

Рецензия на книгу Дейла Карнеги
«Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей»
The review of the book
«How to Win Friends and Influence People» by Dale Carnegie

Книга¹ является одним из произведений американского специалиста-менеджера и ученого Дейла Карнеги, человека, который стоял у истоков создания теории общения. Именно он перевел научные разработки психологов того времени в практическую область, разработав собственную концепцию бесконфликтного и успешного общения. Именно он основал психологические курсы по самосовершенствованию навыков эффективного общения, выступления и другие.

Тираж более пятнадцати миллионов экземпляров, советы к прочтению в различных журналах, группах в социальных сетях по саморазвитию и созданию бизнеса, а также положительные отзывы, все это говорит о том, что в данной книге написано действительно что-то полезное, как для нашей жизни, так и для нашего профессионального и личностного развития. Само название рецензируемой книги заставляет задуматься о том, что это очередная книга о нейролингвистическом программировании или о чем-то еще, чему в принципе из книг не научишься, лишь прочитав их – на формирование навыков требуются годы тренировок. Но все оказалось намного проще, ведь в книге не описан ни один метод «скрытой» манипуляции людьми, наоборот она скорее направлена на создание некоего комфорта в общении для достижения взаимопонимания между людьми.

С самого начала в книге Д. Карнеги говорится о том, что умение общения с людьми порой играет намного более важную роль, чем знания в профессиональной сфере. Для аргументации данной позиции автор ссылается на проведенные исследования в Технологическом институте Карнеги, в результате которых было выявлено, что даже в таких отраслях как машиностроение, финансовый успех лишь на пятнадцать процентов зависит от уровня технических знаний руководителей, а на 85% – от их навыков человеческого общения. Автор также приводит множество примеров из собственной жизни и жизни исторически значимых личностей, которые позволяют читателю осознать потребность в применении описанных в книге подходов, а также понять, как их можно использовать в различных жизненных ситуациях. Так, к примеру, одним из аргументов в пользу значимости коммуникативных качеств человека, служит цитата Джона Д. Рокфеллера, который сказал, что «умение общаться с людьми – это такой же товар, как сахар или кофе. И я буду платить за него больше, чем за что-либо другое на свете».

В первой части книги описывается три основных метода успешного общения с людьми:

1. Не критикуйте, воздерживайтесь от осуждения.
2. Давайте честные и правдивые оценки, пытайтесь оценить положительные стороны других людей, будьте искренни в своих похвалах и щедры на одобрение.

¹ Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей / пер. Л.А. Кузьмина. Минск: Попурри, 2014. 352 с.

3. Заставьте своего собеседника страстно чего-то пожелать, сообщайте ему не о том, что выгодно вам, а о том какую пользу это принесет ему.

Во второй части описывается шесть способов понравиться людям:

1. Проявляйте искренний интерес к другим людям.
2. Улыбайтесь, ваша улыбка-вестник вашего хорошего настроения.
3. Помните: на любом языке имя человека самый – самый сладостный и важный для него звук.

4. Будьте хорошим слушателем. Поощряйте других говорить о самих себе. Помните, что для человека, с которым вы вступаете в разговор, он сам, его нужды и его проблемы в сто раз ближе, чем вы и ваши проблемы.

5. Говорите о том, что интересует вашего собеседника. Когда вы строите беседу с человеком с точки зрения его личных интересов, в результате выигрывают обе стороны.

6. Поступайте так, чтобы другой человек почувствовал себя значительным – и делайте это искренне. Если мы столь эгоистичны, что не можем подарить хоть немного счастья и честно признать чьи-либо достоинства, не пытаясь получить что-либо взамен, – если души наши не крупнее кислых плодов дикой яблони, – то мы обречены на неудачу, которую заслуживаем сполна.

В третьей части автор дает советы, применяя которые можно склонить людей к вашей точке зрения:

1. Единственный способ получить преимущество в споре – это уклониться от него.
2. Проявляйте уважение к мнению другого человека. Никогда не говорите, что он не прав.
3. Если вы не правы, признайте это быстро и решительно.
4. Начинайте с дружеского тона.
5. С самого начала поставьте вашего собеседника перед необходимостью отвечать вам «да».
6. Предоставляйте другому человеку возможность выговориться.
7. Позвольте другому человеку считать, что данная идея принадлежит ему.
8. Искренне пытайтесь рассматривать любую ситуацию с точки зрения другого человека.

9. Проявляйте сочувствие к мыслям и желаниям других.
10. Апеллируйте к более возвышенным мотивам.
11. Придавайте своим идеям наглядность, подавайте их эффектно.
12. Бросайте вызов, старайтесь задеть за живое.

Четвертая часть посвящена искусству управления людьми и даны следующие советы:

1. Начинайте с похвалы и искреннего признания достоинств собеседника.
2. Обращайте внимание людей на их ошибки не прямо, а косвенно.
3. Прежде чем критиковать другого, поговорите о собственных ошибках.
4. Задайте вопросы, вместо того чтобы приказывать.
5. Давайте возможность человеку спасти свое лицо.
6. Выражайте одобрение по поводу малейшей удачи и поощряйте каждый успех. Будьте искренни в своей оценке и щедры на похвалу.
7. Создавайте человеку хорошую репутацию, которую он будет стараться оправдать.
8. Чаще прибегайте к ободрению. Делайте так, чтобы ошибка казалась легко исправимой.
9. Старайтесь, чтобы людям было приятно делать то, что вы им предлагаете.

Все эти советы действительно могут помочь в общении, но их нельзя использовать по умолчанию, так как это будет носить скорее характер манипуляции или угодничества, о чем не раз говорит автор, утверждая, что все ваши действия или слова должны быть предельно искренни. Вычислить человека не опытного в этих делах люди могут на подсознательном уровне, тем самым вы произведете впечатление не самого честного человека, и с вами вряд ли кто-то захочет иметь дело. Но все же бывают какие-то моменты, в которые, вспомнив какой-либо из советов Д. Карнеги, вы сможете позиционировать себя более удачно, чем это могло бы быть, не зная их, и это принесет пользу, как вам, так и вашим собеседникам. Умение слушать, налаживать контакты с людьми, избегать конфликтов, приходить к компромиссам и убеждать людей, все эти качества, несомненно, очень важны для нашей жизни, для того чтобы успешно позиционировать себя как личность и добиться успеха в профессиональной сфере.

Эта книга будет полезна всем членам нашего общества. Кому-то все приведенные в ней советы могут показаться слишком очевидными, но все же её стоит прочитать для того, чтобы в очередной раз задуматься над тем, что ждут от нас в общении другие люди, как быть максимально тактичным и убедительным. Я считаю, что подобная книга должна быть обязательна к прочтению, как будущим, так и действующим государственным и муниципальным служащим, ведь их деятельность ориентирована на людей и на общение с ними.