или поздно находятся желающие приписать себе результаты его творческой активности. Один молодой сотрудник известного рекламного агентства рассказал мне недавно, что он практически один разработал проект очень успешной рекламной кампании и составил тексты объявлений. Однако его начальник отдела заявил, что и сама идея проекта, и ее текстовое оформление — это плоды его личных усилий. Участие в кампании вышеупомянутого юноши (по словам босса) ограничилось лишь корректурой, подбором шрифтов и прочей черновой работой. Но случилось так, что босс заболел и пять недель отсутствовал на работе. Ко всеобщему удивлению, без него кампания не только не замедлилась, но, наоборот, начала набирать обороты. Прошло немного времени, как всем стало ясно, кто на самом деле был мозговым центром проекта. Вскоре после этого начальнику пришлось уступить свое место молодому рекламщику.

Мораль этой истории такова: не теряйте времени и не растрачивайте вашу интеллектуальную и эмоциональную энергию на месть тем, кто распространяет о вас сплетни или приписывает себе ваши заслуги. Раньше или позже люди, нарушившие духовные законы, са-

ми испытают на себе ужасающие последствия своих деяний. Мельницы богов мелют медленно...

Чтобы получить больше влияния на других, соблюдайте следующие правила:

- Имейте в виду, что, подкармливая людей пищей для «эго», вы пробуждаете в них желание сотрудничать и помогать вам.
- Отравление людей ядом для «эго» всегда приносит только негативные результаты.
- Восхищаясь интеллектом людей, вы сможете направить их умственные способности на достижение достойных целей.
- Помните, что тело физически откликается на каждый психологический импульс. Предлагая людям пищу для «эго», вы укрепляете собственное здоровье.
- При каждой возможности хвалите людей и говорите
 - а) какая замечательная у них семья;
 - б) как хорошо они выполняют свою работу;
 - в) как великолепно они выглядят;

г) как прекрасно то, чем они обладают.

- Выслушивайте, что говорят другие, и вы приобретете новых друзей.
- Ведите себя позитивно с людьми, которые желают умалить ваши достоинства. Просто:

а) воспринимайте критику как доказательство вашего прогресса;

б) никогда не оправдывайтесь;

в) пожалейте ваших критиков.

- Никогда, ни в коем случае, не пытайтесь отомстить. Стремление поквитаться опускает вас до уровня ваших мучителей.

7

Просите, ищите и стучитесь, чтобы получить больше

• вященное писание — это книга, проникнутая 'мудростью. Золотое правило «Во всем, как хотите, чтобы с вами поступали люди, так поступайте с ними» — это идеальный принцип организации эффективных человеческих отношений. Если бы ему следовали все, мы бы не ссорились с нашими супругами, не «подставляли» бы партнеров по бизнесу, перестали бы воровать и воевать. При правильном использовании закон «Поступай с другими так, как хочешь, чтобы они поступали с тобой» мог бы положить конец конфликтам между людьми.

Но, кроме того, Библия содержит множество ставших крылатыми выражений и истин. Руководствуясь одним из этих изречений каждый день, вы непременно приумножите ваши доходы, купите множество прекрасных вещей, заслужите всеобщее уважение и приобретете влияние на других людей.

Вот это простое, но невероятно эффективное правило:

Просите, и дано будет вам;

Ищите, и найдете;

Стучите, и отворят вам.

А теперь, прежде чем продолжить чтение, уделите несколько минут составлению списка некоторых хороших вещей, к обладанию которыми вы стремитесь, но

о которых никогда никого не просили. Может быть, в вашем списке окажется что-нибудь похожее на это?

- Выдвижение на более интересную, вышеоплачиваемую и более ответственную должность.
- Переход на другую работу или на работу в другом районе.
- Поддержка и сотрудничество персонала.
- Совет, как добиться скорейшего продвижения по службе.
- Больше любви.
- Больше сделок с постоянными покупателями. Больше новых покупателей. Больше доходов.
- Больше веселья и радости в супружеской жизни.
- Свидание с человеком, который вам очень нравится.
- Помощь влиятельного человека.

Список того, чего желают люди, бесконечен. Читая эту главу, постоянно повторяйте про себя главный закон исполнения желаний: преуспевающие люди не стесняются просить. Они просят то, что им нужно, и в этом заключается главная причина, по которой они получают большее удовлетворение от полученного.

Использование «волшебной формулы» получения большего (просите, ищите и стучитесь) гарантирует

вам больше любви, счастья, денег и успеха во всех сферах жизни. Эта концепция должна настолько укорениться в вашем подсознании, чтобы вы могли автоматически применять ее на работе, дома и в процессе общения с незнакомыми людьми.

Позвольте привести в пример несколько людей, для которых умение просить обернулось щедрыми вознаграждениями.

Джон С. попросил эксперта стать его наставником. Выигрыш оказался фантастическим

Чтобы заработать деньги, одних знаний мало. Вокруг нас слишком много высокообразованных людей с университетскими дипломами и научными степенями,

которые никак не могут получить удовлетворение от жизни или разбогатеть. Для достижения большего помимо знаний необходима мудрость. А для приобретения мудрости необходимы время и силы. Однако существуют способы ускорить этот процесс.

Недавно мне позвонил один знакомый бизнесмен и пригласил пообедать с ним. Во время встречи он рассказал, что в наш город приехал президент одного банка во Флориде и очень хочет встретиться со мной.

— Это человек необычайно светлого ума, — заверил меня знакомый. — Разговаривать с ним — одно удовольствие.

Банкира звали Джордж А. Встретившись с ним в первый раз, я настолько поразились молодости этого человека, что не смог скрыть своего изумления. Я тут же извинился перед Джорджем, сказав, что ожидал увидеть кого-нибудь постарше.

Он рассмеялся и сказал:

— Со мной такое случается каждый день. Но на следующей неделе мне исполняется тридцать шесть, так что скоро я, может быть, стану достаточно старым, чтобы больше не шокировать людей.

В глубине моего сознания промелькнул вариант с родственником, который, пользуясь солидным пакетом акций в банке, помог молодому человеку сделать такую стремительную карьеру. Но вскоре я понял, что ошибся. Молодой банкир пробился в жизни своими силами.

Я сказал своему новому знакомому:

— Джордж, мало кому удается пробиться на самый верх в банковском деле в таком молодом возрасте. Расскажи, как это тебе удалось?

— На это пришлось затратить немало труда и рвения, но главный секрет состоит в том, что я выбрал правильного наставника.

— Что ты имеешь в виду под словом «наставник»? — спросил я.

— Сейчас объясню, — продолжил Джордж. — Когда я учился на последнем курсе университета, перед нами

выступил с лекцией один отставной банкир. Ему было уже за семьдесят. На прощание он сказал: «Если я смогу когда-нибудь быть полезен кому-то из вас, только позвоните». Это прозвучало, как дежурная вежливость, но меня его предложение заинтриговало. Я очень хотел получить от него совет, как мне взять хороший старт в банковском мире, но, признаюсь, сильно нервничал. Однако в конце концов я набрался смелости и позвонил ему.

— И что случилось? — поинтересовался я.

— Честно говоря, я поразились, — ответил молодой банкир. — Он вел себя исключительно дружелюбно и пригласил приехать к нему. Я поехал и получил огромное количество ценных советов. Он подсказал, как следует выбирать перспективный банк и как вести себя на собеседовании, чтобы получить работу. На прощание он предложил: «Если хочешь, я стану твоим наставником». У нас ним установились превосходные отношения. Я звоню ему минимум раз в неделю, и раз в месяц мы вместе обедаем. Он никогда не пытается решать мои проблемы за меня. Вместо этого он помогает мне оценивать варианты действий в различных банковских ситуациях. И, что характерно, — подчеркнул мой новый знакомый, — он сам искренне благодарен мне за то, что я позволяю ему давать мне советы. Теперь ему за восемьдесят, и недавно он сказал, что встречи со мной помогают ему

чувствовать себя молодым.

Когда я вернулся в свой офис, мое внимание привлек висевший на стене лозунг: «Нам нужна любая помощь, которую мы можем получить». Что правда, то правда. Причем помощь всегда наготове, стоит только поискать. В каждой области жизни есть очень много преуспевающих людей, которые с радостью окажут помощь ориентированным на успех людям, если те их попросят.

Независимо от того, какого рода деятельностью вы занимаетесь, найдите себе наставника. Это поможет вам использовать свои способности с максимальной отдачей. К тому же, весьма вероятно, что ваш наставник тоже получит огромное удовлетворение. Помните: пра-

вильный выбор наставника поможет вам найти кратчайший путь туда, куда вы хотите попасть.

Предположим на секунду, что Джордж не воспользовался предложением ушедшего на покой банкира. В таком случае он стал бы президентом банка как минимум лет на 10 позже или вообще не сумел бы подняться так высоко.

Если вашей карьере может способствовать чья-либо помощь, ищите себе наставника. Всегда найдется кто-нибудь, кто готов вам помочь.

Преуспевающие люди хотят помочь вам. Попросите их

Вот одна из ключевых концепций успеха, которая трудно дается людям, в особенности тем, кто только начинает свою карьеру:

Обращение за советом — это знак самого искреннего почтения, который можно оказать человеку. Попросить у кого-то совета — это все равно что выразить восхищение его знаниями, опытом и мудростью. А когда вы просите преуспевающих людей стать вашими наставниками, то получаете от них идеи, способные помочь вам добиться желаемого. Позвольте привести пример.

Один из моих друзей, Карл М., добился исключительных успехов в страховом бизнесе. Однажды за ужином я спросил его, как ему удалось выйти на первое место в компании.

— Я знаю тебя, Карл, — сказал я ему, — как человека умного, честного и целеустремленного. В страховом бизнесе тебе известны все ходы и выходы. Но, думаю, что в твоей компании минимум пять тысяч человек могут похвастаться тем же. Как тебе удалось настолько обогнать их всех в эффективности?

Карл на минуту призадумался, а потом ответил:

— Дэвид, я раскрыл секрет успеха, но он настолько прост, что ты не поверишь.

— Расскажи поподробнее, — попросил я.

— Как ты знаешь, я пришел в страховой бизнес, когда мне было 28 лет. В конце первого года работы я уже был готов выбросить на ринг полотенце. Меня уже сняли со ставки и перевели на чистые комиссионные. Но откуда им взяться, если я никак не мог составить приличный портфель заявок? Жить приходилось практически на одну зарплату жены. Появилось ощущение подавленности и злости на себя. Но затем у меня родилась идея. Думаю, она жила в моем подсознании с тех пор, как я прочитал книгу «Думай и богатей» Наполеона Хилла. Я решил что, прежде чем ставить крест на страховом бизнесе, мне стоит обратиться за советом к самому преуспевающему человеку в нашей компании. В тот вечер я позвонил Сэму У., который четыре года подряд удерживал первое место по объему продаж. Признаюсь, я немного боялся. Как-никак, он был агентом номер один в компании, а я возглавлял список кандидатов на вылет. Но, наступив на горло собственному самолюбию, я набрал его номер, хотя никогда до этого мне не приходилось встречаться с ним лично. Я обрисовал Сэму мою ситуацию. После того как мы поговорили минут пятнадцать, Сэм сказал: «Послушай, Карл, я готов тебе помочь. Можешь ли ты на следующей неделе вырваться на пару дней в Даллас? Я покажу тебе все, что умею сам. Конечно, тебе моя тактика может не пригодиться, но меня она всегда выручала. По крайней мере, ты посмотришь, как я это делаю, а потом попробуешь применить кое-что из моего опыта».

— И ты поехал в Даллас?

— Я не поехал, а полетел. Вместо двух дней я провел с Сэмом целую неделю. Он рассказал и показал мне, как нужно искать клиентов, назначать встречи, преодолевать недоверие и заключать

сделки, — практически все, что касается механизма продажи страховок. Провожая меня в аэропорту, Сэм сказал: «Знаешь, если будут возникать вопросы, звони мне в любое время. Чем могу, помогу. — Потом он помолчал и добавил: —

Кстати, Карл, ты мой первый в жизни ученик. Поэтому я не успокоюсь, пока ты не станешь первым человеком в компании». В течение нескольких лет я звонил Сэму два-три раза в неделю. Часто разговоры были короткими, по две минуты и даже меньше. Сэм очень быстро улавливал суть моих проблем. И хотя объем моих сделок из месяца в месяц рос, я продолжал поддерживать тесный контакт с Сэмом. Как-никак, я был его протеже, а он — моим наставником.

— Да, история прямо просится в учебники, — заметил я.

— Послушай, что было дальше, — продолжил Карл. — Три года назад я обошел всех и вышел на первое место в компании по объему сделок. Вручить мне почетную грамоту победителя президент поручил Сэму. И скажу честно, за всю мою жизнь я не видел человека счастливее, чем он в тот день ежегодного торжественного собрания.

Карл замолчал на минуту, а затем со слезами на глазах закончил:

— Полгода назад Сэм умер. После похорон его вдова обняла меня и сказала: «Спасибо, что позволил Сэму разделить его успех с тобой. Помощь тебе он считал одним из самых важных занятий в своей жизни».

Я очень часто обдумывал наш разговор с Карлом. Помощь лучших людей — это ключ к вашему успеху. Просите совета у победителей. Независимо от сферы вашей деятельности — будь то юриспруденция, медицина, торговля, менеджмент, сельское хозяйство, религия, музыка, образование или любая другая — выберите в качестве примера для подражания суперзвезду. И навсегда запомните одно правило: чем большего успеха добился человек, тем больше ему хочется поделиться своими знаниями, мудростью и опытом с теми, кто желает максимально развить свои способности. По степени получаемого удовольствия мало что может сравниться с передачей вашего бесценного наследства в хорошие руки. Вам предстоит убедиться в том, что

преуспевшие в своем деле люди всегда готовы помогать другим. Они знают, что богатства мира неисчерпаемы, и насладиться ими может каждый желающий, стоит лишь действительно постараться.

Если вы хотите получить повышение, попросите об этом

Несколько лет назад в Колорадо проходил семинар по менеджменту, где я вел тему «Личные качества, необходимые для продвижения по службе». В перерыве между лекциями меня пригласил на кофе Билл С, главный управляющий крупного завода.

— В принципе, я согласен с вашими критериями оценки кандидатов на повышение, — сказал Билл, — но вы упустили из виду один существенный фактор. Вы ничего не сказали о значении такого момента, как стремление человека к карьерному росту.

Я немного подумал над его словами и согласился.

— Думаю, вы правы. Я ограничился рассказом о тех качествах, которые вы — топ-менеджеры — можете сами увидеть в кандидатах на повышение. Вопрос о стремлении руководителей низших уровней к продвижению остался за рамками обсуждения.

— О чем я и говорю, — продолжил Боб. — Хочу заметить, что на сегодняшний день в стране есть сотни тысяч менеджеров, способных выиграть любой конкурс на выдвижение, если только они сделают одну вещь.

— Какую именно?

— Им нужно просто попросить руководство о повышении. Это, конечно, не значит, что они обязательно его получат, но попросить всегда полезно.

Я вспомнил о разговоре с Биллом через несколько месяцев, когда ко мне пришла за советом моя бывшая ученица Дженис Р. Она пожаловалась на то, что уже три года не может получить повышение.

— Я вижу, как поднимаются по службе и занимают высокооплачиваемые должности люди, уступающие мне

по всем параметрам, а меня просто не замечают. Я думаю, это несправедливо. Как мне быть?

— Вообще-то, — ответил я, — мне мало что известно о вашей компании, и поэтому я не могу сказать, насколько справедливо поступает ваше руководство. Но, Дженис, скажите мне, вы хоть раз просили о повышении?

Дженис явно смутилась.

— А зачем? Я не считала нужным. Думаю, начальство и так видит, что мой уровень гораздо выше среднего.

Тогда, еще раз припомнив урок, который преподавал мне Билл, я объяснил Дженис, что в вопросе о повышении высшее руководство рассматривает уровень исполнительского мастерства как существенный, но не самый главный фактор. Они предпочитают продвигать людей, рвущихся в лидеры. Желание вести за собой остальных — это самое главное качество лидера. Когда вы просите о повышении, то проявляете инициативу. И высшему руководству это нравится.

В конце нашего разговора я дал ей следующий совет:

— Дженис, на следующей неделе скажите вашему непосредственному начальнику, что считаете себя достойной повышения и готовы нести связанную с этим ответственность.

Через несколько недель Дженис позвонила мне и рассказала, что она последовала моему совету и получила повышение. Дело было пять лет тому назад. С тех пор Дженис звонила мне еще трижды, чтобы сообщить об очередных повышениях. За эти пять лет ее зарплата выросла на 300%!

Подумайте о том, сколько хороших вещей в жизни вы не получили только потому, что не просили о них. Гарантирую, вы будете поражены.

Если вы верите в то, что заслуживаете повышения, просите о нем. Не зря в старину говорили: «Скрипучее колесо смазывают первым», — если вы хотите, чтобы ваша телега ехала быстрее.

Людей нужно просить, а не приказывать им

Понаблюдайте, что происходит в большинстве учреждений, промышленных предприятий, розничных магазинов и любых других мест, где люди занимаются выполнением конкретных заданий. Вы встретите два совершенно полярных подхода к распределению поручений. Босс типа А отдает своим людям и сыну приказания:

«Джим, доставь этот заказ к 11.00 и смотри не опоздай».

«Мэри, в 16.00 эти документы должны быть отправлены».

«Билл, еще одна такая ошибка с твоей стороны — и ты уволен».

«Сэм, если следующую контрольную по математике ты не выполнишь на "пятерку", карманных денег тебе не видать».

В отличие от босса типа А, босс типа Б действует иначе. Он не приказывает и не угрожает. Он просит:

«Джим, этот клиент очень важен для нас. Ты сможешь доставить его заказ к одиннадцати?»

«Мэри, мне кажется, сегодня мы не так загружены, как вчера. Ты не могла бы разослать эти документы по внутренней почте к четырём? Они помогут людям лучше подготовиться к завтрашнему совещанию».

«Билл, когда у тебя появится пара минут, позови меня, и я покажу, как отрегулировать этот прибор».

«Сэм, меня радует твоя "четверка" по математике. Сегодня я весь вечер буду дома. Хочешь, я помогу тебе с домашним заданием? Надо постараться, чтобы за следующую контрольную ты получил "пятерку"».

Вывод прост: мало кому нравится делать что-то по принуждению. Отдавая людям приказы, вы тем самым заявляете им, что они: а) глупцы, б) ничтожества, в) целиком в вашей власти.

Век господ и слуг давным-давно прошел! В любой организации важен каждый человек. Если, к примеру,

«ничтожный» курьер не доставит вовремя корреспонденцию, представьте, какая неразбериха поднимется через несколько часов в вашей организации. Или, если поручить обязанности секретаря «любой обезьяне», которая начнет оскорблять посетителей, представляете, какой это будет удар по репутации вашей фирмы?

Приказной стиль руководства ведет к безынициативности, текучести кадров, мелким кражам, прогулам, ошибкам и прочим негативным последствиям, резко снижающим уровень производительности труда.

Но когда вы просите людей выдвигать идеи, оказывать помощь, сотрудничать и жертвовать, то помогаете им ощутить себя частью компании. Она становится для них родной, и они работают лучше, так как всё, что в ней происходит, люди принимают близко к сердцу. Кроме того, такой стиль руководства пробуждает в них ощущения собственной значимости и гордости — жизненно необходимые ингредиенты успеха любой организации.

Формулируйте просьбы так, чтобы получать на них положительные ответы

Обращаясь к кому-нибудь с просьбами, люди в большинстве случаев формулируют их в виде вопросов, предполагающих отрицательный ответ. Сколько раз вас, например, спрашивали: «Вы, случайно, не скажете, который час?». Обычно вопрос, заданный таким образом, влечет за собой почти автоматический ответ: «Не .j скажу».

А ведь, кажется, чего стоит спросить просто и правильно: «Который час?». Попробуйте несколько дней, вести учет заданных вам вопросов, предполагающих отрицательные ответы. Вот несколько примеров:

«Вы не слышали, пятницу объявят выходным днем или нет?»

«Вас не заинтересовала покупка участка в 80 акров (1 акр = 4046,86 м²), о котором я говорил?»

«Нельзя ли мне будет уйти сегодня на несколько минут раньше?»

На вопросы, заданные подобным образом, обычно получают — и вполне заслуженно — отрицательные ответы.

Позвольте привести пример трех способов правильной постановки вопросов. Несколько лет назад я провел в группе моих студентов контрольный тест. Результаты оказались плачевными: лучший показатель составил всего 73%. После того как я огласил результаты, один из студентов подошел ко мне и спросил: «Вы ведь не будете поднимать средний балл?». Я сказал, что не буду.

На следующей перемене ко мне подошел другой студент и спросил: «Вы будете поднимать средний балл?». На этот раз я. сказал, что еще не решил.

После занятий ко мне подошла третья студентка и поинтересовалась: «На сколько вы собираетесь поднять средний балл?».

Первый студент сформулировал свою просьбу так, чтобы получить в ответ «нег». Просьба второго студента предполагала ответ либо «да», либо «нет». Но сама постановка вопроса третьей студенткой подразумевала то, что я подниму средний балл. Ее вопрос отвлек меня от принятия радикального решения — должен ли я вообще поднимать средний балл — и заставил мой мозг работать над тем, на сколько мне нужно его поднять.

Я знаком с торговыми агентами, которые формулируют вопросы к потенциальным клиентам теми же тремя способами, как это делали студенты.

Одни из них говорят примерно следующее: «Итак, как я понял, вы не хотите оформить заказ?». Сто процентов гарантии, что клиент ответит «нет».

Другие говорят: «Так вы будете оформлять заказ?». В данном случае ответом может быть либо «да», либо «нет», но, скорее всего, «нет».

Третьи агенты ставят вопрос иначе: «Сколько пачек (штук, порций и т. п.) вам хватит на первое время: два-

дцать или тридцать?». В такой ситуации мозг клиента отвлекается от принятия радикального решения

— нужно ли ему вообще покупать этот товар — и фокусируется на том, сколько единиц товара ему заказать.

Вывод прост: предположите, что ваш собеседник готов удовлетворить вашу просьбу, и формулируйте вопрос так, чтобы получить положительный ответ.

Задавайте вопросы: они подтверждают наличие у вас интеллекта

Печально, но факт: многие люди считают, что, задавая вопросы во время лекции, планерки, совещания или даже в бытовой ситуации, они поставят себя в глупое положение и станут предметом насмешек со стороны окружающих.

Одна молодая женщина поведала мне о своем печальном опыте — печальном потому, что боялась задавать вопросы.

— Меня приняли на работу в банк на должность операционистки. Но сначала направили на 4-недельные компьютерные курсы. К несчастью, я никогда раньше не сталкивалась с компьютерами, в то время как у остальных членов группы уже был опыт работы с ними. В ходе обучения многие объяснения преподавателей оказывались недоступными для моего понимания, но я боялась задавать вопросы, чтобы не выглядеть тупицей в глазах остальных сотрудников. В результате, когда мне поручили конкретный объем работы, я тут же допустила несколько серьезных ошибок, и через три дня меня уволили.

Я посоветовал ей впредь никогда не бояться спрашивать о том, чего не знаешь, а если кто-нибудь начнет смеяться или делать язвительные замечания, — просто пожалеть этих людей. Над незнанием смеются только дураки. Умные люди помогают нам преодолеть его.

Правда заключается в том, что, задавая вопросы, вы демонстрируете свой интеллект. Любой преподаватель

скажет вам, что студенты, часто задающие вопросы, получают самые высокие оценки. Каждый руководитель знает, что сотрудники, проявляющие любознательность и не стесняющиеся спрашивать, поднимаются по служебной лестнице намного быстрее и выше своих коллег, которые просто сидят и делают вид, что им все понятно. Всякому опытному торговому агенту известно, что его задача — не заговорить клиента, а поставить «диагноз». Они задают потенциальным покупателям массу вопросов, имеющих отношение к их потребностям и желаниям. В конце концов, торговля — это процесс, заключающийся в постановке вопросов, оценке ответов и последующем предложении приемлемых решений.

Очень многих людей отучили задавать вопросы их собственные родители. Но, тем не менее, основным средством развития интеллекта ребенка остаются именно вопросы. Однако некоторые родители слишком нетерпеливы, слишком заняты или слишком себялюбивы, чтобы помочь своим детям понять то, что привлекает их внимание. В результате у многих детей формируется мнение, что задавать вопросы — это плохо.

Запомните раз и навсегда: задаваемые вами вопросы доказывают наличие у вас интеллекта и свидетельствуют о желании развить его еще больше. Поэтому, если в чем-то сомневаетесь, спрашивайте.

Если вы чувствуете, что с вами поступили несправедливо, просите исправить положение

Много лет назад, в колледже, один студент преподавал мне интересный урок, который убедил меня в необходимости задавать вопросы. Мы с моим другом, Джоном С, как-то раз обедали в столовой. Я сказал ему:

— Я тебе немного завидую. Тебе везет, как никому из нас. Например, в этом семестре всем ребятам в группе темы курсовых назначал куратор. Только тебе разрешили взять тему по выбору. А в прошлом семестре ты уговорил профессора Беккера повысить тебе оценку —

хотя всем известно, что он на это никогда не соглашается. Даже тут, в столовой, ты получил кусок вишневого пирога чуть ли не вдвое больше, чем я! Почему?

Джон улыбнулся и ответил:

— Все очень просто. Я не стесняюсь просить. Хочешь, объясню? После того как куратор распределил темы курсовых работ, я подошел к нему и объяснил, что меня очень интересует другая область, и работа над темой по собственному выбору даст мне намного больше. Подумав, куратор сказал: «Действуйте. Я ведь не диктатор, а только советчик. Делайте то, что для вас лучше». Вот, собственно, и весь секрет. Что же касается повышения оценки, — продолжил Джон, — то я честно считал, что мою работу оценили неправильно. Поэтому просто пришел к профессору и попросил его пересмотреть решение. Он согласился и пришел к выводу, что оценку мне занизили. А с пирогом еще проще. Ты, похоже, не заметил, что я попросил паренька на раздаче, очень вежливо попросил, поискать кусочек чуть-чуть побольше, и он, разумеется, нашел.

В жизни происходит много случаев, когда мы чувствуем, что с нами поступили несправедливо. В подобных ситуациях просите тех, от кого это зависит, исправить положение. Большинство людей, обладающих возможностями в какой-либо степени влиять на нашу жизнь, будут рады восстановить справедливость, если, конечно, они сами виноваты в случившемся. Но, обращаясь к ним с просьбой принять соответствующие меры, ведите себя вежливо и по-деловому. Начиная предъявлять права, вы вызываете в людях естественное желание к сопротивлению и в конечном итоге терпите поражение.

Когда просите, не бойтесь отказа

Не так давно после лекции на тему «Как полезно учиться просить о том, что вам нужно» ко мне подошла женщина и сказала, что хочет поговорить со мной наедине. Мы отправились в ближайший кафетерий, и вскоре Бекки уже изливала мне душу.

— Мне понравилось то, что вы говорили о необходимости просить, но, честно говоря, я очень боюсь попросить. Меня настолько пугает возможность отказа, что я скорее готова обойтись без чего-нибудь, чем просить об этом и услышать в ответ «нет».

— Как вы думаете, откуда у вас этот страх? — спросил я. — Может быть, он как-то связан с вашим детством?

Бекки взглянула на меня с удивлением и ответила:

— Я, собственно, не думала, что мой страх имеет какое-то отношение к детству, хотя это вполне возможно. Сейчас я припоминаю, что, когда я была еще ребенком, мне пришлось испытать несколько очень горьких разочарований.

— Расскажите мне о них, — попросил я.

— К примеру, один очень серьезный отказ я получила, когда мне было семь лет. Я хотела поехать в 2-недельный лагерь — вместе со всеми подружками, — но мои родители просто сказали «нет». Они даже ничего не объяснили. Просто сказали «нельзя» и точка. В другой раз я хотела научиться играть на трубе. Но и тогда мне тоже сказали «нет» и тоже без всяких объяснений. Когда мне исполнилось шестнадцать, мне ужасно хотелось встречаться с одним парнем из нашего класса, но мне снова сказали «нет». Кажется, каждый раз, когда я просила о том, что мне действительно было нужно, то получала отказ. В результате я до сих пор не могу полностью избавиться от неприязни к родителям.

— Это вы зря, — заметил я. — Не стоит сердиться на родителей. По всей вероятности, они поступали так, как считали, будет лучше для вас.

Затем я перешел к тому, что два, на мой взгляд, самых важных вида деятельности людей, проживающих в свободном обществе, — это воспитание детей и голосование, и что большинство людей почти или вообще не получают советов, как им выполнять эти важнейшие функции.

Я сказал Бекки:

— Ваши родители, вероятно, думали, что поступают так в ваших же интересах. Пожалуйста, попробуйте это понять.

Бекки улыбнулась и высказала свое мнение:

— Может быть, вы и правы. Но мне-то что делать? Мне уже тридцать, а на свете слишком много такого, о чем остается только мечтать. А тут еще этот ужасный страх перед отказом.

Тогда я заметил:

— Бекки, пока мы не достигли совершеннолетия, наша жизнь в основном контролируется взрослыми — родителями, учителями и многими другими людьми. Мы заложники своей судьбы, а не ее капитаны.

Затем я дал ей четыре совета.

— Во-первых, разработайте собственную программу модификации поведения. Очень часто поведение людей в зрелом возрасте является отражением их детского опыта. Но взрослые люди могут, если очень захотят, изменить свое отношение к жизни. Это требует значительных усилий, — подчеркнул я. — Преодолейте страх перед отказом. Как вы уже убедились в юности, самое страшное, к чему может привести ваша просьба, — это отказ. Во-вторых, возможность отказа нужно оценивать трезво. В таком бизнесе, как маркетинг, люди чаще ожидают услышать «нет», чем «да». Большинство просьб любого рода чаще бывают отвергнуты, чем удовлетворены. Поэтому вы должны воспринимать возможность отказа как должное. Но, — добавил я, — чем чаще вы обращаетесь к людям с просьбами, тем выше ваши шансы услышать в ответ «да». Бейсболист считает большой удачей, если ему удастся попасть по мячу один раз из каждых трех попыток. Если хотя бы каждая третья из ваших просьб будет услышана, вы добьетесь невероятных успехов. В-третьих, тренируйтесь просить, потому что чем больше вы этим занимаетесь, тем быстрее пройдет ваш страх перед отказом. Делайте то, чего боитесь, — и ваши страхи улетучатся. И, наконец, составьте список вещей, которые нужны вам больше всего, и потом просите именно их. Включите в список все, что поможет вам получить больше удовольствия от жизни.

После этого 45-минутного разговора в кафетерии прошло два года. Две недели назад я получил от Бекки чудесное письмо. Позвольте процитировать его вам.

Уважаемый доктор Шварц,

Привет! Вы помните наш разговор в Сент-Луисе два года назад? Вы дали мне несколько конкретных советов, как нужно просить. Я в точности следовала вашему плану, и он себя оправдал. Как вы рекомендовали, я составила список вещей, которых мне больше всего хотелось, а потом принялась просить. И вот чего я добилась:

1. Я снова хотела замуж за своего мужа, с которым мы

развелись три года назад. Я три раза просила его вернуться, но он отказывался, так как боялся, что ничего из этого не выйдет. Но я продолжала просить, и он наконец согласился. Теперь мы оба очень счастливы.

2. Я хотела организовать для моей дочки эффективный курс лечения и избавить ее от врожденного дефекта. Я не говорила вам о ней, но и она родилась с серьезным дефектом слуха, а сейчас ей семь лет. Мне пришлось просить пять раз, но в конце концов мы смогли договориться о лечении на условиях, которые можем себе позволить. Вскоре она будет слышать нормально.

3. Я хотела получить диплом, но у меня не было времени заниматься многочисленными дисциплинами, не имеющими непосредственного отношения к моей специальности. После того как я обратилась к пятерым университетским чиновникам, меня освободили от большинства ненужных предметов.

4. И, наконец, я хотела получить высокооплачиваемую

интересную работу. Мне пришлось обратиться к девяти потенциальным нанимателям, но, как вы наверняка уже догадались, я все-таки получила то, что хотела.

Огромное вам спасибо за помощь. С тех пор как я начала просить, моя жизнь становится все лучше и лучше.

С наилучшими пожеланиями,

Бекки

Просите совета, как вам работать лучше

Одно из правил организованного общества состоит в том, что все мы должны перед кем-нибудь отчитываться. Даже президент Соединенных Штатов Америки несет ответственность за свои поступки

перед Конгрессом и миллионами граждан, которых он представляет.

Наш успех в организованном обществе зависит от того, насколько хорошо мы выполняем свои обязанности. Улучшение качества исполнения того, чем мы занимаемся, — это ключевое условие нашего роста.

С Вальтером Ф. я познакомился на моем семинаре, после обсуждения вопроса о технике просьб, когда он подошел ко мне и сказал:

— Дэвид, сегодня я почерпнул у вас несколько отличных мыслей. Но больше всего мне понравилась идея поощрения людей, которые искренне желают повысить качество выполняемой ими работы.

Я поблагодарил его и попросил рассказать о собственном опыте поощрения людей, стремящихся к совершенству.

— Пожалуйста, — сказал он, — могу привести конкретный пример. В мои обязанности аналитика по вопросам менеджмента входит разбор жалоб сотрудников, недовольных несправедливыми, по их мнению, результатами аттестаций. Должен сказать, что у нас в компании формальные аттестации сотрудников проводятся каждые полгода. Примерно год назад ко мне по-

пали две жалобы, одна от мужчины по имени Джеймс, а другая — от женщины по имени Мейбл. Оба получили шесть с половиной баллов по 10-балльной шкале. У нас в компании результатам аттестаций придается большое значение, потому что оценка в восемь с половиной и выше означает премию и ставит работника в число кандидатов на повышение. Джеймс ворвался в мой офис вне себя от гнева. «Мне поставили шесть с половиной, — заявил он прямо с порога, — хотя я заслуживаю минимум восемь с половиной или даже девять баллов». Затем он разразился тирадой о несправедливости системы, о том, что он вкалывает на компанию уже три года, что его босс, женщина, относится к нему предвзято, что другие сотрудники его подсиживают и так далее и тому подобное. Мне стоило огромных усилий успокоить и уговорить, чтобы он не подавал на компанию в суд. Следующее собеседование я провел с Мейбл. Она повела себя совершенно иначе. Мейбл пришла ко мне и сказала: «Мне нужна помощь. Меня очень огорчила оценка в шесть с половиной баллов. Но я пришла не спорить. Я понимаю, что все три члена комиссии — это люди весьма опытные в делах такого рода, и никто из них не может получить никакой личной выгоды от выставления мне низкой или высокой оценки. Я пришла спросить о том, как мне улучшить мои показатели. Что для этого требуется?». Когда люди ставят вопрос таким образом, — продолжил Вальтер, — они почти всегда находят в себе силы подтянуться и при этом начинают получать от работы намного больше удовольствия. Благодаря открытости Мейбл, ее готовности следовать советам и стремлению повысить качество своей работы, я смог предложить ей несколько конкретных рецептов. И абсолютно уверен, что на следующей аттестации ее оценка будет гораздо выше.

Вывод ясен. Получив низкую оценку, мы чувствуем обиду и возмущение. Но подойдите к ситуации с другой стороны. Попросите о помощи. Никогда не пытайтесь оправдывать низкое качество своей работы.

За специальными знаниями обращайтесь только к экспертам

Очень много людей совершают типичную ошибку, когда пытаются сэкономить на зарплате специалистов. Но на практике разница в оплате труда самых лучших и самых худших консультантов поразительно мала. Поэтому ищите самых лучших. А когда вы проводите первое собеседование со специалистом, не забудьте попросить у него «верительные грамоты» — документы, подтверждающие образование, опыт, профессиональную подготовку и рекомендательные письма. Подлинный профессионал всегда будет рад возможности рассказать вам о том, что он способен делать хорошо и в чем он разбирается лучше всего. Настоящий профессионал с радостью порекомендует другого специалиста, способного выполнить необходимую вам работу наилучшим образом. Я двадцать лет ходил к одному дантисту, но когда мне понадобилось удалить зуб мудрости, он сказал мне: «Я, конечно, могу это сделать, но доктор Д. сделает это гораздо лучше. Позвольте мне договориться с ним о времени вашего визита». Таково отношение настоящего профессионала.

Вывод: имейте дело с профессионалами, которые: а) могут удовлетворить большинство ваших потребностей в плане здоровья и инвестиций; б) могут направить вас к узким специалистам, если в этом возникнет необходимость.

Просите прощения — и вы быстро уладите все конфликты

Коллеги и близкие люди периодически критикуют меня за стремление понравиться всем. Лично я склонен воспринимать это как комплимент, потому что действительно хочу, чтобы все мои знакомые любили — или хотя бы уважали — меня. Даже один враг — это больше, чем нужно мне или вам.

Но как избавиться от врагов или, по крайней мере, свести их число до минимума? Лучший ответ на этот вопрос мне дал один провинциальный политик. Позвольте привести здесь его слова. Мой знакомый, которому сейчас за семьдесят, сказал мне:

— За прошедшие 50 лет мне приходилось сталкиваться с огромным количеством людей. В моем округе люди занимают диаметрально противоположные позиции практически по всем вопросам — касается ли дело налогов, районирования, дорожного строительства, переработки отходов, финансирования школ, строительства новых предприятий или чего-то еще. Проработав 52 года на государственной службе, я все еще только надеюсь стать свидетелем достижения 100-процентного консенсуса. Когда на общественном собрании кто-нибудь начинает резко критиковать или даже кричать на меня, на следующий день я обязательно приезжаю к этому человеку или звоню ему, чтобы попросить прощения за то, что мои планы или идеи показались ему оскорбительными. Через минуту или две его раздражение пропадает, и он либо присоединяется к числу моих сторонников, либо мы переводим конфликт из эмоциональной в объективную плоскость, где его можно решить логическим путем. Мой прием всегда эффективен. Я беру пример с Линдона Джонсона. Его не любили многие, но он умел мастерски ладить с людьми. В жизни он всегда соблюдал правило: «Честно пытайтесь устранять любые недоразумения, которые у вас возникли или возникают. Не таите в себе обиды».

Предлагаю три отличных способа просить прощения и в результате получать больше.

1. Проявите инициативу. В конфликтных ситуациях не ждите, пока прощения попросит противная сторона. Возьмите вопрос примирения на себя.
2. Помните, что просьба о прощении — это признак силы, а не слабости. Человеческой природе свойственно отношение «пусть он сам просит прощения у меня, потому что во всем виноват он». Но человеческая природа часто ошибается. Очень сильные люди не боятся просить прощения.
3. Когда просите прощения, будьте абсолютно искренни. Ложь чувствуют даже собаки, а люди умнее собак.

Пять конкретных способов обращения с просьбами

Позвольте мне еще раз напомнить вам библейскую истину, которая стала концептуальной основой этой главы: «Просите, и дано будет вам; Ищите, и найдете, Стучите, и отворят вам». При правильном применении эта фундаментальная концепция оказывается беспроигрышной. Предлагаю вам четыре совета, способных максимально облегчить использование «волшебной формулы» в повседневных ситуациях.

Способ № 1: допускайте возможность отказа. Это поможет вашему моральному росту. Бекки С. привыкла бояться отказов, потому что в детстве ей слишком часто приходилось слышать «нет». Будьте готовы к следующим вариантам: а) человек, которого вы просите, не в силах дать вам то, что вам нужно, например: вы можете предложить кому-нибудь купить принадлежащую вам вещь, но у этого человека просто нет денег, б) вы можете просить о повышении, но получить временный отказ, потому что вам не хватает опыта; не позволяйте этому обстоятельству поставить крест на вашей мечте — подучитесь, выдержите паузу, а потом просите снова.

Научитесь спокойно воспринимать отказы. Говорят, что нельзя считать человека настоящим спортсменом до тех пор, пока он хотя бы раз не потерпит поражение. Тех из нас, чья работа связана с убеждением людей — людей, чей успех определяется умением заставить других делать то, что нужно им, — тоже нельзя считать настоящими специалистами в области просьб,

пока мы не услышим столько отказов, что научимся с ними мириться.

Способ №2: остерегайтесь непрошенных советов. Хотите верьте, хотите нет, но большинство советов, которые вы получите в жизни, будут выданы вам добровольно, без вашей просьбы. Например, если вы только что приняты в новую компанию, всегда существует вероятность того, что кто-нибудь из старожилов (который начинал там рассыльным лет 30 тому назад) захочет дать вам, желторотому новичку, очень ценный совет. Такой человек отведет вас в сторону и скажет: «На твоём месте я бы сделал то-то и то-то» или: «Если ты будешь делать вид, что очень занят, тебя не станут слишком сильно нагружать работой». Но подобные советчики чаще всего ничего собой не представляют, поэтому какой прок от их советов?

Суть их рекомендаций обычно сводится к тому, «как уклониться от дополнительной работы», «почему никогда не стоит перечить боссу», «как раз и навсегда защитить себя от сверхурочной работы» или «как не вывести босса из себя».

Непрошенные советы, полученные в рабочих ситуациях, почти всегда никчемны или даже вредны, потому что обычно исходят от неудачников. Вряд ли вы будете просить совета, как бросить курить, у человека, которому в день трех пачек сигарет мало. А если вы желаете подняться по служебной лестнице, то вам не стоит прислушиваться к советам человека, который 20 лет просидел на одном стуле.

Практически все дельные советы, которые вам предстоит получить в жизни, будут даны вам только по вашей просьбе. Обращайтесь к признанным экспертам. Напрашиваться в советчики они не станут, но если их попросить, то с готовностью вам помогут.

Способ №5: просить можно, но попрошайничать — никогда. Между просьбой и попрошайничеством, хотя эти понятия часто путают, есть огромная разница. Просьба — это обращение к человеку за информацией,

знак уважения или предложение чего-то в обмен на что-то другое. Умение просить — это положительное качество, достойное восхищения.

Попрошайничество предполагает давление на жалость, подхалимаж и пресмыкательство. Попрошайки обычно ассоциируются с нищетой, безысходностью и презрением. Попрошайничество — качество отрицательное и. достойно всяческого осуждения.

В последнее время мы практически узаконили попрошайничество, запустив огромное количество программ государственной помощи. Людей приучают к тому, что получать еду задаром или за ничтожную часть стоимости — это вполне приемлемо.

В период Великой Депрессии 1930-х годов у людей было намного больше самоуважения. Они могли постучать в вашу дверь и попросить еды, предлагая в обмен поколоть дрова или выполнить какую-нибудь другую тяжелую работу. Они не были попрошайками, а продавали свой труд, то есть занимались достаточно почетным делом.

Просите, сколько хотите, но никогда не попрошайничайте. Вот несколько примеров попрошайничества, заранее обреченных на неудачу.

«Мне приходится зарабатывать на учебу в колледже. Не купите ли вы у меня что-нибудь, чтобы я смог заплатить за нее?» Большинство людей сразу же почувствуют обман. Вместо того чтобы просить, сфокусируйте внимание на том, как убедить покупателя в выгоде приобретения предлагаемого вами товара. Формулируя просьбу, не умоляйте — делайте упор на интерес покупателя.

Другой пример: «Профессор, если вы поднимете мне оценку хотя бы на один балл, я смогу попасть в аспирантуру». В данной ситуации человек просит преподавателя совершить поступок, противоречащий его этике. Вместо того чтобы повесить отметку, он может поступить наоборот!

Попробуйте сказать по-другому: «Профессор, я попал в критическое положение. Над чем мне нужно по-

работать, чтобы поднять отметку на один балл и попасть в аспирантуру?».

Помните, что попрошайничество унижительно и снижает вашу самооценку. Кроме того, оно очень редко приносит результаты.

Я не консультант по вопросам брака и семьи, но, тем не менее, ко мне часто обращаются за советом

люди, желающие восстановить распавшиеся семьи. Очень часто они говорят: «Я умоляла его принять меня обратно, но ответом было категорическое «нет».

В подобных ситуациях я всегда указываю на бесполезность мольбы и предлагаю другой подход. Я советую попросить у бывшего партнера прощения и пообещать, что вы постараетесь изменить свое поведение и продемонстрировать всю силу своей любви. Бывшие супруги презирают людей, готовых ползать перед ними на животе. Если вы действительно хотите возобновить отношения, просите об этом, но не умоляйте.

Способ № 4: повторяйте вашу просьбу, по каждый раз делайте это по-другому. Есть старая мудрая поговорка. «Когда люди говорят «нет», они имеют в виду «может быть». А когда люди говорят «может быть», они имеют в виду «да».

Вот мой совет, который может принести вам много денег и огромное удовлетворение. Он достаточно прост. После того как вы предложите кому-то заключить сделку и вам скажут «нет», подождите день-два и скажите, что забыли обсудить несколько нюансов, которые могут радикально изменить всю ситуацию.

Попросите о повторной встрече. По всей вероятности, ваш клиент даст вам такую возможность. В ходе беседы изложите предложение по-новому и еще раз попросите оформить заказ.

Один мой знакомый, чья специальность — помогать людям в организации бизнеса на дому, использует эту технологию с поразительным успехом. Недавно он рассказал мне, что, по меньшей мере, каждая вторая супружеская пара, которая отвечает ему «нет» во время

первого представления плана, говорит «да» после того, как он встречается с ними во второй раз.

Вывод: просьбы должны быть настойчивыми. Если первая попытка окажется неудачной, просите еще, еще и еще раз.

Просите и добивайтесь успеха! Помните:

- Преуспевающие люди не стесняются просить. Просьбы принесут вам больше любви, денег и уважения.
- Выберите себе в наставники преуспевающего человека, который с готовностью вам поможет, если только вы его попросите.
- Хотите получить повышение? Попросите.
- Всегда просите людей помочь вам — никогда не приказывайте.
- Формулируйте ваши просьбы так, чтобы в ответ услышать «да».
- Вопросы — признак интеллекта, а не глупости.
- Если с вами поступили несправедливо, просите исправить положение.
- Спрашивайте: «Как мне работать лучше?» Не пытайтесь оправдывать посредственное выполнение работы.
- Когда просите, помните о том, что необходимо:
 - а) Учитывать возможность отказа.
 - б) Остерегаться непрошенных советов.
 - в) Просить — но никогда не попрошайничать.
 - г) Повторять вашу просьбу, но каждый раз делать это по-другому.

8

Как приобрести влияние с помощью харизмы и выполнения обязательств

Через мою жизнь прошло много людей, ставивших перед собой большие цели. У тех, кто добивается потрясающих успехов, есть несколько общих отличительных черт. Если вы внимательно

понаблюдаете за настоящими лидерами, то обязательно обнаружите наличие у них харизмы и верности обязательствам. Давайте посмотрим, почему эти качества обязательны для любого, кто хочет получить больше, и как их можно развить.

Как развить в себе харизму и выделиться из толпы

Почему к некоторым людям вы уже при первой встрече сразу проникаетесь симпатией? А другие, наоборот, всего за несколько секунд способны вызвать у вас неприязнь? В значительной степени это объясняется наличием у человека харизмы или ее отсутствием. В древности харизмой называли посланный небесами дар или божественную силу. Сегодня термином харизма мы обозначаем личное качество, дающее человеку влияние и власть над другими людьми. Так же как все остальные человеческие дарования, харизма неосознаема; ее нельзя увидеть, взвесить или измерить. Ее нельзя купить за миллион долларов. Харизму можно обрести только путем целенаправленного духовного развития.

Ежедневные утренние пробежки, рациональное питание, косметическая хирургия, позволяющая скрыть следы времени, регулярный прием витаминов, достаточный отдых, отказ от курения и алкоголя — все это способствует укреплению здоровья и улучшению самочувствия.

Безупречное здоровье и прекрасная физическая форма — желанные цели для каждого человека. Но отличное самочувствие и цветущий вид не являются источниками харизмы. Магнетизм и привлекательность личности не приходят извне; они происходят изнутри, их рождает ваш дух.

Гарри занимает пост главного управляющего одной из крупнейших компаний Америки. Два года назад он пригласил меня выступить на банкете, который компания устраивает в честь ежегодного собрания акционеров. Только что закончившийся год был ужасным. Прибыли упали, товарооборот сократился, а перспективы на будущее казались безрадостными. Но когда мой друг вошел в зал отеля, чтобы зачитать доклад о состоянии дел в компании, собравшиеся, все как один, встретили его продолжительной овацией. А после того как он закончил свою речь — не предвещающую на следующий год ничего, кроме «крови, пота и слез», — его снова приветствовали, причем с еще большим энтузиазмом.

После банкета мы с Гарри уединились, чтобы обсудить его предложение оформить меня в качестве официального консультанта фирмы. Но прежде чем перейти к делам, я сказал Гарри:

— У твоей компании был кошмарный год. Но акционеры все равно тебя любят. Они просто смотрели тебе в рот. Мне приходилось присутствовать на собраниях, где акционеры освистывали — и даже предавали анафеме — главных управляющих. Как тебе удалось получить такую власть над ними?

Гарри минуту помолчал, а потом ответил:

— Я ее приобрел — или, говоря точнее, развил.

Видишь ли, когда 25 лет назад я приходил на работу, меня никто не замечал. Когда на совещании я поднимал какой-нибудь вопрос, все зевали. Я выглядел такой же серой посредственностью, как большинство окружающих. Но затем я принял решение, — Гарри явно наслаждался возможностью поделиться своим секретом, — и занялся изучением и развитием харизмы в себе. А теперь позволь мне начать с перечисления качеств, не свойственных харизматическому лидеру. Затем я поделюсь с тобой моими идеями насчет ее развития. Харизма не имеет отношения к телосложению. Среди знакомых мне харизматических лидеров есть и худые, и полные. Есть коротышки и верзилы. Обладателей харизмы часто нельзя назвать красивыми в голливудском смысле. Ни макияж, ни подтяжки лица, ни любые прочие подобные хитрости еще никому не помогли приобрести харизму. Дело в том, — продолжил Гарри — что харизма — это качество духовное, а не физическое. Она исходит от сердца, ума и души, а не от тела.

— Но, — перебил его я, — если харизма — понятие духовное, то можно ли ее развить, или она всего лишь «дарованная небесами сила»?

— Хороший вопрос, — ответил Гарри. — Взгляни на меня. Росту во мне метр семьдесят. И никакие лекарства, упражнения, процедуры или другие усилия врачей не сделают меня на 10 сантиметров выше. И даже если я буду пользоваться услугами лучших в мире врачей, срок моей жизни в большей степени будет зависеть от долголетия моих родителей, чем от любого другого фактора. Мои физические качества — как, впрочем, и твои и любого другого человека, — пояснил Гарри, — главным

образом являются результатом наследственности. Но моя духовная сущность — аризма — целиком в моих руках. Другими словами, я многого не могу изменить в моем теле, но в то же время способен сыграть решающую роль в формировании моих убеждений,

отношений и взглядов — духовной половины, которая определяет степень влияния на других людей.

— Ну хорошо, — прокомментировал я, — ты объяснил, чем харизма не является — физической категорией, — и сказал, чем она является — категорией духовной. Но какую формулу ты используешь, чтобы настроить свой дух на выработку харизмы такой магнетической силы?

— Прежде чем поделиться с тобой, позволь мне еще раз подчеркнуть, что харизма не зависит от физических особенностей человека. Президент Рузвельт не мог ходить, но все же это мистическое качество, именуемое харизмой, несомненно, присутствовало в нем. То же можно сказать и о Максе Клиланде, человеке с тремя ампутированными конечностями, сумевшем возглавить Ассоциацию ветеранов при президенте Картере. Очень многих увечных людей можно назвать харизматическими лидерами, в то время как большинство физически безупречных человеческих особей ими не являются. Возможно, причина в том, что из-за физической немощи они уделяли больше внимания своей духовной конституции и моральной силе. А теперь, если тебе и в самом деле так интересно, я назову шесть правил, следуя которым человек может сформировать свою собственную харизму. Первое — это стараться быть проще. Как сказал однажды Д. Г. Лоуренс, «самые хвастливые люди всегда неудачники». Позеры, всезнайки и хвастуны нигде не пользуются любовью.

Всерьез занявшись изучением вопроса, почему лишь единицам удается выделиться из толпы, а большинство людей производят отрицательное или вообще не производят впечатления, я обнаружил поразительный факт. Оказалось, что харизматические личности — люди, которые «естественно» притягивают к себе остальных на любых собраниях, от производственных совещаний до уличных митингов, — никогда не пытаются привлекать к себе внимание. Они подавляют присущий всем нам соблазн показать всем, насколько мы умны. Настоящий харизматический лидер никогда, абсолютно никогда не рисуетя.

Замечание Гарри по поводу скромности как характерной черты харизматических лидеров заставило меня призадуматься. Так же как и вы, я знаю множество эгоистов, но среди них нет таких, с кем мне приятно общаться. Подлинная харизма пленяет, но не принуждает. Как сказал мне один знаменитый актер, «если хочешь стать звездой, никогда не веди себя, как звезда».

Затем я сказал Гарри:

— Ты обещал мне шесть правил. Выкладывай остальные.

— Правило номер два, — продолжил свои откровения Гарри, — настолько элементарно, что мало кто воспринимает его всерьез — просто побуждайте людей говорить о себе. Позвольте им рассказать о том, что их интересует. Это могут быть дети, работа, увлечения, оценка происходящего. Люди с большей охотой станут говорить о своих целях, планах и достижениях, чем выслушивать, как ты расписываешь собственные достоинства. Поэтому задавай вопросы, выслушивай ответы — и твой визави сочтет тебя потрясающим собеседником. И вот что еще нужно иметь в виду. Когда кто-нибудь попросит тебя высказать свое мнение, сразу же переадресуй вопрос тому, кто его задал. Спроси его: «А ты как думаешь?» или: «А как ты сам к этому относишься?». Отвечать вопросом на вопрос — очень полезная привычка. И запомни, — посоветовал Гарри, — задавать нужно только те вопросы, обсуждение которых должно доставить человеку удовольствие, например: «Что вам больше всего нравится в вашем новом доме?» или: «Какое событие за то время, что мы не виделись, было для вас самым приятным?». Задавая позитивные, наводящие вопросы и побуждая человека говорить о себе, ты убиваешь двух зайцев. Во-первых, приобретаешь друга. А во-вторых, получаешь информацию, которая может пригодиться впоследствии, когда надо будет повлиять на этого человека».

— Что ты имеешь в виду под вторым пунктом? — посчитал нужным уточнить я.

— Посуди сам, — объяснил Гарри, — за несколько минут подобного разговора с одним из моих менеджеров, с которым я встречаюсь два раза в год, мне удастся узнать о нем очень много. Даже из беседы о пустяках я могу узнать, как он ведет себя с персоналом, согласится ли он на предложение о переводе, каковы его цели, как высоко он намерен подняться и еще много вещей такого рода. А теперь запомни, что нужно постоянно иметь в виду во время беседы с другими людьми; это чрезвычайно важно, — подчеркнул Гарри. — Даже если разговор очень короткий и состоит всего из пары фраз, как при встрече гостей на официальном приеме, уделяй человеку все свое внимание.

Меня страшно раздражает, — пояснил Гарри, — когда кто-то говорит со мной, а сам рыщет глазами по залу, пытаясь отыскать кого-то другого. Такое поведение просто оскорбительно. Меня больше устроят 60 секунд с человеком, который меня слушает, чем 60 минут с тем, кто постоянно отвлекается. Мой принцип: либо отдай мне все свое внимание, либо нам незачем разговаривать. Кстати, хочу отметить еще один нюанс, касающийся развития харизмы с помощью разговора, — продолжил Гарри. — Многие говорят мне, что им неловко выслушивать проблемы и сокровенные желания других людей. В ответ я могу сказать только одно: самый верный способ преодолеть неловкость — это проявить столько интереса к собеседнику, чтобы забыть о себе самом. Продолжай спрашивать и выслушивать — и сам не заметишь, как неловкость улетучится.

Было уже поздно, и поэтому Гарри перешел к следующему пункту.

— А теперь о правиле номер три. Несмотря на всю его очевидность, большинство людей неправильно оценивают влияние этого правила на их магнетичекий потенциал. Оно касается манеры одеваться.

— Но ведь ты сам сказал, что харизма имеет отношение к духовным силам, а не к физическим качествам, — перебил его я. — Разве манера одеваться — это не физический фактор?

— Видишь ли, — пояснил Гарри, — сама по себе манера одеваться — это в самом деле физический фактор. Но одежда является непосредственным выразителем твоих духовных качеств. По тому, как человек одевается, судить о его духовном содержании так же легко, как читать афишу. Моя позиция в этом вопросе однозначна: стиль одежды не должен быть слишком высоким или слишком низким, одеваться нужно просто на уровне.

Я сказал, что никогда раньше не слышал выражения «одеваться на уровне» и попросил Гарри пояснить, что он имел в виду.

Он улыбнулся и шутливо заметил:

— Вот уж не думал, что сумею обогатить твой лексикон, но, так и быть, объясняю. Все мы знаем, что большую часть рабочего времени примерно 90% нашего тела покрывает одежда: костюмы, платья, колготки, пальто, шляпы, туфли и так далее. Наблюдая за теми, кто пытается культивировать в себе харизму, я заметил, что большинство из них начинает с попытки выделиться из толпы «крутым прикидом» — броскими, необычными или эксклюзивными нарядами. Внимание к себе они, конечно, привлекают, но дело в том, что подлинная харизма не нуждается во внешних эффектах. Если ты желаешь стать харизматической личностью, попробуй заинтересовать людей своим духовным содержанием, личностными качествами — но не одеждой.

Я попросил Гарри остановиться на этом поподробнее.

— Посуди сам. Если люди запоминают тебя главным образом по одежде, значит, ты выбрал не ту дорогу, которая ведет к харизме. Думаю, на разных вечеринках до твоих ушей тоже часто долетают женские сплетни типа: «Будет время, обрати внимание на Харриет. Вырядилась, как на маскарад» или мужские шуточки вроде: «Старина Джордж сегодня, похоже, парадом командовать собрался».

— Другими словами, — предположил я, — если мне нужна сила харизмы, я должен стараться, чтобы люди обращали внимание на меня, а не на мою одежду.

— Совершенно верно. Хочешь, докажу на практике? Закрой глаза на минутку.

— Что? — удивился я.

— Просто закрой глаза, — повторил Гарри. — А теперь скажи, ты действительно думаешь, что у меня сильная харизма?

— Правда, — ответил я. — Очень сильная.

— Хорошо. Вот мы беседуем с тобой уже минут десять. Опиши мне в деталях, во что я одет. Какого цвета мой костюм? Он в клеточку, в полоску или однотонный? А как насчет моей рубашки, цвета и ширины галстука? Скажи, какие на мне туфли? Какие очки? Сколько у меня колец на руках?

По мере того как Гарри продолжал задавать вопросы о своей одежде, я поймал себя на том, что правильные ответы мне приходится угадывать. Подумать только, я разговариваю с другом о харизме и, в частности, о роли одежды — а сам даже не обратил внимания, во что он одет!

Гарри явно остался доволен результатом эксперимента, потому что сумел доказать действенность принципа: одеваться нужно на уровне — настолько на уровне, чтобы люди обращали внимание на

тебя — а не на то, что на тебе».

Затем я спросил Гарри, что он имел в виду под «низким стилем».

— Для тех, кто стремится обрести влияние на людей, пренебрежение одеждой — не такая большая проблема, как излишняя вычурность. Но оно может стать отвлекающим фактором. Типичные примеры небрежности в одежде — это выглядывающее нижнее белье у женщин, стоптанные каблуки и грязь на туфлях у мужчин, брючные костюмы на беременных. Если ты намерен излучать спокойную уверенность и силу, не пытайся одеться так, словно вышел после 5-летней отсидки, получив сотню казенных долларов выходного пособия.

— А есть ли какие-то особые правила для женщин? — спросил я.

— В принципе, нет. Главное правило в выборе одежды для женщин, желающих приобрести харизму, — это носить консервативные вещи, которые им к лицу. Очень многие женщины, — подметил Гарри, — одеваются так, чтобы вызвать ревность других женщин. Это просто глупо. Ориентированная на успех женщина никогда не наденет ничего такого, чтобы заставить соперниц позеленеть от зависти или привлечь похотливые взгляды мужчин. Когда ко мне обращаются с подобными вопросами, я советую всем женщинам в нашей компании покупать такие вещи, которые останутся в моде, по меньшей мере, еще лет десять. Что ни говори, классический стиль всегда в моде. Четвертое правило развития харизмы, или магнетического влияния, требует вдохнуть жизнь во все, что ты делаешь. Большинство людей ведут себя как живые мертвецы, а смерть еще никогда никого не привлекала — люди испытывают к ней естественное отвращение. Обрати внимание на то, как они ходят, еле волоча ноги. Или на их манеру бубнить что-то себе под нос, опасаясь внести в свою речь хоть одну живую нотку или интонацию. Вместо того чтобы приветствовать вас бодрым и жизнерадостным: «Как успехи?» — они мучительно выдавливают из себя: «Ну как жизнь?». Да посмотри хотя бы на их улыбку, больше похожую на унылую мину гробовщика, чем на спонтанное и живое выражение радости. Даже такую элементарную процедуру, как рукопожатие, они производят с видом человека, который уже давно стоит одной ногой в могиле. Харизматические личности, всегда жмут руку энергично и крепко — а не так, чтобы вызвать у тебя позыв на рвоту.

— Пятое правило развития харизмы связано с готовностью идти на риск, — продолжил Гарри. — Запомни одно: большинство — подавляющее большинст-

ко — людей постоянно чего-то боится. На собственном опыте я убедился, что способность идти на обдуманный риск вызывает у людей уважение. Приученные к постоянному страху люди тянутся к тем, кто не боится предпринять что-нибудь новое. Когда, например, мне пришлось настаивать на необходимости создания дочерней компании, многие члены совета директоров испытывали страх. Но после того как я объяснил им мой план в деталях, они стали восхищаться мной еще больше. Проще говоря, если у тебя хватит мужества предложить что-нибудь новое или необычное, то пусть ты и не сделаешь всех счастливыми, но уважение приобретешь — это точно.

— И, наконец, — сказал Гарри в заключение беседы, — мое последнее, шестое, правило заключается в персональном внимании к личным проблемам «простых» людей. Ты заметил, как мое появление в зале было встречено бурными аплодисментами, несмотря на то что прошедший год был, прямо скажем, плохим? Так вот, их уважение ко мне — это непосредственный результат моего уважения к ним. Видишь ли, я никогда не избегаю телефонных звонков от обеспокоенных акционеров — наоборот, я стараюсь поговорить со всеми лично. И лично диктую от 20 до 30 писем в день. Я всячески стараюсь показать акционерам, что работаю на них, делаю все, что моих силах, и поставлен на эту должность, чтобы отстаивать их финансовые интересы. Желторотые выпускники бизнес-школ часто критикуют меня за то, что я сам отвечаю на звонки и диктую письма, вместо того чтобы поручить эту работу другим. Но те руководители, которые знают меня уже пять или десять лет, понимают, почему я стараюсь поддерживать личный контакт с людьми. В сущности, моя главная задача — помогать людям в осуществлении их надежд. И хочу, чтобы все, на чьих деньгах держится наш бизнес, знали, что я не жалею ни физических, ни моральных сил, чтобы помочь их мечтам стать былью.

Короче говоря, для того чтобы развить в себе ха-

ризматическую силу — приобрести влияние на других, — нужно всего лишь:

1. Быть проще — никогда не рисоваться и не строить из себя всезнайку.
2. Побуждать других к разговорам на интересующие их темы.

3. Одеваться на уровне: стиль одежды не должен быть слишком высоким или слишком низким.
4. Действовать энергично, вдыхая жизнь во все, что вы делаете.
5. С готовностью идти на обдуманный риск.
6. Проявлять персональный интерес к проблемам, вопросам и интересам других людей.

Сдерживая обещания, вы усиливаете свою духовную мощь и приобретаете поддержку

У харизмы и обязательности есть одна общая черта — оба эти явления принадлежат к духовной сфере. Само собой разумеется, что человек может с помощью легальных уловок или хитрости избежать необходимости исполнять практически любые обязательства — финансовые, супружеские, трудовые или какие угодно. Но невыполненное обещание чревато возникновением духовных проблем: потерей уважения и уменьшением шансов на приобретение большего количества хороших вещей или привлечение новых, нужных друзей.

Нет на свете такого человека, которого восхищало бы чье-то умение нарушать обязательства. Если вы считаете, что это сказано слишком сильно, позвольте привести пример в доказательство моей правоты.

Как сочетаются соблюдение финансовых обязательств и хорошая работа

Моя хорошая знакомая, Элизабет У., занимает пост вице-президента по работе с персоналом в крупной сети супермаркетов. Однажды вечером после долгого

совещания, посвященного утверждению кандидатов на ключевые руководящие должности, у нас с ней состоялся интересный разговор. Я отметил, что по выступлению Элизабет можно судить о ее замечательном умении находить и привлекать хороших менеджеров, и попросил рассказать, в чем отличие ее стиля работы от кадровиков в других компаниях.

— Мне трудно что-то сказать, — ответила Элизабет, — потому что я не знакома со специфическими стандартами отбора людей в других компаниях. Могу сказать только одно: мы обращаем особое внимание на то, как кандидаты соблюдают свои финансовые обязательства. Люди, готовые обмануть продавщицу в магазине или не заплатить долг, могут считать, что это влияет только на оценку их кредитоспособности в банке, но они глубоко ошибаются.

— Что ты имеешь в виду? — спросил я.

— Только одно: список нарушенных финансовых обязательств резко снижает шансы человека получить работу в нашей компании. Видишь ли, многие компании, подобные нашей, твердо придерживаются принципа обязательного наведения справок о кандидатах на повышение и людях, привлекаемых на высшие посты со стороны. Можешь мне поверить, — продолжила Элизабет, — что основная часть нашего расследования имеет отношение к финансовому положению кандидата. Если к нам попадают сведения о том, что человек уклоняется от уплаты долгов или имеет финансовые затруднения, то возможность продвижения или трудоустройства оказывается для него навсегда закрытой.

— И вы поступаете так, даже если у человека есть необходимые опыт и знания? — заметил я.

— Однозначно, — заверила меня знакомая. — На это есть четыре причины. Первая заключается в том, что мы считаем обязательства перед кредиторами самыми главными в жизни человека после обязательств перед семьей. Неспособность выполнять финансовые обещания — верный признак скверного характера.

— Но в наши дни очень многие, особенно молодежь, не считают нарушение денежных обязательств грехом. Они рассуждают примерно так: «У банка денег выше крыши. Ну не отдам я кредит, и что с того?» или: «Да в этом магазине товара на миллионы. Если я не заплачу, они не обеднеют. Тем более, у них есть специальный резерв для неоплаченных покупок».

— Это я знаю, — согласилась Элизабет. — Такая тенденция действительно существует. Но все эти люди не принимают во внимание тот факт, что нарушение финансовых обязательств — это, по сути дела, воровство. Когда люди отказываются платить, сколько было условлено, они тем самым

поднимают цены на остальные товары и услуги, потому что банки, магазины и другие виды бизнеса вынуждены таким образом покрывать убытки, нанесенные неплательщиками. Вторая причина заключается в том, что от человека, не выполняющего финансовые обязательства, всегда можно ждать любых других нарушений, в частности, невыполнения служебных обязанностей или несоблюдения условий договора с клиентом. В-третьих, люди, не испытывающие естественной потребности быть верным своему слову, часто притягивают других людей, не обладающих прочными моральными устоями. Подразделение, возглавляемое человеком с «гнильцой», очень скоро окажется полностью укомплектовано такими же «гнилыми» подчиненными. Яблоко от яблони недалеко падает. Четвертая причина, по которой мы предпочитаем не ставить на ключевые посты людей, не умеющих решать свои финансовые проблемы, — это риск. Люди, испытывающие денежные затруднения, в 10 раз чаще растрачивают казенные деньги, воруют, берут взятки или даже организуют поджоги, чем люди с незапятнанной финансовой репутацией.

Вывод из этой истории прост. Из всех пунктов вашего резюме вряд ли есть более важный, чем возможность сказать: «Я всегда соблюдаю свои финансовые обязательства».

Как Фрэнсис выполнил свои обязательства и разбогател

Лет 20 тому назад Фрэнсис Б. открыл небольшую типографию, специализирующуюся на изготовлении визитных карточек и недорогих брошюр. Сегодня Фрэнсис — богатый человек, у него чудесная семья, отличная типография, он пользуется уважением в издательских кругах и, что самое важное, чувствует удовлетворение от достигнутого. Он давно уже перешагнул уровень простой обеспеченности и живет в полном довольстве.

Недавно в субботу мы были с ним на рыбалке, и я попросил его раскрыть секрет своего необычайного успеха. Фрэнсис — очень сдержанный и скупой на слова человек, но после недолгих уговоров с моей стороны разоткровенничался.

— Видишь ли, — начал Фрэнсис, — мои родители были людьми старой закалки. Каждое воскресенье мы всей семьей проводили два часа в церкви. По возвращении домой мать накрывала на стол, а отец устраивал мне и сестрам 10-20-минутный урок демонстрационного толкования.

— Демонстрационное толкование? Впервые о таком слышу. Что это такое? — спросил я.

— Отец просто пытался объяснить то, о чем говорил священник, увязывая смысл проповеди с множеством примеров из жизни. Его истории рассказывали нам, почему нельзя красть, лгать или уклоняться от неприятной работы по дому. Очень часто в своих демонстрационных толкованиях отец подчеркивал важность исполнения обещаний. «Вы должны всегда выполнять все, что обещаете», — повторял он снова и снова. После окончания школы я решил поступить в колледж, но у семьи почти не было денег, чтобы мне помочь. Поэтому я устроился подсобником к печатнику, занимавшемуся оформлением магазинных витрин. Мне приходилось понемногу заниматься всем — от уборки помещения до работы на маленьком печатном станке и доставки готовой продукции. Когда я получил диплом — а учеба без отрыва от работы заняла у меня шесть лет, — то решил открыть собственную типографию. У меня было отложено около двух тысяч долларов, и по тем временам этого было достаточно, чтобы открыть свое дело. Поначалу мне пришлось хлебнуть немало горя. Место для типографии я нашел в пригороде, где меня никто не знал. Но с самого начала я помнил о том, как отец учил нас держать слово. Я применил его мудрость на практике. Я выполнял все свои обязательства перед клиентами. Если работа получалась не совсем так, как было обещано, я переделывал ее бесплатно. (Фрэнсис рассказал мне, что придерживается этого правила до сих пор. Месяц назад он отпечатал полмиллиона буклетов для одной фирмы, но цвет обложки оказался не совсем таким, как было задумано, и поэтому Фрэнсис заставил своих людей переделать всю работу заново.) Я ни разу не нарушил обещанных сроков исполнения заказа, хотя это означало два-три дня работы без сна и отдыха. У меня не было ни одного случая, «когда я не сдержал данное мной обещание. Со временем я начал делать все больше денег и через три года после начала моего бизнеса я смог купить другую типографию с большим печатным цехом и более современным оборудованием. Затем пришло время настоящих испытаний.

— Что же случилось? — спросил я.

— А случилось то, что моя типография сгорела — сгорела дотла. Страховка покрыла не больше половины убытков, а я и так уже был в долгах.

— И как же ты выкарабкался? Объявил о банкротстве?

— Нет, не объявил. Мой адвокат, аудитор и близкие друзья дружно уговаривали меня сделать это, но я сказал им: «На этих векселях мое имя, и я собираюсь выполнить свои обязательства». Это было нелегко, но в конечном итоге я расплатился с кредиторами и начал все сначала. Впереди было еще много тяжелой работы, но это была работа в радость. Видишь ли, — продолжил Фрэнсис, — сам того не подозревая, благодаря моей верности данному слову, я завоевал огромное уважение у кредиторов и поставщиков. Они просто не могли поверить, что я собираюсь выплатить долги, от которых имел полное право отказаться. После этого случая у меня больше не было трудностей с финансированием. Я стал получать любые кредиты. За последние пять лет мой бизнес рос на 25-30% в год. Итак, — сказал в заключение Фрэнсис, — вернемся к твоему вопросу: «Почему я преуспел?», Могу сказать только одно: я научился выполнять свои обещания. Если бы слова моего отца не запали мне в душу, я, в лучшем случае, был бы сейчас одним из тысяч мелких печатников, не знающих, как свести концы с концами.

Что выиграл Джим, когда возобновил свои обязательства перед Патрицией

После недавнего семинара в Портленде один из слушателей, Джим Р., рассказал мне о случае из своей жизни. Его опыт является лишним подтверждением необходимости выполнять наши обязательства и рассказывает о наградах, которые ждут нас в случае успеха.

Джим и Патриция были женаты 25 лет, вырастили двоих детей и вели вполне обеспеченный образ жизни. Но примерно три года назад их жизнь дала трещину. Патриция, которая нигде не работала, начала пить.

— Возвращаясь домой, я почти каждый вечер заставал Патрицию пьяной. Она взяла себе в привычку напиваться днем в полном одиночестве, — рассказал мне Джим. — Как только я переступал порог дома, она осыпала меня обвинениями, которые приходится выслушивать каждому мужчине, живущему с алкоголичкой. Она могла заявить, к примеру: «Ты завел себе любовницу, и когда я узнаю, кто она, то убью вас обоих», или: «Почему ты испортил детей и загубил мою жизнь?», или: «Разве я не заслуживаю такого же внимания, как твоя работа?».

— Звучит просто ужасно, — заметил я. — Но вы не выглядите человеком, у которого семейная жизнь превратилась в кошмар. Обычно это сказывается.

— Сейчас моя семейная жизнь в полном порядке. Сегодня вы много говорили о том, как полезно выполнять свои обещания, и то, что я собираюсь вам рассказать, непосредственно связано с этой темой. Как вы понимаете, мое терпение в конце концов иссякло. Я уже подумывал о том, чтобы оставить Патрицию. Выносить четыре-пять часов ежедневных оскорблений было выше моих сил. Но в конце концов я нашел решение.

— Расскажите мне о нем, — настоятельно попросил я. — Проблема, которую вы описываете, типична, но решить ее чрезвычайно трудно.

— Так вот, однажды по дороге домой я решил ни с того ни с сего заехать в дом престарелых и навестить преподобного Зика. В свое время он венчал нас. А сейчас он уже шесть лет живет в этом приюте. Но — стыдно сказать — за все эти годы я навестил его всего один раз. Старина Зик выглядел далеко не лучшим образом, но его ум был таким же острым, как всегда. Через нескольких минут он сказал: «Ты выглядишь очень обеспокоенным. Не хочешь рассказать, что тебя тревожит?». Я выложил ему все. Не утаил ничего. Некоторое время Зик молча сидел в кресле, а потом сказал: «Джим, когда вы с Патрицией венчались, то взяли на себя серьезные обязательства друг перед другом. Ты помнишь об этом?». Я сказал, что помню. Тогда Зик продолжил: «А мне показалось, что ты начал забывать об обещании быть вместе в болезни и в здравии, в горе и в радости». После этого Зик порекомендовал мне исполнить мое обязательство, но сделать это с умом. Он дал три хороших совета. «Во-первых, — сказал он, — не устраивай с Патрицией споров о том, кто виноват в том, что случилось. Вполне вероятно, что вы оба являетесь частью проблемы, но не желаете признать свою вину. Ни в коем случае не пытайтесь свалить вину на нее. Покажи ей всю любовь, на какую

способен. Во-вторых, Зик посоветовал мне найти для Патриции какую-нибудь работу. «Теперь, когда дети выросли и ушли от вас, она, наверняка, чувствует себя ненужной, — сказал он. — Вполне возможно, что, если у нее будет чем заняться, проблему пьянства можно будет решить, по крайней мере, частично. Скука, усугубляемая чувством вины, — это одна из самых серьезных причин женского пьянства». В-третьих, Зик сказал мне сделать все возможное, чтобы выполнить мои обязательства

перед Патрицией. «Помоги ей и дай понять, что она для тебя важнее всего на свете», — настойчиво убеждал он. Короче говоря, я сделал все, как сказал преподобный Зик, хотя, должен признаться, это оказалось совсем не так легко.

— И чем все закончилось? — спросил я.

— Теперь у Патриции все в порядке, — ответил Джим. — Это заняло много времени, но в конечном итоге мы стали близки как никогда. Поворотный момент наступил, когда каждым своим словом и поступком я стал показывать Патриции, как сильно я ей предан и всегда буду рядом с ней.

Я посоветовал ей начать помогать другим людям (она обратилась в дом престарелых, где жил преподобный Зик, и оформилась добровольной сиделкой). Кроме того, Патриция записалась в организацию United Way. Короче говоря, она почувствовала себя необходимой людям, перестала замыкаться и приобщилась к общественной жизни. В результате мы оба снова почувствовали вкус к жизни.

Выполнение мелких обещаний тоже может привести к внушительным результатам

Мы увидели, как выполнение обязательств окупается в семейной жизни, в финансовом отношении и в работе. Но выполнение будничных, казалось бы, незначительных, обещаний тоже приносит великолепные плоды.

Нужно только следовать трем правилам:

1. Не забывайте о деловых встречах и приходите вовремя. Ваша неявка на запланированное совещание или опоздание на встречу с покупателем, потенциальным работодателем, специалистом, супругом, любимым человеком или подружкой характеризуют вас с отрицательной стороны. Подобная необязательность говорит о вашей рассеянности, беспечности, ненадежности и пренебрежительном отношении к человеку, с которым вы должны встретиться. Поэтому, договорившись о встрече, обязательно приходите и не опаздывайте. Если проблема действительно серьезная, сообщите человеку о дате встречи как можно раньше.

2. Выполняйте обещания, которые «вам ничего не стоят, но для них значат очень много». Пообещали сводить детей на бейсбол — сводите. Пообещали купить что-нибудь по дороге домой — купите; пообещали сделать кому-то одолжение — сделайте. Обещания могут быть самыми разными, но выполнять их нужно независимо от их значения. Никто никогда не узнает, как много детей были обижены, как много супругов разочарованы и сколько друзей потеряно из-за единственного забытого или проигнорированного обещания «я сделаю для тебя то-то и то-то».

3- Держите конфиденциальную информацию в тайне. У каждого, кого вы знаете, — да, у всех до единого — есть какая-то секретная информация, которой они считают необходимым с кем-нибудь поделиться. Но, доверяя свой секрет другому человеку, вы рискуете через несколько дней узнать, что он не сохранил его в тайне. Всегда следуйте двум правилам: во-первых, если кто-то расскажет вам что-нибудь, о чем нужно молчать, спрячьте эту информацию у себя в голове и держите ее там. Так вы докажете, что вам можно доверять, и приобретете — или сохраните — друга. Во-вторых, если у вас

есть информация, не подлежащая разглашению, держите ее при себе. Делиться конфиденциальными сведениями можно только тогда, когда вы абсолютно уверены в необходимости этого, и только с человеком, которому доверяете целиком и полностью.

Не поддавайтесь соблазну отомстить, сделав гадость

Есть старинная поговорка «Родина может быть права или неправа, но это все равно Родина». Она имеет прямое отношение к развитию харизмы и выполнению обязательств.

Смысл этой поговорки заключается в том, что мы должны оставаться со своей страной и в лучшие, и в худшие времена. Кроме того, она напоминает нам о необходимости, невзирая ни на что, защищать неприкосновенность нашей семьи.

Но все дело в том, что у каждого из нас несколько семей. Первую из них составляют родители, братья и сестры. Но компания, где мы работаем, церковь, которую посещаем, школа, в которую ходим, клубы

и общественные организации — все это тоже наша семья.

Лояльность к другим членам больших семей, к которым мы принадлежим, в значительной степени определяет меру нашего успеха в осуществлении жизненных целей. Позвольте пояснить.

Попробуйте вспомнить хотя бы одного сплетника или доносчика, которым вы искренне восхищаетесь. Скорее всего, вам это не удастся. Стукачей, — тех, кто разглашает внутреннюю информацию, закладывает коллег и копает под начальников — не любят, презирают и ненавидят. Газетные репортеры, полицейские и кадровики часто пользуются услугами информаторов, но не испытывают к ним ни малейшего уважения.

Иуда был учеником Христа и членом его самой близкой семьи. Он опозорил себя предательством, из-за которого Христа распяли. Официальной причиной мораль-

ного падения Иуды были признаны 30 сребреников. Однако, похоже, что еще более веской причиной, по которой Иуда предал Христа, была зависть. Но, так или иначе, Иуду презирают за то, что он совершил поступок, который ни у кого не может вызвать восхищения: он отплатил Христу злом за добро. Люди вычеркнули из памяти все сведения об Иуде, за исключением его злодеяния. В то же время жизнь Христа и его заповеди навсегда останутся предметом восхищения для всего мира.

В детстве вы не любили одноклассников, которые докладывали учителям о проступках, совершенных другими детьми. В зрелом возрасте вы не одобряете тех, кто пытается выдвинуться, привлекая внимание к проступкам людей, облеченных властью. Предлагаю вашему вниманию два примера.

Случай с Тедом Р.

Тед Р. совершил то, о чем иногда подумывают многие. Он выдал своего босса. Тед работал в университете, рекламируя в предпринимательских кругах обучающие программы, разработанные сотрудниками университета. Возглавлял маркетинговый проект его непосредственный начальник Джей Б. Тед узнал, что Джей потихоньку передает самые выгодные контракты своей собственной консалтинговой фирме. Выяснив в деталях механизм махинаций Джея, Тед пришел к нему и потребовал долю.

Но Джей отказал ему, мотивируя это тем, что в его действиях не было ничего незаконного или аморального. Тогда Тед переснял на ксероксе несколько уличающих босса документов и передал копии прессе. История о нецелевом использовании университетских фондов тут же оказалась на первых страницах газет. В результате Джей Б. был уволен, трое профессоров, которые ничего не знали об этом, получили выговоры, а репутация университета пострадала так сильно, что власти штата урезали ассигнования на научные разработки.

А что же стало с Тедом Р. — парнем, из-за которого все это произошло? Какое вознаграждение получил он? Теду выплатили 2-месячный оклад и уволили по сокращению штатов. Что было с ним дальше, не знаю, но в университетской сфере он работы найти не смог, потому что стукачам рекомендаций никто не дает.

К несчастью для себя, Тед Р. не догадывался о том, что университетское начальство знало о махинациях Джея Б. и собиралось разобраться с ним по-семейному, не вынося сор из избы. Это позволило бы уберечь от наказания невинных и избежать уничтожающей огласки в прессе.

Практика показывает, что в очень многих организациях с доносчиками поступают так же, как в университете разобрались с Тедом Р. В большинстве крупных компаний менеджеры узнают от информаторов о случаях воровства среди персонала, о попытках саботировать производство или подорвать репутацию фирмы каким-нибудь другим образом. Одна начальница отдела кадров так объяснила мне политику своей компании:

— Мы не прощаем поступков, которые наносят вред организации. Когда кто-нибудь из сотрудников сообщает нам о проступках своих коллег, мы проводим расследование. Работник, чья вина установлена, подлежит немедленному увольнению. Но человека, который его выдал, мы тоже не оставляем без внимания. Для него предусмотрены три варианта: перевод, понижение в должности или сокращение. Как-никак, — продолжила она, — мы регулярно проводим официальные проверки, благодаря чему большинство нарушений своевременно попадает в поле нашего зрения. По всем выявленным фактам мы принимаем меры, которые считаем наиболее конструктивными. Ни при каких обстоятельствах мы не станем поощрять информатора материально, улучшать условия его труда или

повышать. С точки зрения менеджмента, стукачество — это всего лишь способ навсегда погубить свою карьеру.

Случай с Дженнифер Е.

Больше 20 лет Дженнифер была замужем за конгрессменом. За это время они вырастили троих детей, конгрессмен приобрел большой политический вес и влияние, а за Дженнифер закрепилась слава образцовой супруги. Шумная и беспокойная столичная жизнь утомляла Дженнифер, и она переехала в тихий сельский район, а конгрессмен приезжал к ней по выходным.

До поры до времени все было хорошо. Но однажды какой-то папараццо поместил в своей газетенке заметку о том, что у конгрессмена есть другая женщина. По его словам, примерным мужем и любящим отцом конгрессмен был всего два-три уик-энда в месяц. Все свободное время в Вашингтоне он якобы проводил у своей тайной любовницы. Как выяснилось впоследствии, это была обычная газетная «утка». Предполагаемая любовница на проверку оказалась обычным деловым партнером.

Слухи и статьи об измене мужа пробудили в Дженнифер жгучую ревность. Людям свойственно верить в худшее, и Дженнифер не стала исключением. Она решила отомстить мужу, опорочить доброе имя конгрессмена и заставить его дорого заплатить за свое унижение.

В ходе возбужденного бракоразводного процесса на свет было извлечено невероятное количество грязного белья. Дженнифер представила «доказательства» того, что конгрессмен брал взятки за распределение государственных заказов, беспорядочно пил, совершенно не заботился о детях, совершал за государственный счет увеселительные поездки с другой женщиной (своей помощницей по административной работе), а, пока он наслаждался прелестями жизни, она терпела невыносимые лишения.

Ближайшая подруга Дженнифер советовала ей развестись без скандала. Как-никак разводы в нашей стране не запрещены, в имущественных вопросах суды обычно поддерживают потерпевшую сторону, а для де-

тей огласка явится серьезным ударом, даже несмотря на то, что они уже выросли.

Но Дженнифер заявила подруге: «Ну уж нет, я заставлю его сполна заплатить за мою загубленную жизнь. Я смешаю его с грязью, он распрощается с политикой, его друзья увидят, какой он казнокрад и взяточник, а дети не захотят его больше знать».

«Я хочу не просто свободы — я хочу отомстить!» — таково было ее окончательное и бесповоротное решение.

Что ж, Дженнифер добилась своего. Ее муж проиграл выборы, правда, сумел устроиться консультантом и преуспел на этом поприще. Публичная огласка семейного скандала вызвала у детей сильнейший стресс, а Дженнифер отсудила себе намного больше денег и имущества, чем могла надеяться.

Но посмотрите, что она потеряла, поверив в ложь репортера и действуя в порыве ярости:

1. Дженнифер лишилась всех близких друзей и потеряла уважение окружающих
2. Дети не одобрили ее поступок и еще больше сблизились с отцом.
3. Появившееся впоследствии чувство вины стало настолько сильным, что у Дженнифер начался психоз, повлиявший на ее дееспособность.

Не лучше ли было докопаться до правды? А если даже конгрессмен, в самом деле, завел интрижку на стороне, не было бы умнее — в случае невозможности восстановления отношений — просто развестись и не сводить счеты?

Один адвокат с многолетним стажем недавно сказал мне:

— Я уже 10 лет не занимаюсь бракоразводными процессами по одной причине: я просто не мог больше смотреть на то, насколько кровавыми становятся люди, жаждущие мести за воображаемые или реальные обиды, причиненные им другим человеком.

Затем он подумал и добавил:

— Если бы супружеские пары помогали друг другу с таким же усердием, с каким стараются друг друга уничтожить, социальные проблемы давно ушли бы в прошлое.

Желание свести счеты, причинить боль тому, кто нас обидел, так же естественно, как желание поесть, когда мы голодны, или попить, когда нас мучит жажда. Малышка Джой, еще совсем ребенок, уже колотит подружку за то, что она разрешила ей играть со своей куклой, а подружка не дает ей поиграть со своей коляской.

По мере того как мы вырастаем, месть становится все более изощренной. Подросток Джерри, обиженный своим провалом на экзамене, заявляет родителям, что учитель несправедливо с ним обошелся. В результате родители начинают мстить и строчат жалобы директору и в родительский комитет. Новобранец морской пехоты Генри звонит домой отцу и сообщает ему, что инструктор над ним издевается. И тогда отец пишет своему конгрессмену письмо с требованием провести расследование по поводу бесчеловечного отношения к молодым воинам.

Джон считает, что начальник его отдела поступил с ним несправедливо (обошел его с повышением, проигнорировал его идеи на совещании, поручил черновую работу). Поэтому он всю ночь не смыкает глаз, обдумывая, как сравнять счет, выставив босса в дурном свете (распространить слух о том, что виновник его бед попал в немилость у своего начальства, намеренно провалить задание и подставить менеджера, которому придется отвечать, или работать спустя рукава).

Нет такой цели или удовольствия, которые могли бы оправдать время и умственные усилия, потраченные на то, чтобы отомстить или свести счеты с обидчиком. Обычно гораздо выгоднее употребить те же усилия на укрепление вашей организации и конструктивные действия.

Вывод: не становитесь доносчиком. Попробуйте вместо этого помочь людям. Защищайте вашу «семью» — не разрушайте ее.

Если вы желаете развить в себе харизму и чувство долга, следуйте нижеперечисленным правилам-.

- Помните, что харизма — это чисто духовная, а не физическая категория. Это ваша душа, выставленная напоказ.

- Для приобретения харизматической силы:

- а) будьте проще;

- б) позволяйте другим говорить о себе;

- в) одевайтесь настолько консервативно, чтобы люди не заметили, во что вы одеты;

- г) вдыхайте жизнь во все ваши поступки;

- д) идите на обдуманный риск;

- е) лично занимайтесь вопросами, которые интересуют других людей.

- Выполняйте свои финансовые обязательства. Так вы докажете наличие у вас силы воли.

- Не преуменьшайте значение мелких обязательств. Всегда:

- а) приходите на встречи вовремя;

- б) выполняйте свои обещания, даже самые мелкие;

- в) держите конфиденциальную информацию в тайне.

- Не становитесь сплетником или доносчиком.

- Не поддавайтесь соблазну отомстить и пожинайте плоды своего самообладания.

9

Как вернуться к жизни и насладиться ею еще больше

Большинство людей — мертвецы. Нет, они не перестали дышать и их не закопали в землю. Их сердца продолжают биться, а легкие — поглощать из воздуха кислород. Но все равно они мертвецы.

Выберите минутку и посмотрите определение слова «смерть» в «Большом толковом словаре». Вот выдержки из того, что вы прочитаете: «Смерть — это конец жизни.... Это состояние, когда человека больше нельзя считать живым, — прекращение или отсутствие духовной жизни».

Завтра, когда вы будете ехать по автострате, трястись в автобусах, ходить по улицам, заходить в офисы или лететь на самолете, вы увидите вокруг себя главным образом мертвецов — людей, которые умерли от скуки, духовного истощения и отсутствия целей в жизни. У них нет причины, чтобы жить, и, следовательно, они мертвы, потому что их духовная жизнь прекратилась или отсутствует.

Живые мертвецы бывают всех возрастов, представляют практически все профессии, живут в больших и маленьких городах и в деревнях. У них самые разные доходы, служебное и общественное положение.

Вот по каким признакам можно определить живого мертвеца:

1. Скука. Живые мертвецы устали от своих друзей, работы, быта и привычных способов времяпрепровождения. Они необычайно устали от жизни.

2. Чувство вины. Живые мертвецы чувствуют громадную вину за то, что они сделали, чего не сделали и чего не делают. Вина принимает разнообразные формы: пренебрежение к детям, родителям и друзьям, обман, преступление, причинение вреда другим и себе.

3. Ориентированность на прошлое. Нестерпимое желание оглядываться назад, вместо того чтобы смотреть в будущее, — характерная черта любого живого мертвеца. Для них даже не самое хорошее прошлое лучше настоящего или многообещающего будущего. Живые мертвецы никогда не согласятся с тем, что перемены являются неотъемлемой частью плана развития мира.

4- Умственное чревоугодие в извращенной форме. Те, кто решает присоединиться к сонму живых мертвецов, страдают от ужасного рациона умственного питания. Такие люди привыкли смаковать ужасные новости о войнах, изнасилованиях, убийствах и ограблениях. Живые мертвецы тоскуют по плохим новостям, которые усиливают их убежденность в том, мир находится в ужасном состоянии.

Возвращение к жизни означает преодоление скуки

Скука — одна из самых характерных черт живых мертвецов. К их числу принадлежат ваши знакомые, жизнь которых неинтересна, тосклива, однообразна и уныла. Им незачем просыпаться по утрам, их мучают приступы невыносимой апатии.

Посмотрите, что скука делает с людьми. • Скука — главная причина преступности. Вспомните

старинную поговорку «Лень — мать всех пороков».

Уровень преступности среди скучающей безработной молодежи во много раз выше, чем среди работающих молодых людей. Скука порождает потребность совершать что-нибудь возбуждающее, например, ограбить магазин.

• Скука отупляет мозг. Отсутствие тренировки ослабляет мозг так же, как любую другую часть тела. Скука мешает мозговой активности, необходимой для совершенствования ума.

• Скука увеличивает тягу к злоупотреблению алкоголем и другими видами наркотиков. Существует, к примеру, прямая зависимость между уровнем безработицы и потреблением алкоголя.

• Унылая, скучная жизнь усугубляет большинство бытовых проблем. Монотонный стиль жизни однозначно ведет к ссорам, словесной пикировке, а часто — и к более серьезным последствиям. У некоторых супружеских пар единственным развлечением является драка!

• Скука — враг образования. Бессмысленная зубрежка — главная причина, по которой сотни тысяч молодых людей бросают школу.

• Скука ведет к снижению производительности труда, росту травматизма, болезням и даже преждевременной смерти!

• Скука — это болезнь. И, подобно всем другим болезням, она чревата серьезными последствиями для нашего организма.

Скукомания опасна. Старайтесь от нее уберечься

Одним из наиболее значимых критериев определения степени наших успехов является то, как мы используем наше время; а то, чем мы занимаемся с пяти вечера до девяти утра, непосредственно влияет на нашу производительность с девяти утра до пяти вечера.

Скука — это одна из форм психологического недоедания. А психологический голод — одна из главных причин смерти при жизни. В наше время производственные процессы организованы таким образом, что большую часть рабочего дня мы, по сути дела, свободны, и поэтому стандартная рабочая неделя в 35–40 часов оставляет нам очень много времени, которое можно использовать по Своему усмотрению.

Психологическое недоедание вполне может быть самым значительным отличием живых мертвецов. Люди, страдающие от психологического недоедания, насыщают свой мозг самой некачественной пищей для ума.

Имейте в виду, что наше тело — это в первую очередь то, чем мы его кормим. Откажитесь на несколько недель от витаминов, минералов, белков и других питательных веществ — и врачам придется приложить немало усилий, чтобы вернуть вас в нормальное состояние.

Но не забывайте, что и наш мозг — это тоже в первую очередь то, чем мы его кормим. Откажитесь от положительных эмоций, лучших друзей, хороших новостей, воодушевляющих стимулов и других составляющих позитивного образа жизни — и вскоре лучшие в мире профессора не сумеют помочь вам вернуться к

жизни.

Давайте проанализируем один день из жизни Джорджа, в котором смешались типичные черты миллионов людей, кое-кого из которых вы хорошо знаете.

1. Джордж просыпается утром на 20 минут позже, чем нужно, потому что не любит свою работу (его подсознание само программирует тело на слишком длительный сон). Кроме того, он ходит на работу только потому, что нужно что-то есть.

2. Наскоро сполоснувшись под душем, Джордж варит кофе и включает утренние новости. Диктор радостно сообщает о взрыве на какой-то шахте, о террористическом акте в стране, о которой Джордж никогда не слышал, и о предполагаемом падении валового национального продукта.

3. Затем Джордж мчится на работу по забитому машинами шоссе. (Очень много таких же Джорджей тоже проспали.) Новости по радио еще более интересны, чем по телевизору, потому что в них больше внимания уделяется местным событиям. Они включают последние сообщения о двух убийствах, трех изнасилованиях, двух автокатастрофах со смертельным исходом и о тщетных попытках пожарных справиться с огнем на химическом заводе. Затем идет реклама пива Good Time, после которой новости продолжают. Безработица в городе растет, все больше людей живут на пособие, мэр защищает чиновника, уличенного в махинациях с подрядами на дорожное строительство.

4. Джордж подъезжает к своей фирме, но его место на стоянке занято. (Возможно, одним из тех наглецов, которые вечно стремятся пролезть впереди всех.)

5. Не успевает Джордж войти в офис, как его вызывают «на ковер», потому что он не выполнил свою часть работы в срок.

6. Наконец наступает 10.15, время перерыва. Джордж с приятелем берут кофе с булочками. Приятель подтверждает, что старина Гарри висит на волоске, что Лиз и Бетти действительно лесбиянки, а Лилиан уступит любому — стоит только попросить.

7. Затем приходит время обеда. Джордж идет через улицу в бутербродную, возвращается в офис и дочитывает очередную главу книги «Как надвигающийся кризис доведет вас до банкротства».

8. Перерыв во второй половине дня напоминает утренний, с той лишь разницей, что приятель делится новой информацией о том, что повышение зарплаты будет слишком незначительным.

9. В конце концов, часы показывают пять, и Джордж в первый раз за день чувствует себя счастливым, потому что может напрямик отправиться в бар, где наступает «счастливый час» отпуска спиртного с половинной скидкой.

10. После трех двойных виски Джордж чувствует, что

готов заехать к Салли. По дороге к ее дому он узнает, что двух тренеров уличили в организации

«договорной» игры, что суперзвезда Голливуда подает на развод, а жена бывшего президента сделала подтяжку лица.

11. Затем Джордж и Салли ужинают и играют в «кто больше», чтобы выяснить, у кого из них день прошел хуже. Свидание завершается ссорой по поводу того, куда лучше отправиться на следующие выходные.

12. К полуночи Джордж возвращается домой и включает ночные новости, чтобы узнать о провале мирных переговоров, о неудачном покушении на лидера страны, которую он не смог бы найти на карте, даже если бы очень захотел, и о том, что прогноз погоды на всю следующую неделю крайне неблагоприятен. После окончания новостей начинается передача «Криминальные новости недели».

13. Вконец обессиленный, Джордж добирается до постели и, перебирая события дня, приходит к выводу, что за весь день его посетила только одна приятная мысль: «Слава Богу, завтра пятница. Еще один день — и эта неделя рабства закончится».

Думаете, я преувеличиваю? Никоим образом. Вышеизложенное описание «хорошей» жизни можно скорректировать применительно к возрасту, семейному положению, роду занятий и прочим факторам. Но в принципе оно совершенно точно воссоздает типичный стиль жизни современного человека. А те, кто умеет читать между строк, сразу увидят в нем признаки психологического недоедания.

А теперь очень внимательно прочтите следующее предложение.

Главный секрет получения большого количества жизненных благ заключается в преодолении негативного влияния ваших друзей, коллег по работе, родственников и других людей, способных воздействовать на ваши мечты и желания.

Пожалуйста, прежде чем двигаться дальше, прочтите предыдущий абзац еще три раза. Осознав справедли-

вость данного утверждения и действуя в соответствии с ним, вы получите ключ к богатству, свободе, безопасности и душевному спокойствию.

На случай, если вы не обучены медленному и вдумчивому чтению, позвольте мне изложить ту же мысль следующим образом.

Главный, решающий, жизненно важный, первостепенный, ключевой секрет получения большого количества жизненных благ (здоровья, денег, власти, удовольствий, уважения) заключается в преодолении (подавлении, уничтожении) негативного влияния («ты не сможешь этого сделать», «у тебя ничего не получится», «удовлетворись участью посредственности») ваших друзей, коллег по работе, родственников и других людей, которые с вами общаются.

Как победить скуку, помогая решать проблемы друг друга

Громадный, многомиллиардный бизнес консультантов по вопросам брака, психологов, психиатров, социологов и других специалистов служит единственной цели — спасению семей. Конечно, помогать людям жить вместе в любви и гармонии — это одна из самых благородных и насущных задач общества. Подумать только, в некоторых регионах нашей страны число разводов превысило число браков!

Почему? Назовем самые типичные причины разводов: а) психическая жестокость; б) пьянство одного из супругов; в) несовместимость (характеров, взглядов, чего угодно); г) оскорбление действием; д) неверность; е) жестокое обращение с детьми; ж) недостаточная финансовая поддержка.

До сих пор очень велико число супругов, которые, при всей Натянутости отношений, тем не менее, не доводят дело до ужасной драмы развода. Одни просто не в силах признать свою неспособность выполнить самые важные обязательства, какие только может взять на

себя человек. Другие боятся огласки (что скажут друзья и знакомые?). Третьи не желают травмировать детей. И, разумеется, есть среди них те, для кого окончательный разрыв несовместим с их религиозным воспитанием.

Мало кто не согласится с тем, что брак — это самая сложная форма человеческих отношений. Но почему семьи распадаются так часто? И почему большинство из тех, что сохраняются (дело не доходит до развода), никак нельзя назвать счастливыми?

Лично я убежден, что главная причина заключается в скуке, и верю, что проблему можно решить, если найти хотя бы один общий интерес, который теснее сблизит супругов, направит их объединенную энергию по нужному руслу, предоставит смысл существования и потребует согласованных действий. Позвольте привести в пример одну семью, за которой я наблюдаю последние два года.

Бетси и Роберту примерно по 35 лет, они достаточно обеспечены и живут с двумя детьми в очень приличном доме в пригороде. Бетси работает завучем в средней школе, а Роберт — стоматолог-ортодонт. Они очень часто ссорились — до шумных скандалов дело доходило редко, чаще они просто не разговаривали (а немая ссора часто является самой худшей формой семейных неурядиц).

В один из уик-эндов Бетси и Роберт решили вместе спокойно обсудить положение дел.

— Знаешь, Бетси, — начал Роберт, — мне кажется, что наша главная проблема заключается в том, что мы друг другу наскучили. Я знаю, что тебя не интересует стоматология, а меня совершенно не волнуют твои рассказы о трудностях с учителями, учениками и родителями. Итак, я подумал, — продолжил Роберт, — и решил, что есть две вещи, которые представляют интерес для нас обоих, и если мы объединим усилия в этих направлениях, то, возможно, сумеем наладить наши отношения.

— Что же это за вещи? — поинтересовалась Бетси.

— Во-первых, — отметил Роберт, — даже несмотря на то, что мы неплохо зарабатываем, нам обоим хочется

иметь больше денег. Может быть, это потому, что мы оба росли в бедности.

— Тут ты прав, — согласилась Бетси. — Кроме детей, единственное, что меня радовало в нашей совместной жизни, — это смотреть, как из года в год растут наши капиталы.

— Второе, что нас объединяет, — продолжил Роберт, — это интерес к тропическим растениям. Мы оба любим с ними возиться, и у нас это хорошо получается. Может, попробуем выращивать их на продажу и вывозить по уик-эндам на блошиный рынок? Думаю, это будет забавно, да и лишние деньги никогда не помешают.

Бетси немедленно воспрянула духом. В первый раз за многие годы они с Робертом снова составляли одно целое. Вскоре они купили на блошином рынке место для торговли по выходным, которое начало приносить не столько необходимый, сколько просто приятный дополнительный доход.

Вывод: найдите и используйте то общее, что есть у вас с вашей законной половиной, — и вы окажетесь на правильном пути к победе над скукой.

Два других надежных способа борьбы со скукой

Когда вы будете читать следующие разделы, помните о том, что скука — это психологический наркотик, что она высасывает вашу энергию, рождает в голове нехорошие мысли и часто становится главной причиной физического пристрастия к наркотикам, особенно к алкоголю. Вот еще два занятных способа замены скуки на настоящие радости жизни.

Найдите работу на полставки — ради вашего собственного психологического здоровья

Я считаю, что десяткам миллионов людей следует искать работу на неполный день, но не потому, что к

этому их принуждает тяжелое экономическое положение, а единственно ради улучшения своего психологического состояния. Миллионам женщин, чьи дети ходят в школу, миллионам пенсионеров и миллионам подростков из состоятельных семей работа просто необходима, ведь ничто другое так не увлекает человека, не обогащает его столь интересным опытом и не помогает победить скуку. Позвольте в качестве примера рассказать о том, как одна моя знакомая вновь обрела радость жизни.

Барбара А. рассказала мне, почему она работает. Они с мужем прекрасно обеспечены в финансовом отношении, но два дня в неделю она трудится в ювелирном магазине.

— После того как дети разлетелись кто куда, я думала, что умру от скуки, — объяснила она. — Столько лет я была для трех своих детей поваром, шофером и советником, но, когда последний из них покинул дом, мне осталось только сходить с ума от безделья. Сидеть одной дома целый день

было выше моих сил. Вскоре я узнала, что некоторые из моих подруг, тоже оказавшиеся хозяйками опустевших гнезд, нашли утешение в выпивке. Я тоже пыталась последовать их примеру, но, к счастью, быстро остановилась, когда увидела перед собой явную перспективу алкоголизма. Кроме просмотра телесериалов, у меня не осталось почти никаких занятий. Через некоторое время от всех этих высосанных из пальца страстей и конфликтов мне стало ужасно тяжело морально. Я попробовала играть в карты с соседками, но карты меня никогда особенно не привлекали, а обязательных в таких случаях сплетен и пересудов я вообще не терплю. В конце концов я обратилась к психологу. Он провел со мной несколько тестов и дал совет: «Лучше всего, если вы найдете себе работу на неполную неделю». Он оказался прав. Несколько дней вне дома помогают мне снова почувствовать вкус к жизни. К тому же, и сама работа мне нравится.

Я искренне убежден в том, что работа — лучшее лекарство для каждого человека, независимо от жизненных обстоятельств. Вам, мне и всем нам работа нужна для того, чтобы поддерживать духовную, умственную и физическую форму на самом высшем уровне.

Попробуйте учиться — это может быть весело

Еще один способ вернуться к жизни — это учеба. На протяжении многих поколений люди шли в колледжи, чтобы подготовиться к конкретной карьере. И по традиции все они были молоды. Еще пару десятилетий назад студенты в возрасте 30 лет и старше выглядели в учебных аудиториях эксцентричными чудаками.

Но ситуация изменилась. Во многих высших учебных заведениях средний возраст студентов уже приблизился к 30 и продолжает расти.

Одна из причин этого явления заключается в том, что представители зрелого поколения — отставные военные, люди, желающие сменить профессию, и многие другие — испытывают необходимость в повышении уровня своих знаний.

Но другая причина — и ее популярность растет чрезвычайно быстро — в том, что люди приходят в университетские аудитории не ради карьеры, а просто для развлечения. Один из самых интересных людей, с кем я имею честь быть знакомым, — это Джозеф Т. В свое время он получил инженерное образование, открыл собственную фирму и, по меркам большинства людей, стал очень богатым человеком. В 64 года он продал свою компанию и решил вернуться в колледж. С того дня прошло уже 13 лет, а он все учится.

За годы нашего знакомства мы много раз вели с Джозефом исключительно содержательные беседы. Как-то раз он объяснил мне свою позицию:

— Все дело в том, что учиться в колледже очень весело. Там я имею возможность общаться с людьми намного моложе меня. Я знакомлюсь с самыми свежими идеями, слушаю, как преподаватели объясняют новейшие теории. И, что самое главное, я совсем по-другому смотрю на жизнь. Большинство моих друзей или умерли, или прозябают в домах престарелых. Думаю, если бы я не оказался в окружении молодежи, то уже давно лежал бы в земле. Я наконец-то понял, что такое настоящая самореализация. В конце последнего семестра, — похвастался мой знакомый, — куратор даже сделал мне комплимент.

— И что же он сказал? — спросил я.

— Он сказал, что мой вклад в учебный процесс трудно переоценить, потому что я настоящий клад интересного и полезного опыта, которого не найти ни в каком учебнике. Говоря его словами, «вы придаете особый привкус тому блюду, которое я пытаюсь приготовить».

Большинству из нас не составляет никакого труда добраться до ближайшего колледжа. Независимо от возраста, вы вполне можете записаться на любой интересующий вас курс. Само по себе образование не гарантирует успеха, но, во всяком случае, это прекрасный способ вернуться к жизни и не умирать!

Вывод: если вы желаете оставаться молодым, как можно больше общайтесь с молодежью. Это полезно для них и еще полезнее для вас.

Преодолейте чувство вины — это еще один способ возвращения к жизни

Многие из живых мертвецов покинули наш мир, потому что не сумели справиться со злейшим врагом всего рода человеческого — чувством вины. Для многих людей чувство вины встает непреодолимой

преградой между духовной жизнью и духовной смертью. Вина — это просто патологическая озабоченность моральной оценкой того, что мы делаем. Когда мы совершаем поступок, который считаем плохим, то чувствуем себя виноватыми. Затем чувство вины начинает мешать исправному функционированию нашего мыслительного аппарата. Конечным продуктом такого вмешательства становятся пониженный уровень самооценки, ненависть к себе, уязвленное самолюбие, угрызения совести и резкое падение производительности во всем, чем мы занимаемся.

Непреодоленное чувство вины приводит к психологической подавленности, в то время как победа над ним укрепляет самоуважение, уверенность в своих способностях и в том, что впереди еще много хороших вещей.

Вину испытывает каждый, потому что все из нас совершают поступки, которые мы считаем плохими. С незапамятных времен психологи ведут нескончаемый спор о том, являются ли понятия «хорошо» и «плохо» благоприобретенными, или человек с самого рождения знает, что лгать, обманывать, воровать, убивать, пьянствовать и совершать другие плохие поступки нехорошо.

Но сейчас разговор вовсе не о том, приходит ли знание того, что хорошо, а что плохо, с жизненным опытом, или разницу между этими категориями мы понимаем изначально. Одно нам известно точно: неконтролируемое, неизлечимое чувство вины наносит непоправимый вред нашему представлению о себе и нашей повседневной деятельности.

Теперь, когда мы знаем о том, что чувство вины испытывают все, и о его деструктивном воздействии, пора решать, как с ним бороться. Позвольте привести примеры того, как два человека решительно взялись за борьбу с чувством вины, и теперь их жизнь стала гораздо богаче и полнее.

Чувство вины заставило Элис покончить с провоцированием клиентов и больше зарабатывать

Элис Г. рассказала мне о своем опыте провоцирования покупателей и почему она ушла из этого бизнеса.

— Я работала за чистые комиссионные, продавая акции венчурных товариществ, занимающихся бурением нефтяных скважин. Списки потенциальных клиен-

тов предоставляла компания. Люди, которым я должна была звонить, принадлежали к не слишком зажиточному сословию. (Позднее Элис объяснила мне, что их тактика продаж была неприменима к богатым людям; люди со средствами обычно прекрасно разбираются в инвестициях и с ходу могут определить сомнительный характер сделки.) Моя задача заключалась в том, — продолжила Элис, — чтобы как можно быстрее объяснить условия сделки и сразу же оформить документы. Если клиент выражал нежелание вкладывать деньги или просил время на обдумывание, мне было предписано категорическим тоном сделать замечание следующего рода: «Моя компания заверила меня, что вы можете себе позволить вложить деньги в такой замечательный проект — а речь идет всего о пяти тысячах долларов, — но, по всему видно, что они переоценили ваши возможности. Если вы не можете себе это позволить, я просто зря теряю время». Или: «Мне сказали, что вы человек решительный, но, похоже, это не так». Подобные тактические ходы были рассчитаны на то, чтобы отвлечь клиента от главного вопроса: «Будет ли такая инвестиция удачной?» — и заставить его возмутиться: «Почему это вы думаете, что я не могу этого себе позволить? Да у меня только ликвидных активов на десять тысяч!». Следующим этапом было оформление документов, а после подобной провокации сделать это было очень легко. Короче говоря, в плане комиссионных работа меня устраивала. Правда, заключение подобных сделок вызывало у меня чувство неловкости, потому что созданные компанией товарищества очень редко находили нефть или газ. Но что мне не нравилось больше всего, так это методы, которые я использовала. Я не просто помогала людям потерять деньги, но и делала это так, что мне было очень стыдно, — призналась Элис.

— Что же вы сделали потом? — спросил я.

— Я перешла в другую, очень порядочную компанию, которая требовала от своих торговых агентов

честно и в деталях объяснять степень вероятного риска и никогда не пытаться принуждать клиентов к заключению сделки с помощью провокаций. Начальник отдела маркетинга ясно дал понять, что каждый год мы открываем новую программу буровых работ и всегда возвращаемся к потенциальным клиентам и инвесторам, с которыми работали раньше. Другими словами, в бизнесе, который держится на постоянной клиентуре, быть честным выгодно.

— И как вы зарабатываете в новой компании? — поинтересовался я.

— Я заключаю меньше сделок, — ответила Элис, — но зарабатываю намного больше. Мой откровенный подход побуждает многих клиентов покупать несколько паев вместо одного, как это обычно делали люди, поддавшиеся на провокацию. Но намного важнее денег душевное спокойствие, которым я наслаждаюсь. Теперь, подписывая контракт, я не чувствую себя виноватой в том, что совершаю подлость. Я ощущаю только гордость. Я помогаю людям, а они помогают мне.

С годами я пришел к заключению, что своей плохой репутацией торговля обязана обманщикам, мошенникам и провокаторам. Умные торговые агенты настойчиво стремятся делать людям добро и переводить их в разряд постоянных покупателей. Они хорошо понимают мудрость, заключенную в следующих строчках: «Обманешь меня однажды — позор тебе,

Обманешь меня дважды — позор мне».

Маргарет уже заплатила цену вины

Иногда чувство вины может быть очень глубоким. Но иногда нам приходится платить за него слишком высокую цену. А иногда признание вины, если оно сделано не священнику или другому человеку, который гарантированно сохранит услышанное в тайне, может испортить жизнь других людей, которых касаются откровения виновного человека. Позвольте пояснить на примере.

Примерно год назад мне позвонила какая-то женщина и попросила встретиться с ней по личному делу. Из телефонного разговора я понял, что у нее проблемы с мужем. Тогда я сказал ей, что консультации по вопросам брака и семьи — это не мой профиль, но она продолжала настаивать на встрече.

Маргарет Т. пришла вовремя. Это была женщина лет тридцати пяти, привлекательная. Выглядела она очень расстроенной. После нескольких дежурных фраз я спросил ее:

— Чем могу вам помочь?

— Видите ли, — ответила она, — у меня чудесная семья. У нас растут две дочки, я работаю на полставки, и работа мне очень нравится. Мой муж — хороший адвокат и очень прилично зарабатывает. Сама я работаю больше ради удовольствия. У нас прекрасный дом и мы много путешествуем.

Тут я ее перебил и рассмеялся:

— Похоже, что вам повезло в жизни. Пока что я не вижу никаких признаков проблемы, о которой вы говорили.

Она попробовала выдавить из себя улыбку и ответила:

— Да, мы в самом деле ни в чем себе не отказываем, но я никак не могу целиком посвятить себя этой жизни. Иногда я ненавижу себя настолько, что готова проглотить целый пузырек снотворного и покончить со всем этим.

— Ну это уже слишком, — заметил я. — Смерть придет слишком скоро и без вашей помощи. А теперь расскажите, почему вы так сильно ненавидите себя?

В глазах Маргарет появились слезы, и она сказала:

— Думаю, все дело в том, что я чувствую ужасную вину за один момент в моей жизни. Я о нем еще никому никогда не рассказывала.

— Так расскажите мне, — посоветовал я. — Может быть, вам станет легче. Люди часто чувствуют облегчение после того, как рассказывают другому человеку о том, в чем они виноваты.

Маргарет явно испытывала неловкость, но собралась как смогла и поведала мне о случившемся с ней печальном эпизоде.

— Я выросла в маленьком городке в штате Мичиган. После окончания школы я два года проучилась в местном бизнес-колледже. Затем я переехала в Лос-Анджелес и нашла работу в страховом агентстве. Вскоре я подружилась с девушкой по имени Джейн. Через месяц после нашего знакомства я узнала, что она была проституткой.

Эта новость просто шокировала меня, но Джейн мне нравилась, и мы остались подругами. Однако прошло немного времени, как она стала настойчиво уговаривать меня работать с ней в паре. Она обещала мне деньги, удовольствие, легкий труд, красивую жизнь и много чего еще.

— И вы согласились работать с ней? — спросил я.

— К моему сожалению, да, — ответила Маргарет. — На работе мне было скучно, и я думала, что так жизнь пойдет веселее. Я занималась этим два года. Денег я зарабатывала много, это правда, но ненавидела себя за то, что делала, и, кроме того, такая жизнь противоречила моему воспитанию. В конце концов я опомнилась, попрощалась с Джейн, переехала в другой район Лос-Анджелеса и поступила в колледж на 4-годичный курс.

Там я познакомилась с Говардом. Мы полюбили друг друга и поженились. Это было 13 лет назад. Я никогда не рассказывала Говарду о моем 2-летнем опыте проститутки, и это меня ужасно угнетает. Я боялась — и боюсь сейчас, — что если он узнает о моем прошлом, то бросит меня.

Тут она разрыдалась. Я посоветовал ей расслбить-ся и выплакаться вволю. Слезы, объяснил я, — лучшее лекарство для души.

Успокоившись, Маргарет спросила:

— И как же мне избавиться от чувства вины?

Я задумался на минуту, а потом сказал:

— Маргарет, у вас есть три выхода. Первый — смириться и постараться жить с этим дальше. Второй — рассказать Говарду правду и мужественно перенести последствия. Третий — посоветоваться с Божественной Силой, которая, как я вижу, управляет вашей совестью.

А теперь подумайте. Выбрав первый вариант, вы можете ожидать, что чувство вины будет мучить вас до конца жизни. Если вы выберете второй вариант, Говард может не понять истинной причины вашего признания, выйти из себя и даже рассказать дочерям о прошлом их матери — и тем самым серьезно травмировать их неокрепшие души.

Лично я рекомендовал бы вам третий выход. Посмотрите на свою проблему с другой стороны. Вы пошли по скользкой дорожке, но сумели выбраться из трясины. Разве это не говорит о силе вашего характера? Разве это не волевой поступок? Большинство проституток скатываются все ниже и ниже. Вы этого избежали, выбрались из пропасти на вершину. Подумайте еще и о том, что многие, может быть, даже большинство, из женщин периодически воображают себя проститутками, а многие, может быть, даже большинство^ из мужчин серьезно обдумывают возможность постоянной связи с проституткой. Вы просто попробовали воплотить в жизнь свои фантазии. Вы знали, что поступали плохо. Но, тем не менее, вы остались здоровой, умной женщиной, сумели стать хорошей матерью, верной женой и ценным работником. Не забывайте об этом. Прошрое осталось в прошлом. Вспоминать нужно о хорошем. Обо всем плохом надо забыть, особенно после того, как вы усвоили урок.

Три месяца спустя Маргарет позвонила мне:

— Я выбрала третий вариант, и результат оказался настолько успешным, что я чуть не забыла позвонить и поблагодарить вас. Этот ужасный опыт почти стерся из моей памяти. Наконец-то я чувствую себя на пути к полному выздоровлению.

Как преодолеть скуку, тщательно выбирая друзей

Самый важный элемент вашего психологического окружения — это другие люди. От них — тех, с кем вы работаете, отдыхаете, встречаетесь, разговариваете, — в значительной степени зависит формирование ваших взглядов на жизнь, ваших чувств и отношений. Каждый из нас является, по сути дела, продуктом связей с другими людьми. В процессе вашего взаимодействия с друзьями происходит то, что я называю модификацией ума. Если вы не удовлетворены тем, как друзья влияют на ваш стиль мышления, смените друзей.

Почти все — а если разобраться, то абсолютно все, — друзья пришли в нашу жизнь случайно. Мы познакомились с ними через знакомых, на работе или в результате какой-нибудь иной случайности. Как выбрать друзей, которые сделают нашу жизнь лучше и интереснее?

Отбирая человека в друзья, задайте себе следующие вопросы.

Ориентирован ли человек на будущее?

Тратит ли человек большую часть своего времени на разговоры о том, что уже случилось, или о том, что еще только может случиться? В этом плане очень интересен пример одной моей хорошей знакомой. Она говорит почти исключительно о будущем, о том, какие новые методики она собирается опробовать в своей работе (ее специальность — мануальный терапевт), каких результатов собирается добиться, как собирается отремонтировать квартиру, куда поедет в следующий отпуск, куда пойдут учиться ее дети. К прошлому она возвращается только для того, чтобы определить, чего не стоит делать в будущем.

Каждую минуту оставшегося у вас времени вы проведете в будущем. Так почему бы не обратить все взоры именно туда? Все деньги и вся мудрость на земле не сумеют вернуть назад ни одного момента из прошлого.

Поэтому выбирайте друзей, которые смотрят вперед, мечтают и желают сделать жизнь лучше. Избегайте

людей, получающих удовольствие от рассказов о том, как плохо было жить раньше и насколько хуже стало жить сейчас. Сторонитесь тех, кто считает жизнь тюрьмой и уверен, что впереди их не ждет ничего, кроме пожизненного срока.

Готов ли человек делиться?

Большинство так называемых «друзей» стремятся получить что-нибудь от вас, вместо того чтобы самим дать вам что-нибудь или помочь чего-то достичь. Если вы хотите улучшить свой жизненный жребий, выбирайте друзей, которые хотят вам помочь, но не потому, что надеются получить что-то взамен, а потому, что искренне желают оказать вам помощь. Делиться — значит обмениваться идеями и обучать людей новым способам достижения успеха.

Уверен, вы сами захотите поделиться собственным опытом с тем, кто поделится с вами. Помните, что первым шагом на пути к построению дружбы является взаимное стремление делиться. Хороший друг всегда спрашивает себя: «Чем я могу помочь другому человеку? Что могу сделать для него? Как могу помочь ему решить эту

проблему?».

В то же время плохой друг — из тех, кого следует избегать, — думает о другом: «Чем он может быть мне полезен? Что может для меня сделать? Как мне использовать наши отношения в своих интересах?».

Проще всего проверить правильность выбора друга и себя в качестве друга, перефразировав знаменитое утверждение Кеннеди следующим образом: «Спроси себя не о том, что твой друг может сделать для тебя, а о том, что ты сам можешь сделать для него».

Насколько человек честолобив?

Хорошего друга отличают энергичность и целеустремленность. Он всегда стремится что-то предпринять — продвинуться по служебной лестнице, заработать больше денег, бороться за правое дело, сделать как можно больше для своих детей — иными словами, двигаться вперед. Старайтесь общаться с честолобивыми

людьми — это очень полезно для вашего собственного честолобия. Точно так же, выбрав себе в приятели ленивых, ни к чему не стремящихся людей, убежденных в том, что мир плох и станет еще хуже, вы вскоре сами будете смотреть на жизнь их глазами.

Таким образом, если вы желаете победить скуку, выбирайте друзей, которые смотрят в будущее, желают с вами поделиться и не страдают отсутствием честолобия, а не тех, кто безвольно плывет по течению.

Любит ли человек жаловаться?

Ищите друзей, которые видят в любой жизненной ситуации хорошее, а не плохое. Избегайте нытиков. Если большую часть проведенного с вами времени человек жалуется на свое здоровье, плохое состояние экономики, ужасные условия труда, мерзкий характер босса и нелады в семье, говорит о том, как ему хочется все бросить, то общение с ним отравляет ваш мозг, заставляет увидеть жизнь в

мрачных тонах и портит ваше здоровье.

Если вам скучно с друзьями, смените их. Многие из них подобны старым вредным привычкам. Большинство из ваших друзей — это коллеги или люди, с которыми приходится сталкиваться по работе, например, покупатели или клиенты.

Смените круг общения, посетите церковь, примите участие в каких-нибудь общественных мероприятиях, запишитесь в общество любителей собак или филателистов. Ищите людей, никак не связанных с вашей работой, — людей других профессий и интересов. Они не станут ожидать от дружбы денег, не ждите их и вы. Сделайте это — и вскоре вы избавитесь от общества «друзей по несчастью».

Чтобы выбраться из общества мертвецов и снова почувствовать себя живым, следуйте нижеперечисленным указаниям:

- Согласитесь с тем, что прекращение или отсутствие духовной жизни — это смерть при жизни.
- Избегайте живых мертвецов — людей, страдающих от скуки и чувства вины, ориентированных на прошлое и подверженных умственному креоугодию.
- Направьте всю силу воли на борьбу со скукомани-ей. Эта болезнь чрезвычайно опасна для вашего умственного здоровья.
- Преодолейте негативное воздействие людей, способных повлиять на ваши мечты и желания.
- Найдите работу на полставки — это прекрасное лекарство.
- Попробуйте учиться — это может быть весело.
- Посмотрите на свое чувство вины под другим углом и получите больше удовольствия от жизни.
- Выбирая друзей, задайте себе четыре вопроса:

а) ориентирован ли человек на будущее?

б) готов ли он делиться?

в) честолобив ли он?

г) любит ли он жаловаться?

Если на первые три вопроса вы ответите «да», значит, вы нашли и друга, и лекарство от скуки.

10

Как извлечь выгоду из настойчивого терпения

Когда нашему внуку, Дэвиду Джеймсу, было три года, он так пристрастился к винограду, что практически ни дня не мог прожить без него. Поэтому его бабушка, Мэри, и я решили, что будет неплохо посадить у дома пару виноградных лоз. Дело было весной. Дэвида привезли к нам на выходные. В воскресенье утром мы купили черенки, выкопали несколько ямок и посадили виноград. В тот вечер Дэвид отправился спать рано, потому что устал, помогая нам копать ямки и поливать черенки. На следующий день рано утром Дэвид растолкал меня и гневно призвал к ответу:

— Где же виноград? Ведь мы его вчера посадили. Я уже бегал смотреть, а там ничего нет!

Я объяснил малышу, что первый виноград появится не раньше чем через три года, и нам нужно просто потерпеть.

— А три года — это долго? — спросил Дэвид.

— Ну, — сказал я, — тебе придется подождать, пока пройдут еще три Рождества.

Дэвид изумился, задумался, а потом произнес

— Да, это, наверное, очень долго.

Немного разозлившись на себя за то, что сразу не предупредил Дэвида не ждать ягод на следующее

утро, я повел внука в магазин и купил несколько кисточек винограда. Я забыл объяснить Дэвиду принцип упорно-

го терпения. Поэтому мне пришлось исправлять свой промах и втолковывать малышу, что в любом стоящем деле между посевом и сбором урожая всегда должно пройти значительное время,

Предлагаю вам призадуматься над некоторыми примерами терпения.

По меньшей мере 18 лет должно пройти с того момента, как родители решат завести ребенка до превращения этого «проекта» в совершеннолетнюю реальность. Целой человеческой жизни бывает мало, пока с посаженных лесоводом деревьев можно будет собирать урожай. Большинству наших гигантских корпораций понадобилось не одно десятилетие, чтобы стать мощными, высокоприбыльными предприятиями. Много лет терпеливого, самоотверженного труда уходит у людей на то, чтобы стать выдающимися музыкантами, хирургами, инженерами, учителями или экспертами в любой области.

Упорное терпение необходимо всем, будь нам хоть три, хоть много раз по три года. Мы должны научиться терпению, потому что оно помогает нам добиться большего.

Как сиюминутное общество препятствует вашему успеху

Мы живем в сиюминутном обществе. Включая телевизор, радио, набирая номер телефона, поворачивая ключ зажигания в машине, мы ожидаем мгновенных результатов. Несмотря на то что большинство писем успевают дойти до адресатов за сутки или двое, мы постоянно жалуемся на медлительность почты. Вкладывая деньги, мы желаем получить огромные проценты уже через несколько недель или месяцев.

Умение выполнить работу в кратчайший срок без несчастных случаев или ненужных затрат — это качество, достойное восхищения. Своим высоким материальным уровнем жизни мы во многом обязаны типичному для американцев стремлению делать все как можно

быстрее. Но только осознав роль терпения в процессе достижения личного успеха, мы сумеем добиться наивысших результатов. Позвольте объяснить почему.

Нетерпеливые, пассивно терпеливые и настойчиво терпеливые люди: чем они отличаются

Всех ваших знакомых можно разделить на три категории: нетерпеливых, пассивно терпеливых и настойчиво, или активно, терпеливых людей.

Мистер Нетерпение ожидает немедленного удовлетворения своих требований. Когда он приходит в ресторан, то ждет, что официант тут же поставит перед ним заказанное блюдо. В отношениях с подчиненными он категоричен: «Чтобы через минуту все бумаги лежали у меня на столе!». Мистера Нетерпение приводит в ярость любая задержка, и, если после включения зеленого света стоящая перед ним машина не рванет с места, он сразу же давит на клаксон. Обычно мистер Нетерпение больше заботится о количестве, нежели о качестве. Его кредо: «Если работа будет выполнена с мелкими недоделками, заказчик, скорее всего, их даже не заметит». Очень часто мистер Нетерпение хватается за новое дело и бросает его, не давая ему ни малейшего шанса на осуществление. Я очень хорошо знаю одного человека, который буквально олицетворяет собой портрет мистера Нетерпение. Несмотря на недюжинные умственные способности, университетское образование и отличное здоровье, Джим У., которому уже под пятьдесят, — настоящий неудачник в классическом понимании этого слова. Недавно он признался мне, что за последние 30 лет успел сменить больше 20 разных мест работы — от агентства по недвижимости до службы охраны, включая торговлю франшизами (патентами на торговую деятельность), синдицирование* земельных участков и руководство сетью химчисток.

Такое же нетерпение Джим проявил и в семейной ' Организация синдиката для получения кредита. — Прим. пер.

жизни, сменив четыре жены, только чтобы каждый раз снова соблазниться перспективой строительства новой, лучшей жизни с другой женщиной. Несмотря на фантастические возможности заработать кучу денег, представлявшиеся в течение 30 лет, теперь, когда Джим достиг возраста подведения итогов, он должен больше, чем имеет. Однажды он даже признался мне: «Ты не

поверишь, но я просто не знаю, как мне погасить задолженность по квартплате и избежать выселения».

Иногда на чужом газоне трава зеленее. Но часто это не так. Ваши исключительно нетерпеливые друзья в большинстве случаев представляют собой всего лишь прилично одетые копии странствующих рабочих прошлых времен — бредущих куда глаза глядят в надежде заработать на кусок хлеба.

Мистер Пассивное Терпение — это человек, исповедующий философию «чему быть, того не миновать». Он согласен ждать, не поднимая шума по поводу задержки событий и не предпринимая никаких действий, чтобы их ускорить. Он уверен в том, что время позаботится обо всем. Если мы не сделаем этого сегодня, то сделаем завтра. Во взглядах мистера Пассивное Терпение на жизнь преобладает смирение с существующим положением вещей. «Не раскачивайте лодку», «не пытайтесь предпринять что-то новое, пока кто-то другой не докажет эффективность этих действий», «давайте оставим эту идею на потом, пока не будем уверены, что она сработает» и «не стоит идти на ненужный риск» — вот типичные иллюстрации его отношения к бизнесу и своим личным делам.

Люди этого типа чаще всего неплохо зарабатывают, они редко бывают в тягость окружающим, их уважают друзья и коллеги (но мало кто им завидует). Склонные к пассивному терпению люди обычно ведут скучную жизнь, звезд с неба не хватают и мечтают быстрее дожить до пенсии (может быть, потому, что не испытывают никакого удовольствия от жизни и подсознательно вынашивают мысль о смерти).

Мистер Настойчивое Терпение совсем другой породы, чем Нетерпение и Пассивное Терпение. Он рассуждает примерно так: «На все нужно время, но я приложу все усилия, чтобы сократить период ожидания. Я буду активно проталкивать свои идеи и постараюсь достичь цели с наименьшими затратами и в минимально короткие сроки». Мистер Настойчивое Терпение тщательно выбирает свои цели. Он мотивирует это тем, что «лучше сначала тщательно обосновать выбор цели, а потом приложить все силы для ее осуществления». Люди, исповедующие философию настойчивого терпения, знают, что для получения чего-то действительно стоящего всегда требуется много времени и усилий. Они верят в то, что «всякие действия должны совершаться с определенной целью», что «стоять на месте — все равно что двигаться в никуда» и что «если цель поставлена правильно, она оправдывает любые жертвы».

Концепция настойчивого терпения заставляет людей созидать не только для себя, но и для будущих поколений.

А теперь уделите несколько минут знакомству с тем, как настойчивое терпение способствовало построению великой цивилизации, плодами которой мы сегодня наслаждаемся. Затем мы посмотрим, как настойчивое терпение приносит выгоду людям вроде нас с вами.

Настойчивое, агрессивное терпение открыло дорогу в космос

Я расскажу вам о том, как настойчивое терпение, использованное Вернером фон Брауном в процессе разработки ракет, проложило путь к исследованию космоса и созданию спутниковой связи. В 1920-е годы, будучи еще подростком, Вернер фон Браун мечтал о том, чтобы человек когда-нибудь смог исследовать Луну. В то время сама мысль о полетах человека в космос казалась чистой фантазией. Но это не остановило фон Брауна. В 1930-е годы немцы поняли, что ракеты

могут стать грозным оружием, и фон Браун направили в группу разработчиков нового вида вооружений. Использование ракет в военных целях было совсем не то, о чем мечтал фон Браун, и в 1944 году его посадили в тюрьму. Но так как его талант был признан абсолютно необходимым для военных успехов Германии, то его быстро выпустили. Он получил приказ организовать ракетные обстрелы Англии.

После второй мировой войны фон Браун возглавил команду, которая запустила на орбиту первый американский спутник Explorer I. В 1961 году его команда отправила в космос первого американского астронавта — Алана Шепарда. Фон Брауну принадлежит главная заслуга в осуществлении высадки человека на Луну. Ни один человек не сделал больше, чем он, для вступления человечества в эру космоса. Добиться этого он смог только благодаря своей невероятной настойчивости. Соотношение неудач и успехов в его экспериментах составило десять к одному. Но он знал, что конечная цель стоила того, что она была осуществима, и поэтому стоял на своем. Имя этого человека, настойчивое

терпение которого внесло бесценный вклад в ускорение прогресса, золотыми буквами вписано в историю человечества.

Только благодаря настойчивому терпению мы получили сеть автострад

В 1937 году, когда по сегодняшним меркам автомобилей было сравнительно мало, дороги были плохими и добраться из одного штата в другой на автомобиле было довольно трудно. Но президент Рузвельт был убежден, что только сеть автострад высшего класса позволит Соединенным Штатам решить проблему неминуемого роста интенсивности автомобильного сообщения. Однако на утверждение программы дорожного строительства ушли годы настойчивых усилий. Наконец в 1956 году после многолетних дебатов план строительства автострад начал претворяться в жизнь. Потребова-

лось 20 лет невероятно настойчивой борьбы, прежде чем великая идея подкреплена реальными усилиями. Теперь, конечно, мы воспринимаем сеть автострад как должное. Негативно настроенные люди встретили идею в штыки, заявив: «Сеть автострад нам не нужна. Мы не можем себе ее позволить. Это будет нечестно по отношению к некоторым штатам и городам; деньги следует расходовать на более достойные программы (безвозмездной финансовой помощи)». Но настойчивость президентов Рузвельта и Эйзенхауэра подарили нам лучшую в мире сеть автомобильных дорог.

Настойчивое терпение помогло Колумбу открыть Новый Свет

В 1479 году Колумб вернулся в Испанию из плавания к Золотому Берегу Африки. Это путешествие навело его на одну смелую мысль. Колумб решил, что если можно совершить такое дальнее плавание на юг, то вполне возможно отправиться так же далеко на запад и найти там землю.

У Колумба не было ни денег, ни кораблей. Но у него было такое ценное качество, как настойчивое терпение. В 1485 году он обратился за помощью к королю Португалии, но получил отказ. Затем обратился к правительству Англии. И снова отказ. Но Колумб не потерял настойчивости и в 1486 году попробовал получить поддержку у правительства Испании. Испанские лидеры согласились изучить идею.

В 1491 году, после пяти лет бюрократических проволочек, так похожих на те, с которыми мы сталкиваемся по сей день, испанская правительственная комиссия, созданная для изучения плана Колумба, пришла к выводу: «Нет, это неосуществимо».

Но он все равно продолжал настаивать. Наконец в 1492 году он убедил испанских лидеров в том, что идея экспедиции на запад заслуживала внимания.

Во время плавания Колумб тоже проявлял настой-

чивое терпение. Его матросы хотели повернуть назад, но Колумб воспользовался своим авторитетом и убедил их плыть дальше. Результатом его настойчивого терпения стало открытие Нового Света.

Как из многочисленных повторных попыток родилось телевидение

В наши дни никто не удивляется существованию телевидения. Все, что от нас требуется, — это включить телевизор в сеть и, нажимая кнопки на пульте, выбрать одну из сотни предлагаемых программ.

Мы привыкли считать телевидение чудесным изобретением послевоенной эпохи. Мало кто знает, что в 1945 году, когда число телевизоров перевалило за 10 тысяч, предшествовали невероятные усилия и бесчисленные эксперименты. Еще в 1884 году, больше века назад, немецкий ученый Нипков изобрел устройство, способное передавать изображение на короткие расстояния. К 1922 году американский изобретатель Фарнсуорт сумел сделать следующий шаг. В 1929 году американский ученый русского происхождения Зворыкин продемонстрировал первую полностью электронную передающую телевизионную трубку. В 1936 году компания NBC установила первые телевизоры в 150 домах Нью-Йорка. Первой телепрограммой компании стал мультфильм «Кот Феликс». После окончания в 1945 году второй мировой войны телевидение стало развиваться фантастическими темпами.

А теперь попрошу вас подумать вот о чем: для того чтобы черно-белое телевидение вошло в каждую семью, потребовалось больше 60 лет экспериментов. И еще 20 лет ушло на то, чтобы построить надежные цветные телевизоры.

Прогресс в любой области, будь то ваш собственный бизнес, технология, медицина или сельское хозяйство, предполагает множество предложений в духе «давай бросим это дело и попробуем заняться чем-нибудь другим».

Вышеперечисленные примеры — это лишь единичные образцы великих подвигов, совершенных людьми в результате сознательных, часто изматывающих, но всегда увлекательных попыток применения принципа настойчивого терпения. А будущее обещает нам еще больше гигантских шагов вперед, потому что любое хорошее дело, независимо от его масштаба и сложности, может быть сделано, когда мы целенаправленно добиваемся прогресса с помощью настойчивости и терпения.

Когда-нибудь мы начнем строить города в космосе, проложим тоннель, соединяющий Англию с континентом (Наполеон выдвинул эту идею еще в 1803 году), научимся лечить большинство болезней, продолжительность жизни увеличится на несколько десятков лет, а мир во всем мире станет реальностью. Но, чтобы осуществить эти грандиозные цели, люди должны, во-первых, поверить в то, что их нужно и можно достичь, а, во-вторых, настойчиво разрабатывать активные планы их достижения.

А теперь давайте посмотрим, как принцип настойчивого терпения творит чудеса в жизни отдельных людей.

Как проявленное терпение улучшило производительность Тони вдвое

Типичная ошибка многих людей заключается в предпочтении количества качеству. Позвольте объяснить.

Тони У. был моим студентом лет 15 тому назад. Он был способным молодым человеком, все схватывал на лету, но грешил излишней нетерпеливостью.

Тони относился ко всему по принципу «быстрее-быстрее». Ему не хватало философии настойчивого терпения.

Вскоре после окончания колледжа Тони стал консультантом по менеджменту. Я не особенно внимательно следил за его карьерой. Он уехал из штата, и наши пути больше не пересекались. Чисто случайно я встре-

тил его на одной конференции в Финиксе, штат Аризона, три года назад. После обычных приветственных фраз Тони сказал мне.

— Вы не дадите мне один совет?

— Конечно, — ответил я. — Если только смогу быть чем-то полезен.

— Видите ли, — начал Тони, — моя спортивная машина, шикарная квартира и дорогие костюмы — это только ширма. Сказать по правде, мои дела вовсе не так хороши. Если честно, то я еле свожу концы с концами. Я специализируюсь на разработке и распространении программ начальной подготовки менеджеров. А проблема заключается в том, что слишком мало высших руководителей соглашаются покупать мои проекты. Они часто говорят мне: «Ваша программа хороша, но это не совсем то, что нам нужно». Кроме того, я написал две книги по менеджменту, но на обеих издатели потеряли деньги, и больше никто не рискует иметь со мной дело. Не могли бы вы оценить вот этот отвергнутый проект? Я потратил на него 40 часов и думал, что он пойдет «на ура», но от него все отказались.

Я несколько минут изучал проект, а потом сказал:

— Тони, на первый взгляд проект действительно хорош, но, как я полагаю, это твоя самая лучшая работа? Ты сказал, что затратил на нее 40 часов. А что если бы ты потратил еще четыре часа на то, чтобы сделать проект лучше?

— В принципе, думаю, я мог бы кое-что улучшить, но не могу тратить на него больше времени.

— Послушай, Тони, после того как ты затратил на него 40 часов, почему бы не уделить ему еще на 10% больше времени — а это всего четыре часа, — чтобы превратить хороший проект в отличный?

Позволь дать тебе совет, — продолжил я. — Позвони в компанию и попроси их дать тебе возможность представить усовершенствованный проект. Если согласятся, выдели еще четыре часа и внеси коррективы. Никогда не предлагай потенциальному клиенту меньше, чем все, на что ты способен.

Я объяснил Тони, что, если разработанные им проекты окажутся всего на 10% эффективнее, его заработки увеличатся вдвое. Затем я дал ему еще один конкретный совет.

— Если ты считаешь, что вложил в свой проект или статью все, на что способен, вложи 10% от первоначально затраченного времени в то, чтобы сделать проект еще лучше. Это очень эффективный подход, — объяснил я. — Предположим, что ты потратил 50 часов на подготовку проекта для какой-нибудь корпорации. Когда тебе покажется, что улучшить его уже нельзя, не пожалей еще пяти часов и поработай над ним. Ты всегда найдешь множество мелочей, которые можно подправить. А для понимающих людей это имеет очень большое значение.

Затем я напомнил Тони, что Платон переписывал свое сочинение «Государство» семь раз, и полушутливо заметил:

— Если бы ты не пропустил в свое время мою лекцию о выгоде настойчивого терпения, то уже давно стал бы звездой консалтингового бизнеса.

Месяц назад Тони позвонил мне, чтобы рассказать о своих последних успехах. Одна крупная фирма приняла его программу и сделала дополнительный заказ. В целом объем его бизнеса вырос на 100%.

— Я искренне рад, что ты на правильном пути, — сказал я.

— Знаете, я очень благодарен вам за урок получения выгоды из настойчивого терпения. Теперь я действительно чувствую, что нахожусь на правильном пути, — ответил Тони.

Запомните очень полезное правило: если вы чувствуете, что сделали все возможное в каком-то проекте, будь то модернизация кухни, составление важного письма, презентация товара или ремонт двигателя, вложите еще 10% времени, чтобы окончательно убедиться в невозможности что-либо улучшить. Помните о том, что многие заброшенные нефтяные скважины выдали мощ-

ные фонтаны после того, как их пробурили на 10% глубже! Не забывайте, что каждый великий спортсмен намного больше времени тратит на подготовку, чем на сам рекорд.

Вывод: развивайте в себе терпение, чтобы добиться наилучших результатов.

Неважно, с чего вы начнете, главное — насколько вы будете настойчивы

Многие из тех, кто добился потрясающих успехов, начинали с самых низов.

Задумайтесь над примером Волга. Я познакомился с ним на конференции зрителей жилых комплексов, проходившей несколько месяцев назад в Понте-Ведра, штат Флорида. После лекции он попросил меня выслушать рассказ о недавно произошедшем с ним событии.

Из нашего разговора я узнал, что Волга переехал в Новый Орлеан из Детройта. Там он работал водопроводчиком. Несколько лет пытался открыть собственное дело, но никак не мог собрать достаточно денег.

— Когда три года назад я приехал в Новый Орлеан, у меня была жена, трое детей и 120 долларов в кармане, — рассказал Волга. — В первый же день я обратился в восемь водопроводных компаний, но никто из них не захотел принять меня на работу. Все говорили, что водопроводчиков у них больше чем достаточно.

— И что же вы сделали? — спросил я. — Не имея рекомендаций, вам, наверняка, трудно было устроиться на новом месте.

— На следующий день я сел в автобус и проехал вдоль длинной оживленной улицы, записывая адреса кафе и закусочных, где в окнах красовались объявления «Требуется». В конце улицы я пересел на другой автобус и проделал тот же маршрут в обратном направлении. Обратившись в четыре места, я везде получил отказ. В пятом заведении менеджер наконец проявил интерес. Я сказал ему: «Я хороший работник и честный

человек». «Мы платим очень мало, только минимальную зарплату», — предупредил он. Но я заверил его, что это не имеет значения, и пообещал: «Я гарантирую вам первоклассный сервис». Я старался

изо всех сил, и через шесть недель меня назначили ночным менеджером заведения. Я нашел несколько способов улучшить качество обслуживания посетителей и увеличить доходность предприятия. Я делал то, о чем вы сегодня говорили: делал больше и лучше. Так вот, через девять месяцев владелец предприятия пригласил меня в свой кабинет. До этого я встречался с ним всего дважды. Он очень занятой человек и владеет франшизами на 30 таких предприятий, менеджером одного из которых был я. Из разговора с владельцем я вскоре понял, что, помимо общепита, у него солидные вложения в недвижимость. Через пару минут он сказал: «Я хочу предложить вам место помощника смотрителя 100-квартирного жилого комплекса в северной части города». Эта новость меня поразила. Мне пришлось сказать, что по профессии я водопроводчик и ничего не понимаю в управлении домами. Он улыбнулся и ответил: «Я уже убедился в ваших способностях. Доходы предприятия выросли на 83%. Собственно говоря, для управления жилым комплексом нужны те же качества, которые вы продемонстрировали, работая в кафетерии, — умение помогать людям, мотивировать их активность, планировать и передавать полномочия. Я уверен, что вы сумеете обеспечить полное заселение комплекса, своевременный сбор квартплаты и ремонт помещений». Короче говоря, я согласился на эту работу — и на зарплату в три раза больше той, что получал ночным менеджером в кафетерии, плюс отличную квартиру. Это было два года назад. Сейчас я уже главный смотритель. А скоро накоплю достаточно денег, чтобы открыть собственное дело.

— И что же это будет? — поинтересовался я.

— Розничный магазин сантехнического оборудования, — ответил Волга.

В конце того же дня я вылетел в Атланту и в само-

лете разговорился с менеджером государственного агентства по рассмотрению исков безработных. Он с радостью ухватился за возможность облегчить душу.

— Каждую неделю мне приходится рассматривать сотни исков о выплате пособий по безработице. Каждому, кто обращается ко мне, я задаю вопрос: «Что вы сделали, чтобы найти работу?». Подавляющее большинство просителей отвечает просто: «Меня вовремя не предупредили», или «никто не берет на работу», или «слишком тяжелые времена». Затем они спрашивают: «Сколько еще недель у меня осталось?». Эти люди считают, что общество в неоплатном долгу перед ними, и готовы свалить всю вину за свои трудности на правительство или компанию. Многим из них даже в голову не приходит начать все сначала и упорно карабкаться вверх. Абсолютное большинство безработных вполне могли бы устроиться, если бы проявили настойчивость.

В этом мой сосед был прав.

Пока у людей остаются неудовлетворенные потребности, у них нет причины не работать. Работу может найти каждый, даже ограниченно трудоспособный в физическом или умственном отношении человек

Волга сумел подняться на ноги, согласившись на работу, от которой отказалось бы большинство людей. И он доказал, что настойчивое терпение приносит победу. Значение имеет не то, с чего вы начнете, а то, к чему вы стремитесь.

Как настойчивое терпение приносит Алексу А. богатство

Настойчивое терпение приносит плоды. Но только в том случае, если у нас есть план, как подкрепить его реальными усилиями. Позвольте объяснить.

Один мой знакомый консультант по пенсионному страхованию, Алекс А, зарабатывает больше 300 тысяч долларов в год. Однажды за обедом я спросил его, как ему удается делать больше денег, чем большинству пред-

ставителей его профессии. После минутного размышления он объяснил свой успех так

— У меня есть формула успеха из пяти пунктов, которая помогает мне буквально творить чудеса, и я уверен, что она поможет и другим.

Я попросил его рассказать о ней.

— Если коротко, — продолжил Алекс, — то вот эти пункты. Во-первых, я много внимания уделяю исследованию рынка. То есть я хочу сказать, что занимаюсь анализом перспектив бизнеса постоянно. Стараюсь держать руку на пульсе местной деловой активности. Слежу за тем, кто идет на повышение. Мои глаза и уши впитывают любую информацию о новых и развивающихся компаниях. На

совещаниях, конвенциях, на борту самолетов и даже во время отпуска я занимаюсь перспективным планированием. Продавать акции кому попало слишком опасно. Дело нужно иметь только с ответственными людьми. Особенно меня интересуют молодые компании, которые могут проявить интерес к планам пенсионного страхования или участия в прибылях, на которых я в основном специализируюсь. Второй пункт моей формулы — это телефонный звонок главе компании. Я быстро представляю себя, свою фирму, указываю свой уровень квалификации и область инвестиций, в которой специализируюсь. Затем прошу назначить мне время аудиенции. Обычно мне идут навстречу, потому что я всегда играю в открытую — никогда не прибегаю к обману, чтобы получить шанс встретиться с потенциальным клиентом. Пункт третий — это личная встреча. Я называю ее диагностическим интервью. Здесь я стараюсь узнать как можно больше об инвестиционных намерениях потенциального клиента, его темпераменте, платежеспособности и компетентности. О себе и своей компании я стараюсь говорить как можно меньше. Вопросы, которые я задаю, свидетельствуют о том, что я знаю свое дело. Обычно во время интервью я не пытаюсь навязывать никаких конкретных планов. Главное — от-

крыть двери понимания. Четвертый пункт моей формулы требует подкрепить впечатление от личной встречи коротким личным письмом, в котором я сообщаю, как приятно было познакомиться с таким интересным человеком, и что мы с моими сотрудниками занимаемся разработкой некоторых конкретных рекомендаций для его компании. Личное письмо имеет огромное значение. Оно придает отношениям искренность и заставляет потенциального клиента почувствовать свою значимость и незаурядность. В эпоху компьютерных шаблонов легче всего было бы составить формальное послание. Но такой подход категорически неприемлем. Люди устали чувствовать себя простым адресом в электронной почте.

— А что вы делаете после того, как отправите письмо? — спросил я. — Каков пятый пункт формулы?

— Через три-четыре дня после отправки письма я звоню клиенту и еще раз заверяю его в том, что очень рад нашему знакомству и готов сделать все, что в моих силах, чтобы помочь ему или ей как можно выгоднее вложить деньги. Затем я прошу о второй встрече. В ходе второй встречи с потенциальным клиентом я представляю несколько конкретных рекомендаций. В большинстве случаев до сделки дело не доходит, но я никогда не пытаюсь давить на человека. Видите ли, моя цель — установить долговременные отношения. Успешная сделка подобна успешной рыбалке. Если вы поторопитесь, рыба сорвется с крючка. А если я стану настаивать на заключении контракта, особенно когда речь идет о десятках тысяч долларов, потенциальный клиент призадумается, стоит ли вообще иметь со мной дело. Но после второго визита мне уже не составляет никаких проблем обсуждать свой план с клиентом, как при личной встрече, так и по телефону. Я не теряю контакта с ним, пока не достигну своей цели. Иногда на это уходит несколько лет, но в конечном итоге мне удается заключить сделки с пятью из шести людей, к которым я обращаюсь.

— Никогда не слышал о таком высоком проценте успешных страховых сделок, — честно признался я.

— Я тоже, — улыбнулся Алекс. Покончив с кофе, он заторопился.

— Мне пора ехать оформлять документы. Я проработал с этим человеком три года. Сегодня утром он позвонил и сказал, что ему нравится предложенный мной пенсионный план. Я поблагодарил его и сказал, что приеду после обеда в любое удобное для него время, чтобы окончательно обсудить детали. Мне кажется, что у этой компании весьма привлекательное будущее, и года через три мои усилия окупятся.

— Готов спорить, что так и будет, — сказал я, и мы попрощались.

Настойчивость, настойчивость и еще раз настойчивость. Но при обязательном наличии надежного плана.

Попробуйте с помощью настойчивого терпения сбросить лишний вес

Вы никогда не испытывали смущения от того, что не узнавали хорошо знакомого вам человека? Со мной такое случилось в прошлом месяце в автобусе, перевозившем пассажиров от автостоянок к аэровокзалу. Не успел я войти в салон и сесть, как сидевший напротив мужчина — а кроме нас с ним в автобусе никого не было — сказал:

— Доброе утро. Как поживаешь? Думаю, уже год прошел, как мы с тобой не виделись.

Я посмотрел на него и ответил:

— У меня все отлично, спасибо.

Он понял, что я его не узнал, и поэтому добродушно улыбнулся:

— Что, не признал, правда? Я Джон. Джон П.'

С Джоном мы были знакомы лет двадцать, но этого типа напротив меня я явно видел впервые в жизни.

— Неудивительно, что ты меня не узнал, — продолжил Джон. — В последний раз, когда мы виделись, я

весил 166 килограммов. Сегодня мой вес — 83 килограмма. Думаю, ты не узнал меня потому, что видишь перед собой только половину того, что помнишь.

— Вот это да, Джон! — изумился я. — Выглядишь просто потрясающе! Но 83 килограмма — ведь это же половина твоего прежнего веса. Как тебе это удалось?

— Ты же помнишь, что я перепробовал все диеты, какие только есть на свете, — объяснил Джон. — Наконец мне посоветовали такую, которая должна была гарантировать успех. Они обещали, что я буду сбрасывать от килограмма до двух в день.

— Тебе повезло. Ты в отличной форме, — высказал я свое мнение.

— Какое там повезло! — воскликнул Джон. — Через две недели после того, как я сел на эту знаменитую диету, меня чуть не отвезли в морг. Эта чудо-диета полностью нарушила обмен веществ. Я по три раза в день падал в обморок. Врачи еле откачали.

— Но ведь что-то все-таки помогло, — заметил я. — Ты сам сказал, что сбросил половину веса.

— Помогло мне совсем другое, — продолжил Джон. — Мой лечащий врач провел со мной несколько поучительных бесед. Он вообще-то не специалист по диетам. Но у него много здравого смысла. Он объяснил, что на переход от нормальных 83 к тогдашним моим 166 килограммам мне потребовалось 15 лет. Затем он сказал, что только шарлатан мог пообещать мне сбросить 83 килограмма за пять недель — это больше двух с половиной килограммов в день — без серьезных и необратимых последствий для организма. Врач сказал, что ключом к решению моей проблемы может стать только ежедневная настойчивость. Он назначил мне нормальную, щадящую диету, следуя которой я должен был сбрасывать по 400-500 граммов в день. Врач заверил меня, что если я буду придерживаться разумной диеты, то через полгода смогу весить 83 килограмма, и оказался прав. Все получилось как нельзя лучше. Да и цена оказалась не такой уж высокой, — подвел итог

Джон. — В конце концов, мне потребовалось всего полгода, чтобы решить проблему, на создание которой ушло 15 лет. Зато теперь я чувствую себя великолепно. Больше того, каждый сброшенный килограмм обернулся для меня минимум 10 килограммами самоуважения. После того как мы распрощались, я подумал: настойчивое терпение окупается во всех сферах жизни — от зарабатывания денег до приведения тела в прекрасную физическую форму.

Как настойчивое терпение ускоряет приток денег

Одним из наиболее интересных людей, с кем мне доводилось встречаться в своей жизни, я считаю Бена У., которому сейчас 81 год. У него удивительная жена, семеро детей, куча внуков и быстро растущий клан правнуков. Кроме того, он исключительно богат. Недавно Бен сказал мне:

— Я даже не знаю точно, сколько чего у меня есть, но полагаю, что никак не меньше 300 миллионов долларов.

Я проработал с Беном больше 20 лет. Самым интересным периодом нашего знакомства было время, когда я помогал ему писать мемуары. Он не собирался выносить свою автобиографию на суд широкой публики, а просто хотел познакомить своих нынешних и будущих наследников с некоторыми основополагающими правилами того, как делать деньги и наслаждаться жизнью.

Я согласился на эту работу, потому что сам хотел узнать его секрет. Мне хотелось понять, как человек из семьи с более чем скромным достатком и тремя сестрами колледжа за плечами смог стать владельцем такого количества нефтяных скважин, доходных домов, торговых центров, участков

земли, бриллиантов, золота, акций и других материальных ценностей.

Кроме того, я хотел узнать, почему такой богатый

человек живет в скромном доме, ездит на 6-летней машине и покупает готовые костюмы в недорогом универмаге.

Однажды после обеда, когда мы обсуждали его мемуары, Бена потянуло на откровенность.

— Дэвид, — сказал он мне, — сегодня я объясню тебе свою философию наживания денег. Потом ты включишь ее в мою книгу, чтобы мои праправнуки тоже поняли, что я имел в виду.

Я пообещал сделать все, что в моих силах, и мы начали.

— Делая деньги, я всегда придерживался четырех принципов, — сказал Бен. — Первый состоит в том, что нельзя позволять деньгам брать над собой верх. Еще очень давно я убедился в том, что деньги губят людей, которые им поклоняются. Что касается меня, то я всегда отдавал десятую часть доходов церкви и на другие полезные дела. А когда я покину этот мир, большая часть моего богатства пойдет на достойные цели. Видишь ли, меня привлекает возможность делать деньги, а не тратить их. Некоторым людям нравится тратить деньги на скаковых лошадей или спускать в рулетку, но меня больше занимает процесс накопления. Я оцениваю себя по количеству накопленных ценностей.

— Но не кажется ли тебе такой подход немного узковатым и эгоистичным?

— Совсе нет, — объяснил Бен. — Видишь ли, когда я делаю деньги, то помогаю и другим людям тоже становиться богаче. С одной стороны, я плачу большие налоги. И эти деньги кому-то помогают. Я смотрю на налоги как на плату за возможность заниматься бизнесом. А теперь позволь привести несколько конкретных примеров того, как я помогаю людям, когда делаю деньги. Взять хотя бы нефтяное месторождение, разработанное мною в Небраске. Я помог группе инвесторов, пожелавших войти со мной в долю и заработать много денег. Я делал деньги для буровой компании и ее работников. Кроме них, я помогал зарабатывать операторам трубопроводов, рабо-

чим нефтеперегонных заводов и компаниям, продающим нефтепродукты. Когда я пошел на риск и нашел нефть, то отчасти помог удержать уровень мировых цен от дальнейшего взлета. Но при всем том я не попал под власть денег. Я управлял ими сам.

— А в чем заключается твой второй принцип наживания денег?

— Это терпение. Я считаю, что нетерпеливость разрушает мечты людей о богатстве больше, чем что-либо другое. В молодости, — продолжил Бен, — я накопил 10 тысяч долларов. Для меня в то время это были большие деньги. Затем я познакомился с одним деловым на вид брокером, который очень складно рассказал мне, как я могу доверить ему эти деньги и, используя его бесприкрытую формулу, превратить их в миллион всего за 30 месяцев. И я, молодой и наивный дурак, купился. Три месяца спустя, вернувшись домой из недельного отпуска, я узнал, что у меня на счете нет ни цента. Мой гениальный брокер потерял все мои деньги. Но эти потерянные 10 тысяч долларов в конечном итоге оказались моей самой лучшей инвестицией. Окончив Гарвард, Принстон и Йель, я не узнал бы больше о том, как наживать и терять деньги, — рассмеялся он.

— А в чем же состоит твой третий принцип?

— Погоди минуту, — ответил Бен. — Я еще не закончил со вторым. Я не могу достаточно хорошо описать, что такое терпение. После того как ты научишься использовать его, деньги начинают практически сами заботиться о себе. В бизнесе я уже больше 60 лет. Первый миллион я заработал, когда мне было 30 лет. Когда мне исполнилось 40 лет, миллионов было уже пять. Еще через 10 лет цифра подскочила до 30 миллионов. К 60 годам миллионов стало почти 80. А за последние 20 лет они выросли до 300 миллионов.

Затем Бен немного отвлекся и сказал:

— Знаешь, я думаю, зря мы не учим детей в школе тому, что такое капитал на самом деле. Большинство из них думает, что это деньги, которые нужно тратить. Но

капитал — это совсем не то. Капитал — это деньги, которые нужны для того, чтобы сделать еще больше денег. Другая вещь, которой мы не учим молодежь, — это то, как быстро растет капитал, если инвестировать его с умом. 10 тысяч долларов, вложенные под 12 сложных процентов, всего через 30 лет составят сумму в 300-400 тысяч долларов.

Бен помолчал минуту и потом продолжил: — Теперь позволь раскрыть суть моего третьего принципа накопления богатства — занимаясь инвестициями, никогда не рисковать без оглядки. С тех пор как я прогорел на сделке с 10 тысячами долларов, я все всегда проверяю заранее. Ты бывал в торговом центре, который я построил? Так вот, прежде чем приступить к работе, я заказал три независимых проекта. Я хотел убедиться в том, что он будет расположен в правильном месте. Создавая венчурное предприятие по поиску нефти, я поступаю точно так же. Я нанимаю независимых геологов — лучших из тех, кого можно найти, — которые должны изучить район и определить, какова степень вероятности наличия там промышленных запасов нефти или газа. Так что никогда не рискуй необдуманно. Как можно тщательнее проверяй каждый вариант вложения денег. Точно не скажу, но думаю, что примерно 19 из каждых 20 предлагаемых мне сделок я отвергаю. А теперь перейдем к четвертому принципу — эмоциональному. Никогда нельзя злоупотреблять доверием людей, которых ты пригласил вложить деньги вместе с тобой. Независимо от тщательности проведенной проверки, иногда инвестиции все же не оправдываются. Я помню случай, который произошел со мной лет 20 назад. Я наткнулся на, казалось бы, беспроигрышный вариант инвестиций в недвижимость. В одном средней величины городе собирались строить новый аэропорт. Мои эксперты по недвижимости сказали, что они на 99% уверены в том, где его будут строить. Поэтому я организовал синдикат для покупки земли в прилегающих районах, которые могли оказаться самыми

удобными местами для постройки мотеля, ресторана и некоторых других объектов, необходимых аэропорту. Я был настолько уверен в удаче, что даже предложил моей секретарше и ее мужу тоже вложить небольшую сумму. Полностью доверившись мне, они инвестировали в мой проект 15 тысяч долларов — почти все, что у них было. К нашему несчастью, городской совет выбрал для строительства участок с другой стороны от города. Наш проект обернулся полной катастрофой. Но больше всего меня мучило сознание того, что я втянул в сделку секретаршу и ее мужа. У них просто не было венчурного капитала. Когда я понял, что наши инвестиции безвозвратно потеряны, то выписал секретарше чек на всю вложенную ими сумму. С того дня я ни разу не приглашал никого к участию в рискованных проектах, если неудача могла обернуться для них катастрофой.

Повторим еще раз четыре пункта разработанной Беном формулы наживания денег:

1. Делайте деньги с удовольствием, но не позволяйте им взять власть над вами.
2. Терпение, терпение и еще раз терпение.
3. Вкладывая деньги, никогда не рискуйте без оглядки. Прежде чем инвестировать, наведите справки.
4. Позаботьтесь о том, чтобы люди, которые не могут позволить себе рисковать, не пострадали. Далеко не у каждого из нас хватит смелости замахнуться на цифру в 300 миллионов долларов. Но принципы Бена применимы независимо от масштаба вашей цели. Ключом к их использованию остается настойчивое терпение.

Защищайте вашу репутацию: ее можно потерять за одну ночь

Люди, нацеленные на успех, нуждаются в радости и удовлетворении, которые сопутствуют завоеванию высокой репутации. Для тех, кто привык добиваться своего, уважение окружающих, всеобщее внимание, почет и доб-

рое имя — это самые высокие награды за достижение успеха в жизни. В конце концов, хорошую репутацию нельзя купить за деньги. Ее можно только заслужить.

В большинстве случаев лидерам во всех областях — в спорте, бизнесе, политике, искусстве, литературе и просвещении — требуются долгие, часто изнуряющие годы тяжелого, терпеливого труда и значительных жертв, чтобы пробиться на вершину. Стать предметом всеобщего восхищения и уважения всего за одну ночь никогда не бывает легко.

Еще мальчишкой я стал свидетелем трагического события на деревенской ярмарке. Признанный чемпион округа взбирался на 60-метровый смазанный жиром столб. Это было поразительное зрелище. В течение 10 минут сотни людей наблюдали, как этот человек взбирался на невероятно скользкий столб, пока не добрался до самого верха. Затем случилось что-то непонятное, и меньше чем через три секунды его расprostертое, бездыханное тело лежало на земле. Это было ужасное зрелище. Но главное в том, что вся затея, потребовавшая 10 минут невероятных усилий, всего за пару секунд закончилась смертельным исходом.

Падать всегда быстрее, чем взбираться вверх.

Настойчивое терпение, которое мы применяем для достижения желанного успеха, может оказаться потраченным впустую, если мы не будем охранять созданную нами репутацию как зеницу ока.

Проработав восемь лет вице-президентом, Ричард Никсон потерпел поражение на президентских выборах от Джона Кеннеди. Но это не остановило Никсона. В 1964 году, когда многие республиканцы отказались поддержать сенатора Голдуотера в борьбе за высший пост в стране, Ричард Никсон встал на его сторону. И в 1966 году, когда республиканская партия переживала кризис, Никсон исколесил всю страну, помогая республиканским кандидатам завоевывать места в Конгрессе.

Затем пришел 1968-й год следующих президентских выборов. Никсон, который поддержал свою партию в трудную минуту и столько сделал для ее возрождения, оказался самым очевидным кандидатом на участие в президентской гонке. На этот раз он одержал победу.

В 1972 году он выдвинул свою кандидатуру на второй срок. Переизбрание прошло очень легко, потому что его заслуги за предыдущие четыре года явно перевешивали все возможные прегрешения. Он одержал победу огромным большинством голосов.

Затем на поверхность постепенно стала выплывать правда об Уотергейте — политическом скандале, который получил, возможно, самое широкое освещение в СМИ за всю историю человечества. На Никсона пало подозрение в причастности к этому скандалу, и ему пришлось выбирать между отставкой и импичментом.

Больше 25 лет жизни Никсон отдал политике и добился невероятного престижа и доверия в стране и за рубежом только для того, чтобы разрушить свою репутацию всего за несколько месяцев. 25 лет настойчивого терпения, чтобы создать карьеру, и всего шесть месяцев, чтобы ее разрушить.

Подобные заголовки наглядно иллюстрируют, как люди, потратившие годы, чтобы пробиться наверх, всего за несколько недель или месяцев падали на самое дно:

«Судья признан виновным в том, что за взятку прекратил дело»,

«Инспектор по надзору уличен во лжи с целью освобождения осужденного»,

«Футбольный тренер уволен за нарушение правил любительского спорта»,

«Сенатор изменяет маршрут будущей автомагистрали, чтобы поднять цену своей земли»,

«Начальник отдела социального обеспечения прикарманил 20 тысяч долларов мошенническим путем».

Люди, уличенные в нарушении законов общества, совершают две непростительные ошибки. Во-первых, они подрывают — часто губят — репутацию, на созда-

ние которой было положено столько сил. И, во-вторых, выбрав этот путь, они начинают зарабатывать намного меньше денег, чем в том случае; если возьмут на себя немалый труд быть безупречно честными в любых ситуациях.

Вот три проверенных и эффективных совета по сохранению репутации.

1. Репутация — это самая важная статья ваших активов. Защищайте ее. На создание хорошей репутации уходит много времени и сил. Но однажды потерянную репутацию творческого, трудолюбивого и преуспевающего человека восстановить почти невозможно. Если вы споткнулись, слух о ваших трудностях разлетится мгновенно. Кое-кто с огромным удовольствием ядовито заметит: «Поделом ему, давно пора».

2. Ваше поведение — пример для подражания. Постарайтесь, чтобы он был достойным. Любая известная личность местного, регионального или национального масштаба обречена на то, что ее взгляды, отношения и привычки будут имитироваться другими людьми. Каждый из нас должен задать себе вопрос: «Достоин ли мой пример подражания?». Одна из причин бесконтрольного использования как сильнодействующих, так и «слабых» наркотиков в том, что ими пользуются знаменитые спортсмены, актеры и музыканты. Один импрессарио рассказал мне, что каждое сообщение в прессе о злоупотреблении той или иной выдающейся личностью наркотиками заставляет, по меньшей мере, тысячу молодых людей решиться на подобный эксперимент. А когда член окружного совета оказывается замешанным в подозрительной сделке с местным подрядчиком, его примеру следуют

десятки людей. Вывод прост: подавайте хорошие примеры и помогите вашей компании, общине и нации стать лучше. В то же время не забывайте оберегать собственную, заработанную тяжким трудом репутацию.

3. Быть честным по-прежнему очень выгодно. Существует бесчисленное количество совершенно законных способов делать деньги. Если бы махинаторы и авантюристы тратили на разработку способов честного добывания денег хотя бы половину усилий, направляемых ими на нечестные, часто противозаконные действия, они заработали бы намного больше. Честного человека нельзя назвать глупцом: честность — признак мудрости.

Как использовать настойчивое терпение в повседневных мелочах

Большинству из нас не суждено прославиться на поприще покорения космоса, разработки новых телевизионных технологий, великих географических открытий или в других, нереальных для обычного человека, областях. Но как насчет жизненных мелочей, не интересующих человечество в целом, но имеющих огромное значение для нашего личного благополучия? И здесь тоже настойчивое терпение поможет вам оказаться победителем, если: а) цель или задача стоит того; б) у вас есть необходимые качества для ее осуществления; в) вы сумеете проявить достаточную настойчивость.

Подумайте над несколькими примерами.

Как Джон победил зеленого змия

Джон У., руководитель среднего звена в химической компании, больше 10 лет постоянно и в больших количествах употреблял алкоголь. По мере того как пристрастие к выпивке росло, двое детей Джона, несмотря на любовь к отцу, потеряли к нему всякое уважение. Жена терпела его только ради детей. Дома он постоянно находился «под мухой». А так как для полного протрезвления требуется довольно много времени, то на работу он тоже приходил в нетрезвом виде.

Непосредственный начальник Джона несколько раз

пытался поговорить с ним начистоту и убедить в том, что алкоголь отрицательно сказывается на его работе, наносит непоправимый вред каждой клеточке его тела, включая серое вещество мозга, и что его уже дважды обходили с повышением только по причине этого пагубного пристрастия. Начальник даже предлагал отправить его — с сохранением зарплаты — в реабилитационный центр на лечение. Но Джон от предложения отказался.

— Вы говорите так, словно я алкоголик, — заявил он боссу. — Но это неправда. Я прекрасно себя контролирую.

Так обычно говорят большинство алкоголиков, когда им прямо указывают на их болезнь.

В конце концов однажды вечером жена и двое детей-подростков поставили вопрос ребром. Они заверили Джона в том, что по-прежнему его любят, но сказали, что больше не намерены терпеть его алкоголизм, и, если он не перестанет пить, они будут вынуждены уехать.

Перспектива остаться одному и потерять горячо любимых людей явилась для Джона сильным ударом. Он принял решение, что никогда больше не выпьет ни капли спиртного. Он использовал главные принципы формулы успеха: цель стоит того, я смогу сохранить семью и здоровье, у меня есть сила воли и я проявлю максимум настойчивого терпения.

Впоследствии Джон рассказал мне, как он осуществил свое решение.

— Первые две недели жизни без спиртного показались мне настоящим адом. Я почти не спал, а когда засыпал, меня мучили кошмары. Но, что удивительно, с каждым днем я начал чувствовать себя все сильнее. День за днем я приближался к победе в самой трудной битве моей жизни. Уже прошло три года с момента, как я принял твердое и безоговорочное решение завязать. И, скажу честно, я не испытываю никакого влечения к алкоголю. По роду своей деятельности мне все время приходится находиться среди людей, которые пьют.

Я бываю на многочисленных деловых обедах, званых вечеринках и подобных мероприятиях, где два-три или больше martini или scotch — это норма, но я просто вращаюсь в толпе, потягивая воду со льдом или апельсиновый сок, и жалею этих людей.

Ничто не заменит настойчивого терпения в достижении любых целей!

Как Мэри перестала бояться высказывать свое мнение

В присутствии коллег и начальства многие из нас испытывают робость, застенчивость и неполноценность. Я знаком с Мэри Д. уже несколько лет. Однажды она призналась мне, что принадлежит к числу тех, кто «ни¹ когда не раскрывает рот на людях». Мэри — умная и образованная женщина, и у нее всегда много интересных идей. Но она сама говорит:

— Каждый раз, когда рядом со мной трое, четверо или больше людей, я боюсь высказывать свое мнение. Стоит мне только открыть рот, как мой голос задрожит и я буду выглядеть глупо.

Я заверил Мэри, что ее страх — обычное явление, но от него можно вылечиться.

— Как? — спросила она. — У меня такое чувство, что если я смогу высказывать свое мнение, то мои шансы на продвижение резко возрастут.

— В этом вы совершенно правы, — согласился я. — Могу дать вам два совета. Во-первых, прямо сейчас пообещайте себе, что на следующем совещании вы выскажетесь два раза. В первый раз задайте вопрос по повестке дня. Затем через какое-то время снова возьмете слово и выступите перед всеми с конкретным предложением по решению обсуждаемой проблемы. Если вы проявите настойчивость и будете предпринимать эти два шага регулярно, ваш страх очень быстро исчезнет.

— Но, — возразила Мэри, — я не понимаю связи

пытался поговорить с ним начистоту и убедить в том, что алкоголь отрицательно сказывается на его работе, наносит непоправимый вред каждой клеточке его тела, включая серое вещество мозга, и что его уже дважды обходили с повышением только по причине этого пагубного пристрастия. Начальник даже предлагал отправить его — с сохранением зарплаты — в реабилитационный центр на лечение. Но Джон от предложения отказался.

— Вы говорите так, словно я алкоголик, — заявил он боссу. — Но это неправда. Я прекрасно себя контролирую.

Так обычно говорят большинство алкоголиков, когда им прямо указывают на их болезнь.

В конце концов однажды вечером жена и двое детей-подростков поставили вопрос ребром. Они заверили Джона в том, что по-прежнему его любят, но сказали, что больше не намерены терпеть его алкоголизм, и, если он не перестанет пить, они будут вынуждены уехать.

Перспектива остаться одному и потерять горячо любимых людей явилась для Джона сильным ударом. Он принял решение, что никогда больше не выпьет ни капли спиртного. Он использовал главные принципы формулы успеха: цель стоит того, я смогу сохранить семью и здоровье, у меня есть сила воли и я проявлю максимум настойчивого терпения.

Впоследствии Джон рассказал мне, как он осуществил свое решение.

— Первые две недели жизни без спиртного показались мне настоящим адом. Я почти не спал, а когда засыпал, меня мучили кошмары. Но, что удивительно, с каждым днем я начал чувствовать себя все сильнее. День за днем я приближался к победе в самой трудной битве моей жизни. Уже прошло три года с момента, как я принял твердое и безоговорочное решение завязать. И, скажу честно, я не испытываю никакого влечения к алкоголю. По роду своей деятельности мне все время приходится находиться среди людей, которые пьют.

Я бываю на многочисленных деловых обедах, званых вечеринках и подобных мероприятиях, где два-три или больше martini или scotch — это норма, но я просто вращаюсь в толпе, потягивая воду со льдом или апельсиновый сок, и жалею этих людей.

Ничто не заменит настойчивого терпения в достижении любых целей!

Как Мэри перестала бояться высказывать свое мнение

В присутствии коллег и начальства многие из нас испытывают робость, застенчивость и неполноценность. Я знаком с Мэри Д. уже несколько лет. Однажды она призналась мне, что

принадлежит к числу тех, кто «ни¹ когда не раскрывает рот на людях». Мэри — умная и образованная женщина, и у нее всегда много интересных идей. Но она сама говорит:

— Каждый раз, когда рядом со мной трое, четверо или больше людей, я боюсь высказывать свое мнение. Стоит мне только открыть рот, как мой голос задрожит и я буду выглядеть глупо.

Я заверил Мэри, что ее страх — обычное явление, но от него можно вылечиться.

— Как? — спросила она. — У меня такое чувство, что если я смогу высказывать свое мнение, то мои шансы на продвижение резко возрастут.

— В этом вы совершенно правы, — согласился я. — Могу дать вам два совета. Во-первых, прямо сейчас пообещайте себе, что на следующем совещании вы выскажетесь два раза. В первый раз зададите вопрос по повестке дня. Затем через какое-то время снова возьмете, слово и выступите перед всеми с конкретным предложением по решению обсуждаемой проблемы. Если вы проявите настойчивость и будете предпринимать эти два шага регулярно, ваш страх очень быстро исчезнет.

— Но, — возразила Мэри, — я не понимаю связи

между первым, отвлеченным, вопросом и последующим предложением возможного решения проблемы.

— Связь вот в чем, — объяснил я. — Задав вопрос, вы покажете, что не являетесь всезнайкой, что вам необходима конкретная информация по существу обсуждаемой темы. Затем, предложив вариант решения, вы тем самым докажете всем, что способны, выслушивая и оценивая чужие мнения, выработать перспективные идеи.

Мэри последовала моим рекомендациям. Впоследствии она рассказала мне, что почти преодолела свои страхи, потому что проявила настойчивость в постановке вопросов и в предложении решений.

Если вы стесняетесь выступать на публике, попробуйте этот подход. Помогает!

Как избежать мелочных ссор с вашей законной половиной

На моем веку мне приходилось разговаривать со многими супругами и супружескими парами о семейных неурядицах. Кроме того, я прочитал много статей и книг на тему домашних проблем.

Даже в наш просвещенный век, когда у людей нет недостатка в информации, двумя самыми типичными причинами домашних ссор, скандалов, разъездов и разводов называют секс и деньги.

Однако лишь в экстремальных, очень редких случаях плохой секс (слишком много, слишком мало, отсутствие техники и тому подобные вещи) или деньги (нехватка, кто больше зарабатывает, кто тратит и на что и прочее) действительно являются основными причинами проблем в браке.

На самом деле, основная причина недоразумений кроется в степени терпения, проявляемого одним партнером по отношению к другому. Вот несколько примеров одной из проблем, которая никогда не упоминается в бракоразводных процессах.

Биллу не нравится, когда Линда разгуливает по дому в бигуди, он не выносит ее манерности и терпеть не может, когда она пристает с глупыми разговорами или жалуется на плохое самочувствие, когда он смотрит «Футбольное обозрение».

А Линду нервирует привычка Билла оставлять беспорядок в ванной, по несколько раз в неделю приносить работу на дом, его храп по ночам и нежелание проводить время в обществе ее подруг.

Поэтому они постоянно ссорятся. А когда ссоры заходят слишком далеко, они принимают решение разойтись.

Со слов Линды, дело было таю

— Однажды вечером мы оба были в хорошем настроении и решили обсудить, как нам покончить со скандалами и насладиться счастьем, право на которое даровано каждой супружеской чете. Мы решили, что наша проблема не в том, что мы недостаточно сильно любим друг друга. Скорее, все трудности были связаны с мелкими, несущественными привычками и отношениями. В результате мы заключили следующее соглашение. Во-первых, вместо того чтобы критиковать друг друга по любому поводу, мы не будем говорить ничего. Проявим терпение. Мы просто постараемся не обращать

внимания на то, что поступок одного из нас разочаровал другого. Любовь — слишком дорогая цена за удовольствие упрекнуть партнера по поводу какого-нибудь тривиального промаха. Во-вторых, когда один из нас совершит поступок, достойный восхищения, другой обязательно похвалит его за это. Так как нам обоим нравятся комплименты, то очень скоро наше поведение станет более приемлемым друг для друга. Когда Билл начал хвалить мою прическу, я перестала ходить в бигуди, если он был дома. А когда я перестала пилить его за пристрастие к футболу по телевизору, он стал проявлять интерес к моим проблемам. Конечным результатом проявленного нами терпения стало заметное улучшение атмосферы в доме. Поставив на первое место

любовь и стараясь не придавать значения всему негативному, мы оказались в обоюдном выигрыше.

Настойчивое терпение окупается. Практикуйте его. Помните:

- Все великие достижения требуют времени.
- Нетерпеливые люди редко чего-то добиваются.
- Люди, склонные к пассивному терпению, не поднимают волну и зарабатывают меньше денег, чем могли бы.
- Люди, использующие настойчивое терпение, всегда выигрывают, потому что никогда не сдаются.
- Неважно, с чего вы начнете. Главное — куда вы направляетесь.
- Настойчивое терпение в сфере инвестиций оправдывается, когда вы:
 - а) получаете удовольствие, делая деньги, но не позволяете им взять верх над собой;
 - б) проявляете терпение, терпение и еще раз терпение;
 - в) не превращаете инвестиции в азартную игру;
 - г) заботитесь о том, чтобы люди, которые не могут позволить себе рисковать, не пострадали.
- Защищайте вашу репутацию. Ее можно потерять за один день.
- Используйте настойчивое терпение на работе, дома и в любой другой сфере деятельности.

11

Возьмите новый старт

Так как в глубине души мы все люди честные, то должны будем согласиться со следующим выводом: если по-прежнему будем относиться к успеху как к чему-то недостижимому, продолжим общаться с негативными людьми, не внесем позитивных корректив в наше отношение к жизни и ограничиваться посредственными целями, то обречем себя на унылое, однообразное, скучное и безрадостное будущее.

Философия неудачников всегда рождает неудачников. Это закон.

Но если мы решим внести позитивные изменения в свои психологические установки, начнем искать в жизненных ситуациях хорошее, а не плохое, подружиться с людьми, которые решительно продвигаются вверх, и будем ставить перед собой большие цели, то гарантируем себе много счастья, радости, денег и влияния.

Философия победителей всегда рождает победителей. Это тоже закон.

В Библии есть масса ссылок на концепцию детского отношения к жизни: «думай как ребенок», «уподобившись ребенку, обретете мудрость», «только ребенок способен правильно понять» и «ребенок поведет их». Суть подобных высказываний в одном: чтобы перестроить свою жизнь и ясно осознать будущее, человек должен в умственном отношении снова стать ребенком и начать все заново.

Для того чтобы помочь людям взглянуть на жизнь по-новому, психоаналитики используют следующий двойной подход: во-первых, они помогают человеку вернуться в детство и пересмотреть способ формирования мыслительных процессов, и, во-вторых, базируясь на четком стиле мышления

ребенка, перестроить свое мышление, мировосприятие и отношение к позитивным целям.

Чтобы понять, почему и как начать все сначала, попробуйте разделить всех людей на две категории: неудачников и победителей. Затем проведите сравнение взглядов каждой группы на будущее.

Неудачникам будущее кажется ужасным, кошмарным и отвратительным

Давайте рассмотрим философию неудачников поподробнее. Представьте себе на минуту, как супруги, которых мы назовем «мистер и миссис Довольные Малым», объявляют о рождении у них ребенка. Вот как будет выглядеть извещение о рождении:

Объявление о рождении

Мистер и миссис Довольные Малым сообщают о появлении на свет Вечного Страдальца

Мистер и миссис Довольные Малым сообщают о рождении Вечного страдальца с прискорбием. Господа Довольные Малым не желали появления Вечного страдальца на свет, потому что эксперты предсказывают массовый голод, ядерную войну, пандемии новых смертельных болезней, глобальную экономическую депрессию, конец законности и порядка.

Мистер и миссис Довольные Малым уверены в том, что, прежде чем наступит окончательный крах цивилизации, их Вечный Страдалец успеет связаться с уличными бандами и попасть под влияние злонамеренных сверстников.

Господа Довольные Малым видят впереди безработицу среди молодежи, коммунистический переворот, военную диктатуру и полное отсутствие социальных гарантий. Мистер Довольный Малым считает, что единственным перспективным бизнесом будущего явится аренда приютов для самоубийц, где люди смогут недорого и эффективно покончить со своими никчемными жизнями.

Ввиду надвигающейся глобальной катастрофы господа Довольные Малым записались во всевозможные организации, члены которых пытаются отсрочить грядущие катаклизмы и действуют под девизами: «Запасайтесь консервами!», «Ввести налог на церкви, чтобы оплачивать аборты» и «Легализуем кокаин, чтобы облегчить муки людей в надвигающиеся ужасные времена».

Такое извещение кажется вам слишком неестественным? По-моему, не слишком. Оно отражает горечь, страх и отчаяние миллионов людей, которые сознательно или бессознательно решили войти в члены клуба «пораженцев».

Победители предвкушают наступление золотого века для себя сейчас и для всех в будущем

А теперь сравним точку зрения неудачников, мистера и миссис Довольных Малым, с философией победителей, мистера и миссис Насладимся Еще Больше. Мистер и миссис Больше тоже публикуют извещение о рождении ребенка, но их обращение проникнуто благодарностью и оптимизмом.

Объявление о рождении

Мистер и миссис Насладимся Еще Больше

сообщают о появлении на свет

Прекрасного Будущего

Господа Насладимся Еще Больше сообщают о рождении Прекрасного Будущего с радостью. Это событие

произошло в преддверии золотого века. У людей вдоволь вкусной и здоровой еды; смертельные болезни, преждевременно уносившие в могилу предков Прекрасного Будущего, — дифтерия, туберкулез, полиомиелит и многие другие — исчезли; новые научные разработки обещают увеличить продолжительность человеческой жизни; великие открытия в космосе сулят невероятные выгоды Прекрасному Будущему и всему человечеству.

У Прекрасного Будущего больше возможностей выбора, чем у кого-либо в прошлом; у него в два раза больше вариантов карьеры, чем было у людей каких-нибудь 25 лет назад; он обладает неограниченной мобильностью и возможностью путешествовать по всему миру; он может избрать для себя какой угодно стиль жизни.

Никто не отрицает, что Прекрасному Будущему пришлось унаследовать свою долю национального долга — около шести тысяч долларов. Но вместе с ней Прекрасное Будущее унаследовал больше 100 тысяч долларов национальных богатств в форме скоростных автострад, дамб, портов, школ, университетов, общественных земель (640 миллионов акров!) и множество прочих активов, явившихся результатами жертв предыдущих поколений.

И, кроме того, Прекрасное Будущее вырастет свободным человеком, что гарантируется самой либеральной и самой защищенной конституцией на земле.

Те из нас, кто способен увидеть за деревьями лес, знают, что до золотого века рукой подать. Будем мы наслаждаться им или нет, зависит только от нашего личного, индивидуального решения.

Вернитесь назад, затем снова двигайтесь вперед и извлеките выгоду из нового начала

Новое начало может оказаться исключительно увлекательным, полезным и многообещающим занятием из

всего, чем вам приходилось заниматься. Попробуйте сами. Нужно только:

- 1) вернуться во времени к точке, в которой вашим проводником станет простая мудрость;
- 2) перестроить свою жизнь в соответствии с целями, которых хотите добиться.

Используйте в качестве примера извещение о рождении, составленное мистером Начни Сначала Правильно.

Срочное сообщение

Мистер Рожденный Проигрывать извещает

о своем перерождении в Мистера Начни Сначала Правильно

Привет! Познакомьтесь с новым человеком. Я взял себе имя Начни Сначала Правильно, потому что оно отражает именно то, чем я намерен заняться, — воспользоваться возможностями, выбирать положительных друзей и тщательно обдумывать все, что я буду делать. Полюбуйтесь на меня. Не забывайте, что я новый человек. Мое имя — Начни Сначала Правильно!

Мир полон богатств, и я намерен получить свою долю. Я с огромным удовольствием начну делать деньги, накапливать ценности и общаться с новыми друзьями, которые тоже хотят получить от жизни больше хорошего. Но самое главное состоит в том, что я получу неопишное удовлетворение от возможности завоевать искреннее уважение тех, кто во мне нуждается и следует моему примеру.

Чтобы начать новую жизнь, я скажу «прощай» тем, кто пытался убедить меня: «Довольствуйся тем, что у тебя есть», «Выбирай маленькие цели, потому что большие тебе не по силам» и «Ты хороший парень, но у тебя нет того, что для этого необходимо».

В новой жизни я поклялся себе стать капитаном своей экономической судьбы. И это решение позволяет мне почувствовать уважение к себе и близким мне людям.

Правила тщательного обдумывания ключевых ситуаций

Философия получения большего чрезвычайно эффективна. Ее использование приносит отличные результаты и доставляет огромное удовлетворение. Скажите себе прямо сейчас: «Я буду использовать ее каждый день, чтобы попасть туда, куда мне нужно, приложу все усилия, чтобы стать лучше, и буду наслаждаться своими победами».

Начните с разделения своей жизни на логические секторы. Затем, в ходе разработки личной программы, как можно чаще обращайтесь к перечисленным ниже источникам духовной силы.

Фокусируйтесь на творческом успехе в работе

1. Делайте то, что вам действительно хочется. Жизнь слишком коротка, чтобы провести ее в экономическом рабстве.

2. Выберите работу, в которой вознаграждение зависит от качества исполнения. Не дайте себя обмануть. Не субсидируйте ленивых, равнодушных людей.
- 3- Выберите такую работу, которая сделает вас настоящим капитаном вашей экономической судьбы.
4. Примите меры, которые позволят вам гордиться собой и поднимут вашу самооценку. Вы должны доставить удовольствие себе, прежде чем доставлять его другим.

Сосредоточьтесь на построении дружеских отношений, которые принесут вам пользу

1. Получайте удовольствие от дружбы с умными людьми, уверенными в наступлении золотого века. Избегайте людей, которые верят в приход темного средневековья.
2. Избегайте неизлечимых пессимистов. Для них нет места в вашей жизни.
3. Выбирайте друзей, способных вас обогатить, воодушевить и поднять вам настроение.
4. Выбирайте друзей, готовых поделиться полезными идеями, успехами и жизненными удовольствиями.

Сосредоточьтесь на управлении психологическим окружением

1. Помните, что ваш разум становится тем, чем вы его кормите. Будете питаться умственными отбросами—и превратитесь в дурака; накормите свой разум качественной пищей — и он совершит поразительные чудеса.
2. Сконцентрируйтесь на впитывании и переваривании хороших новостей. Не загрязняйте свой мозг «кризисами», сообщениями о которых вас пичкают средства массовой информации.
3. Читайте, выслушивайте и выискивайте информацию, которая позволит вам лучше относиться к себе и другим человеческим существам.
4. Выслушивайте советы преуспевающих людей. Неудачники могут научить вас только поражениям.

Сконцентрируйтесь на том, чтобы прийти туда, куда вам нужно

1. Устанавливайте цели, для достижения которых придется показать все, на что вы способны. Легкие задачи не приносят удовлетворения. Совершать то, что другие считают невозможным, исключительно приятно.
2. Постоянно модернизируйте свои цели. Если сегодня вы стремитесь к тому же, что и год назад, значит, вы отстаете от жизни.
3. Помните, что отсутствие целей — верный признак принадлежности к обществу живых мертвецов.
4. Имейте в виду, что цели придают вам силы, а не истощают ресурсы. Устанавливая перед собой высокие цели, вы пробуждаете в себе энергию для их достижения.

Сконцентрируйтесь на накоплении богатства

1. Помните, что единственное ваше богатство — это деньги, которые приносят еще больше денег.
2. Независимо от того, сколько вы зарабатываете, по меньшей мере, 10% (в идеале — 25%) следует вкладывать в вашу программу накопления богатства.
3. Накопление богатства способствует росту уверенности в себе. Поэтому увеличивайте свое богатство—и ваша внутренняя сила возрастет.
4. Поступайте с умом. Платите вдвое больше и покупайте вдвое меньше. Приобретайте качество, а не количество.

ВЫ ВЫШЛИ В ОТКРЫТОЕ МОРЕ.

ПЕРЕД ВАМИ — БЕСКРАЙНИЙ ОКЕАН.

ПОДНИМАЙТЕ ВСЕ ПАРУСА — И ВПЕРЕД,
К ЗЕМЛЕ ИЗОБИЛИЯ!