

Общайся, как Карнеги!

Дуглас **Мосс**

# Карнеги

**Полный  
курс**

**Секреты  
общения,**

которые  
помогут  
вам  
добиться  
успеха

ПРАЙМ



Издательство

АСТ

Москва

УДК 159.9  
ББК 88.53  
М83

*Все права защищены. Никакая часть данной книги не может  
быть воспроизведена в какой бы то ни было форме  
без письменного разрешения владельцев авторских прав.*

## **Мосс, Дуглас.**

**М83** Карнеги. Полный курс. Секреты общения, которые помогут вам добиться успеха / Дуглас Мосс. — Москва : Издательство АСТ, 2019. — 224 с. — (Общайся, как Карнеги!).

ISBN 978-5-17-112787-9

Советы Карнеги, как правильно общаться, изменили к лучшему жизнь миллионов людей в Америке, Европе и России. Это число наверняка увеличилось бы, если читатели получили бы упражнения, с помощью которых они могли накрепко «внедрить» эти советы в свою жизнь, свое создание! Такая книга создана. Она перед вами!

Здесь вы найдете 10 уроков по системе Карнеги. Эти уроки насыщены упражнениями, выполняя которые вы существенно повысите уровень своего общения.

Настольная книга для тех, кто действительно хочет научиться общаться!

*Книга ранее выходила под названиями:  
«Карнеги: Все правила. Вся информация в одной книге»,  
«Карнеги. Все секреты общения в одной книге»*

Макет подготовлен редакцией



Мы в социальных сетях. Присоединяйтесь!

[vk.com/prime\\_ast](https://vk.com/prime_ast)

[www.instagram.com/prime.ast](https://www.instagram.com/prime.ast)

[www.facebook.com/praim.ast](https://www.facebook.com/praim.ast)



ISBN 978-5-17-112787-9

© Д. Мосс, 2012

© ООО Издательство АСТ, 2019

# Оглавление

---



## **Вступление.**

Качество нашей жизни зависит от качества общения ..... 6

## **Глава 1.**

**Откажитесь от критики** ..... 14

*Критиковать — верный способ нажать врагов* ..... 14

*Никогда ничего не говорите и не делайте сгоряча* ..... 18

*Как указать на ошибку, не обидев человека* ..... 25

*Правила конструктивной критики* ..... 31

## **Глава 2.**

**Дайте человеку почувствовать свою значимость** ..... 34

*Вы мгновенно завоеуете расположение того,  
кем искренне восхищаетесь* ..... 34

*Начните с себя!* ..... 37

*Научитесь искусству маленьких любезностей* ..... 43

*В ваших силах — сменить неприязнь на дружелюбие,  
и антипатию на симпатию* ..... 46

*Восхищаясь людьми бескорыстно, можно получить  
неожиданную выгоду* ..... 49

## **Глава 3.**

**Проявляйте интерес к людям** ..... 54

*Перестаньте думать о производимом впечатлении —  
и вы увидите, что люди достойны вашего внимания* ..... 54

*Будьте доброжелательны всегда и ко всем* ..... 61

*Станьте хорошим слушателем* ..... 63

*Говорите о том, что интересно собеседнику* ..... 67

*Простые приемы, помогающие расположить к себе людей* ..... 70



## Глава 4.

### **Давайте людям то, что они хотят получить** .....74

*Каждый человек делает только то, что он хочет, а не то, чего хотят от него другие* .....74

*Обращаясь с просьбой, начинайте разговор с интересов того, к кому вы обращаетесь* .....81

*Как грамотно мотивировать другого к выгодному для вас действию, чтобы оно стало взаимовыгодным.* .....83

## Глава 5.

### **Улыбайтесь!** .....94

*Каждый миг жизни находите повод для радости* .....94

*Семь правил, которые помогут вам стать счастливым* .....98

*Наша жизнь такова, какой ее делают наши мысли* ..... 105

*Улыбка способна перевернуть ваш мир* ..... 109

## Глава 6.

### **Научитесь ставить себя на место другого** ..... 114

*Эмпатия — способность, без которой невозможно полноценное общение* ..... 114

*Прежде чем навязывать свою точку зрения — поймите, что думает другой* ..... 122

*Как мирно выйти из конфликта, поставив себя на место другого* ..... 129

## Глава 7.

### **Признавайте свои ошибки** ..... 134

*Эффективная и неэффективная реакция на критику* ..... 134

*Как с честью выйти из любого конфликта* ..... 142

*Как научиться не расстраиваться из-за критики* ..... 144

*Признание своих ошибок обезоружит самых гневных ваших критиков* ..... 154



## Глава 8.

### Взывайте к благородству в других

<b>и сами будьте благородны</b> .....	156
<i>Поверьте, что в человеке есть что-то хорошее — и он изменится к лучшему.</i> .....	156
<i>Научитесь доверять людям и выражать им свое доверие</i> ..	159
<i>Ваши добрые мысли о человеке способны улучшить отношения с ним.</i> .....	162
<i>Никогда не унижайте других — даже если они пытаются унижить вас</i> .....	166
<i>Заботьтесь о самооценке других и помогайте им сохранять лицо в трудных ситуациях</i> .....	172

## Глава 9.

### Откажитесь от приказного тона

<i>Вместо того, чтобы приказывать, задавайте вопросы</i> .....	179
<i>Алгоритм действий, позволяющий перейти от борьбы к сотрудничеству</i> .....	182
<i>Помогите собеседнику прийти к нужной вам идее</i> .....	189
<i>Метод положительных ответов и подстройка под собеседника</i> .....	192

## Глава 10.

### Научитесь хвалить и одобрять других людей

<i>Искренняя похвала может изменить судьбу.</i> .....	202
<i>Повышайте свою самооценку — и слова одобрения в адрес других станут сами собой слетать с ваших уст</i> .....	205
<i>Изменить другого нельзя — но можно помочь ему измениться при помощи доброго слова</i> .....	214
<i>Искусство делать комплименты: пять простых правил</i> .....	218
<i>В ваших руках — магия, помогающая людям раскрывать свой потенциал</i> .....	220

# **Вступление.**

## **Качество нашей жизни зависит от качества общения**

Умение общаться, производить хорошее впечатление, нравиться людям — сегодня это необходимо всем и каждому, где бы вы ни работали и чем бы ни занимались. Уже доказано, что без навыков успешного общения невозможно ни сделать карьеру, ни хотя бы мало-мальски преуспеть ни на одном поприще. Мы живем среди людей, а значит, хотим того или нет, зависим от них. От того, как складываются наши взаимоотношения и какое впечатление мы производим на других, зависит ни больше ни меньше — наше собственное счастье, наше удовлетворение от жизни, наше благополучие, в том числе и материальное. Тот, кто располагает к себе людей, всегда и везде оказывается в выигрыше!

Да вот только искусству общения не учат ни в школе, ни в университете. Не учат самому главному — тому, без чего в жизни обойтись невозможно! Есть, конечно, люди, которые от



природы наделены даром успешной коммуникации — но их единицы. Большинство же вынуждены действовать методом проб и ошибок, полагаясь на собственное чутье и те навыки общения, что были усвоены с детства в родительской семье и в кругу сверстников. Но вот беда — эти навыки подчас не только ничем нам не помогают, но и вредят. Сами того не желая, мы совершаем в общении ошибку за ошибкой, и вместо того, чтобы располагать к себе людей, оставляем их равнодушными, или, того хуже, отталкиваем.

А почему? А потому, что общение — это именно искусство, и в нем действуют свои законы. Чтобы правильно общаться, эти законы надо знать и использовать. Не зная этих законов, множество людей сплошь и рядом нарушают их. Вот самый простой пример: желая заинтересовать собеседника, мы начинаем рассказывать ему о себе, о своих достоинствах, достижениях, планах и проектах. Мы ждем, что у собеседника загорятся глаза, и он начнет ловить каждое наше слово — а как иначе, мы ведь говорим о том, что нам больше всего интересно!

Но собеседник почему-то поглядывает на часы, спешит свернуть разговор и вовсе не стремится встретиться с нами еще раз. Мы в итоге либо обвиняем себя (недостаточно интересно говорили), либо собеседника (он невнимательный, не понимающий нас человек). И — навсегда теряем человека, который



мог бы стать для нас другом, или, по крайней мере, сторонником, единомышленником, добрым знакомым.

А ведь чтобы сразу, с первой минуты разговора расположить его к себе — надо было лишь надо начать разговор не с себя, а с того, что интересно ему, собеседнику. У него мгновенно сложилось бы о нас самое лучшее мнение, он был бы уверен, что более интересного собеседника и более приятного человека просто нет на свете.

Это закон, подтвержденный практикой: проявляя искренний интерес к людям, любой человек за месяц приобретет больше друзей, чем приобрел бы за два года, пытаясь заинтересовать людей собой.

Такое простое правило! Но почему же мы не следуем ему? Просто потому, что нас никто этому не учил.

Первым, кто начал активно восполнять этот серьезнейший пробел в образовании человечества, почти не задумывавшегося прежде об искусстве общения, стал Дейл Карнеги — человек, чье имя известно сегодня во всем мире.

*Дейл Карнеги родился в 1888 году в американском штате Миссури, в семье бедного фермера. С самого раннего возраста Дейл был буквально одержим страстью к учебе. Его не останавливали ни бедность, ни трудности, и, поступив в колледж, который находился за три мили от его дома, он днем упорно учился,*





*а вечерами работал на ферме — доил коров, кормил свиней, колол дрова, после чего до полуночи сидел над книгами и тетрадями. И так изо дня в день, много лет. Очень рано он начал упражняться в ораторском искусстве, и даже вступил в дискуссионный клуб, где в короткий срок добился таких успехов, что стал побеждать во всех дискуссиях. Среди его соучеников появились те, кто просил и их научить так же блестяще выступать. В результате, еще будучи студентом, он уже получил вполне успешный опыт преподавания ораторского искусства.*

*Однако после окончания колледжа мечты Дейла о преподавании потерпели крах: владельцы фермерских хозяйств, составлявшие большую часть населения в тех краях, не желали ничему учиться у вчерашнего студента, несмотря на все его попытки завлечь их на организованные им заочные курсы.*

*Тогда он начал искать другую работу, и чем только не занимался — был агентом по продажам, рассыльным в Небраске, а затем даже актером в Нью-Йорке. Но все это время Дейла не оставляла главная мечта его жизни — стать писателем и преподавателем. И однажды он вновь предпринял попытку организовать школу ораторского искусства — на сей раз в Нью-Йорке. Но в те времена (шел 1912 год) подобные школы и курсы были в новинку, и в Ассоциации школ христианской молодежи, куда Дейл обратился со своим предложением, лишь пожалы плечами. Считалось, что подобные курсы никого не интересуют. Но Карнеги настаивал на своем: он согласился работать даже без жалования, а лишь за проценты с прибыли от курсов, если таковая будет.*



*И вот курсы открылись — и начали пользоваться невиданным успехом. Этого никто не ожидал! Слухи о Дейле Карнеги докатились до других городов, где тоже начали открываться подобные курсы. И чем дольше Дейл Карнеги занимался преподавательской деятельностью — тем больше он понимал, что еще больше, чем в ораторском искусстве, люди нуждаются в искусстве ладить с другими, в навыках успешного общения, завоевания симпатии и обретения друзей. В соответствии с этим он и перестроил свою учебную программу.*

*Очень скоро выяснилось, что для обучения на курсах требуются учебники — но в те времена в США не было ни одного пособия ни по публичным выступлениям, ни по искусству общения. И тогда Дейл Карнеги начал писать эти учебники сам. Именно так и появились на свет его книги, которые изначально даже не были предназначены для продажи. Однако они стали бестселлерами, которые до сих пор востребованы и популярны во всем мире. Самые популярные из книг Карнеги: «Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей», «Как выработать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично», «Как перестать беспокоиться и начать жить». К тридцатым годам XX века книги Дейла Карнеги и его преподавательская деятельность сделали его едва ли не самым популярным человеком в США. Он основал институт Дейла Карнеги, филиалы которого открылись во многих странах мира.*

*В 1955 году его не стало, но память о великом ораторе, преподавателе и писателе не только не иссякает, а лишь крепнет с годами. Наследие Дейла Карнеги продолжает помогать огромному количеству людей добиваться грандиозных успехов в жизни.*



Дейл Карнеги доказал: качеством нашего общения в огромной степени определяется качество нашей жизни в целом. Его система позволяет каждому научиться располагать к себе людей, приобретать друзей, нравиться людям и влиять на них безо всякого давления и жестких методов подчинения, строить общение к взаимной выгоде, избегая конфликтов и споров, понимать и уважать друг друга в любой ситуации.

Сегодня уроки Дейла Карнеги стали уже классикой науки и искусства общения. Они не стареют, не теряют актуальность с годами — а лишь вновь и вновь подтверждают свои истинность и универсальность уже в течение многих поколений людей во всем мире. Эти уроки универсальны, потому что позволяют стать настоящим гением общения любому человеку, независимо от качеств характера, врожденных способностей к общению, возраста, образования, социального положения. И до сих пор многочисленные школы, системы, семинары, курсы, посвященные общению, в той или мере опираются на тот фундамент, что был создан основоположником науки общения — Дейлом Карнеги.

Даже если вы просто прочитаете советы Дейла Карнеги, познакомитесь с выведенными им законами и правилами общения — вы уже будете неплохо подкованы, чтобы начать преуспевать в искусстве нравиться людям. Но гораздо быстрее и легче вы добьетесь успе-



ха, если пройдете тренинг по отработке конкретных навыков общения. Ведь очень часто именно отсутствие практики является для нас камнем преткновения! Мы получаем теоретические знания, и считаем, что теперь у нас нет препятствий к успеху... Но почему-то так и не решаемся применить эти знания в реальной жизни, либо пытаемся применять их, но отступаемся при первой же неудаче, опасаясь экспериментировать дальше.

Данное пособие как раз и призвано помочь вам сделать шаг от теории к практике. Вам трудно сразу начать применять знания в своем каждодневном общении? Вам хотелось бы сначала отработать эти навыки в спокойной обстановке? В таком случае эта книга — для вас. Вам не нужно ходить на курсы и семинары — любое удобное для вас место может стать вашим учебным классом. Тренируйтесь дома, в удобном кресле, на любимом диване, или в любой другой комфортной для вас обстановке! Это будет своего рода репетиция перед вашим решающим выходом в мир, куда вы придете уже уверенным в себе, всесторонне подкованным и готовым к успеху, который не заставит себя ждать.

Десять уроков тренинга по системе Дейла Карнеги построены так, чтобы ни на йоту не отступить от правил, законов и постулатов, завещанных нам этим великим человеком — и вместе с тем обогатить их практической частью, закономерно вытекающей из теоре-

## Вступление

---



тических положений. Уроки удобны для восприятия, изложены понятным, доступным языком и позволяют без лишних сложностей отрабатывать приемы и навыки, которые вы сможете с легкостью внедрять в практику вашего ежедневного общения.

# 1

## Урок



# Откажитесь от критики

Критика — это опасная игра, которая может стать причиной взрыва в пороховом погребе гордости.

*Дейл Карнеги,  
Как приобретать  
друзей и оказывать  
влияние на людей*

## **КРИТИКОВАТЬ — ВЕРНЫЙ СПОСОБ НАЖИТЬ ВРАГОВ**

Скажите честно: вам нравится, когда вас критикуют? Когда кто-то указывает на ваши недостатки и убеждает вас, что вы неправы?

Если только вы не лукавите перед собой, то не ответите «да» на этот вопрос.



Конечно, бывает критика полезная, конструктивная — но она обычно выражается в мягкой, неоскорбительной форме, и скорее является добрым советом, чем критикой. К такой критике действительно бывает полезно прислушаться, чтобы что-то изменить к лучшему в себе, в своей жизни или работе. Но мы сейчас говорим о другой критике — обидной, оскорбительной, когда нам демонстрируют, что мы недостаточно хороши. Такая критика неприятна, и признайтесь себе честно — вряд ли вам захочется и дальше иметь дело с человеком, который обрушивается с ней на вас. Вы не захотите с ним общаться и, конечно, никогда не назовете его своим другом.

**Человек, критикующий вас, отталкивает вас от себя — это закон.**

Естественно, этот закон действует и тогда, когда в роли критикующего выступаете вы. Вы отталкиваете от себя тех людей, которых критикуете. Даже если вы уверены, что правы. Но ведь у них есть веские доводы в пользу своей правоты. Доводы, с которыми вы не хотите ознакомиться. Поэтому люди, которых вы критикуете, не согласятся с вашей правотой, а возможно, в дальнейшем постараются вообще не иметь с вами никаких дел.

Попробуйте проанализировать свои мотивы: чего вы хотите добиться, когда критикуете другого? Вы хотите, чтобы он признал, что неправ? Чтобы согласился с вашей правотой?