

- [Карнеги Дейл](#)

- 

---

# Карнеги Дейл

## Шесть способов располагать к себе людей

Дейл Карнеги

Шесть способов располагать к себе людей

(текст невыверен)

ДЕЙЛ КАРНЕГИ

РЕКТОР

ИНСТИТУТА ОРАТОРСКОГО ИСКУССТВА

И

ЧЕЛОВЕЧЕСКИХ ОТНОШЕНИЙ

ДЕЙЛА КАРНЕГИ

любопытно, что сегодня она раскупается быстрее всех других книг в мире.

Дейл Карнеги написал эту книгу для взрослых людей, поступивших учиться в институт ораторского искусства и человеческих отношений Дейла Карнеги. Только за восемь первых месяцев ее публикации было продано более полумиллиона экземпляров. От читателей посыпались тысячи писем с сообщениями вроде следующих: "Я купил еще два экземпляра для своих мальчиков" или "Я хочу приобрести шесть экземпляров для моих друзей", или "Вышлите мне дюжину экземпляров вашей книги, чтобы я мог в качестве принудительного ассортимента к ней сбить кое-какой неходовой товар".

Сотни крупных организаций закупали оптом большое количество экземпляров этой книги для своих служащих. Сотни пасторов использовали содержание этой книги в своих проповедях; в воскресных школах эта книга преподавалась в классах глава за главой.

Почему? Потому что в ней ощущалась всеобщая потребность. Каждому хочется иметь больше друзей, больше влияния и больше удачи.

Книга помогает людям именно в этом. Одному видному газетному обозревателю принадлежат следующие слова: "Эта книга помогает людям. Она обладает глубоким влиянием на мышление и деятельность нашего поколения".

Мы надеемся, что и вы, открыв этот том, найдете не только новую увлекательную книгу, но и новый путь к более богатой, более полной жизни.

Единственное назначение этой книги в том, чтобы помочь вам в решении наиболее крупной из стоящих перед вами проблем проблемы вашего преуспевания и вашего влияния на людей в повседневных делах и взаимоотношениях с людьми.

Не так давно Чикагским университетом и американской ассоциацией образования для взрослых было проведено исследование, имевшее целью выяснить, что именно желают изучать взрослые люди.

Это исследование потребовало двух лет работы и стоило 25000 долларов. В результате было установлено, что после проблемы сохранения здоровья взрослые люди интересуются более всего сведениями о том, как разбираться в людях, как преуспевать в обществе, как располагать к себе людей и как склонять их к своему взгляду на вещи.

Комиссия, проводившая это исследование, пришла к заключению о необходимости организовать для взрослых образовательные курсы подобного профиля. Однако, самые тщательные поиски книги, которую можно было бы рекомендовать в качестве практического руководства для подобных курсов, не дали никаких результатов.

Наконец такая книга была написана человеком, достаточно квалифицированным, чтобы ее

написать. Это единственный в своем роде годный к немедленному использованию рабочий справочник для руководства как в деловой, так и в общественной жизни.

Книга "Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей" излагает способ, оказавшийся удивительно успешным во взаимоотношениях с людьми; способ, проверенный более чем двадцатипятилетним опытом обучения бизнесменов и специалистов. Эта книга и явилась плодом опыта, приобретенного автором в его лаборатории человеческих отношений - единственной лаборатории подобного рода во всем мире.

"В сравнении с тем, какими нам следует быть, - сказал известный ученый профессор Уильям Джеймс, брат Генри Джеймса, знаменитого психолога и писателя, - мы пробудились лишь наполовину. Мы используем только малую часть наших физических и умственных ресурсов. Иначе говоря, человеческий индивидуум работники, служащие и специалисты с доходом, колебавшимся от двух до пятидесяти тысяч долларов в год.

Эти люди пришли, чтобы присутствовать при параде выпускников сверхсовременных, сверхрезультативных курсов "Ораторского искусства и умения влиять на людей в бизнесе", организованных институтом ораторского искусства и человеческих отношений Дейла Карнеги. Зачем им понадобилось, этим двум с половиной тысячам мужчин и женщин, присутствовать при этом?

Не потому ли, что в связи с депрессией они внезапно ощутили повышенную жажду образования?

Очевидно - нет, так как подобные выступления происходили в переполненных залах Нью-Йорка каждый год в течении уже двадцати четырех лет. За этот срок более пятнадцати тысяч деловых людей и специалистов были обучены мистером Дейлом Карнеги. Даже крупные консервативные организации, скептически относящиеся к сенсационным новшествам, такие как: "Вестингауз электрик энд манифакчеринг компани", "Мак-гроу-хилл паблишинг компани", "Бруклин юнион гэс компани", "Бруклин чэймбер оф коммерс", "Эмерикан инститют оф электрикел энд жинерс" и "Нью-йорк телефон компани" - сочли необходимым ввести в своих офисах подобную подготовку для членов своих правлений и административных работников.

Факт, что люди, окончившие курсы, школы, институты или колледжи десять или двадцать лет назад, идут на эти курсы, чтобы получить там недостающие им знания, этот факт является весьма красноречивым комментарием к вопиющим недостаткам нашей системы образования.

Каких же знаний действительно недостает этим взрослым людям? Это чрезвычайно важный вопрос и чтобы ответить на него Чикагский университет, американская ассоциация для взрослых и ассоциация молодежи провели специальное исследование, занявшее два года и стоившее 25000 долларов.

В результате этого исследования было установлено, что на первом месте среди интересов взрослых людей находится проблема сохранения здоровья, а на втором - искусство человеческих отношений, они хотят изучать технику преуспевания в общественной жизни и влияния на людей. Они отнюдь не намереваются становиться профессиональными ораторами и не расположены слушать длинные велеречивые рассуждения о психологии - они хотят таких рекомендаций, которые могли бы немедленно применять в бизнесе, в общественных отношениях и в своей семье.

"Прекрасно, - сказали люди, проводившие это исследование, если это - то, чего они хотят, мы дадим им это".

Оглянувшись вокруг в поисках учебника, они с удивлением обнаружили, что вообще не существует практического руководства, которое когда-либо было написано с целью помочь людям решать их повседневные проблемы взаимоотношений с людьми.

Хорошенькое дело! На протяжении столетий пишутся горы учебных томов о

древнегреческом языке, о латыни и высшей математике - о предметах за которые нормальный взрослый человек не даст и ломанного гроша. Но о том единственном предмете, который он поистенне страстно желает знать, который ему необходим, как руководство и помощь в его делах - ни единой строчки!

Именно этим обстоятельством и объясняется присутствие двух с половиной тысяч алчущих и жаждущих взрослых людей, которые заполнили большой бальный зал отеля "Пенсильвания", откликнулись на объявление в "Нью-Йорк Сан". Под его сводами они, очевидно, полагали найти то, чего так долго и безуспешно искали.

В прошлом в институтах и колледжах, они корпели над книгами, искренне веря, что одно только знание было тем волшебным средством к "Сезам, откройся!", которое могло открыть заставляя слушателей то и дело покатываться со смеху. Мало и профессиональных ораторов смогло бы конкурировать с его выступлением.

Следующий оратор - седовласый банкир Годфри Майер был отцом одиннадцати детей. Первое время, когда ему надо было говорить в классе, он буквально немел. Его мозг отказывался работать. Его история - живая иллюстрация тому, как руководящее положение в обществе как бы само приходит к человеку, хорошо владеющему речью.

В течении двадцати лет он жил в городке Клевтин в штате Нью-Джерси и работал на Уолл-Стрит. В это время он не принимал никакого участия в общественной жизни и едва ли знал более пятисот человек.

Вскоре после того, как он поступил на курсы Карнеги, он получил свой счет налогоплательщика и был буквально взбешен тем, что должен платить слишком много. Обычно в подобной ситуации он сидел бы дома и мрачно дымил своей трубкой или, выйдя на прогулку, отвел бы душу ворчанием в разговоре с соседкой. Но в тот вечер он вместо этого надел шляпу и отправился на городское собрание, где выложил все, что у него накопилось, перед широкой публикой.

Результатом этой негодующей речи было то, что граждане Клифтона побудили его выставить свою кандидатуру в муниципальный совет. Таким образом, в течении нескольких недель он ходил с одного собрания на другое, осуждая расточительность и излишества в деятельности муниципального совета старого состава.

В избирательной компании балотировалось 96 кандидатов, и когда бюллетени были подсчитаны на первом месте оказалось имя Годфри Майера. Чуть ли не за один вечер он стал крупной общественной фигурой среди сорока тысяч граждан своего города. Благодаря своим выступлениям, он за шесть недель приобрел в 80 раз больше друзей, чем за прежние 25 лет.

А его жалование как члена муниципального совета можно было расценить как получение тысячапроцентной годовой прибыли на сделанный им вклад.

Третий оратор - глава крупной национальной ассоциации пищевых промышленников рассказывал о том, что раньше он был совершенно неспособен ясно излагать свои мысли перед советом директоров.

Вследствие обучения на курсах Карнеги искусству ясно выражать свои мысли, произошли два удивительных события. Он вскоре был избран президентом своей ассоциации. В качестве такового он должен был выступать на собраниях во всех концах соединенных штатов. Выдержки из его речей стали передаваться по радио, печататься в газетах и торговых журналах всей страны. Через два года после обучения ораторскому искусству он обеспечил своей компании и ее продукции большую известность, чем четверть миллиона долларов, расходившихся прежде на рекламу. Он признался слушателям, что прежде сомневался, может ли запросто позвонить кому-нибудь из наиболее видных руководителей делового мира Нижнего Манхэттена и пригласить на ленч. Теперь же, когда в результате его выступлений резко возрос его престиж, эти люди сами

звонят ему и приглашают на ленч, извиняясь при этом за то, что отнимают у него время.

Умение говорить - это наикратчайший путь к известности. Оно выводит человека на авансцену общественной жизни, придает ему чувство уверенности в своих делах и силах и поднимает над толпой. И тот, кто обладает приятной манерой речи, как правило пользуется доверием и авторитетом, значительно превосходящим выползал из-под своего одяла, брал корзину с поросятами и нес в хлев к их матери. Там он ждал пока она их накормит, а потом опять относил в кухню на ночь.

В колледже обучалось 600 человек студентов, и только шестеро из них, включая Дэйла Карнеги, не имели возможности снимать себе жилье в городе. Карнеги стыдился своей бедности, которая заставляла его каждый вечер возвращаться на ферму и доить коров. Он стыдился своей куртки, которая была уже ему слишком тесна, и своих брюк, которые уже стали ему слишком коротки. Стремясь преодолеть быстро развивающийся комплекс своей неполноценности, он стал искать возможность в чем-нибудь отличиться, чтобы в самый короткий срок добиться известности и признания. Осмотревшись вокруг он увидел, что студенты, пользовавшиеся престижем и влиянием в колледже, подразделялись в основном на две категории: В одну входили спортсмены футболисты и бейсболисты, в другую - парни, побеждавшие в спорах, специально организуемых публичных дискуссиях.

Отдавая себе отчет в том, что он не обладает атлетическими способностями, Карнеги решил добиваться побед на поприще ораторского искусства. Он практиковался сидя в седле, галопируя в колледж и обратно, разучивал свои речи во время дойки коров, а потом, взобравшись на вершину громадной кипы сена в амбаре, с величайшим жаром и жестикуляцией обрушивал на перепуганных голубей потоки гневных тирад о необходимости запретить иммиграцию японцев в США. Однако, несмотря на всю серьезность его подготовки, он терпел поражение за поражением. Ему в то время было 18 лет, и он был горд и чувствителен. Он был так растерян и угнетен своими неудачами, что ему даже в голову приходили мысли о самоубийстве. И вдруг, совершенно неожиданно для самого себя, он начал побеждать, побеждать буквально во всех проводившихся в колледже дискуссиях.

Другие студенты стали упрашивать его поучить их, и после того, как он начинал с ними заниматься, они тоже добивались побед.

По окончании колледжа он попытался организовать курсы заочного обучения для владельцев ранчо, разбросанных среди песчаных холмов Западной Небраски и Восточного Вайоминга.

Несмотря на беспредельную энергию и энтузиазм, с которыми он взялся за дело, добиться успеха все же не смог. Убедившись в этом, в один прекрасный день, он пришел в свой номер гостиницы /в городке Альянс в штате Небраски/, бросился на кровать и разрыдался. Ему страстно хотелось вернуться обратно в колледж, он хотел уйти от суровой борьбы за жизнь, но это было невозможно. Итак, он решил отправиться в Омаху и заняться какой-нибудь другой работой. Не имея денег на железнодорожный билет, в оплату за свой проезд в товарном вагоне он подрядился кормить и поить два вагона диких лошадей в пути следования. Поселившись в Южной Омахе, поступил на работу в фирму "Армер энд компани" агентом по продаже бекона, мыла и сала. Обширный район его сбытовых операций простирался среди бесплодных земель на западе Южной Дакоты, включая территорию индейцев-шайеннов на севере штата. Он путешествовал по нему в товарных поездах, почтовых дилежансах и верхом, спал в гостиницах, где номер от номера отделялся только полотнищами муслина. Он изучал книги по торговле, гарцевал на диких лошадях, играл в покер с местными жителями, женатыми на индианках, и учился копить деньги. Когда какой-нибудь местный торговец оказывался не в состоянии заплатить наличными, за бекон и ветчину, которые он заказал, Карнеги снимал бывало у него с

полки дюжину пар обуви, продавал их железнодорожникам и высылал выручку "Армер энд компани".

Часто ему приходилось в товарном вагоне покрывать сотню миль в день. Когда поезд останавливался для выгрузки, он бы позавидовать сам Уильям Джеминго Брайэн (Брайэн, Уильям: 1860-1925 - амер. юрист и полит. деятель, гос. секретарь в кабинете Вильсона) в зените своей славы. Он уверен, что почти любой человек может говорить так, что будет приятен и желанен в обществе, если только он обладает верой в себя и идеей, которая воспламенила бы его.

Чтобы развить веру в себя, говорит он, нужно делать именно то, что вы боитесь делать, и внимательно разбирать наиболее удачные случаи из своего опыта. Канеги заставлял каждого студента выступать на каждой сессии курсов. Сочувствие аудитории было обеспечено, ведь все они были в одной лодке. Путем постоянной практики они развивали у себя смелость уверенность, энтузиазм и переносили потом эти чувства в свои частные разговоры.

Дейл Карнеги скажет вам, что зарабатывает себе на жизнь отнюдь не преподаванием ораторского искусства - это не более, чем случайность. Он убежден, что главным его делом является оказание помощи людям в преодолении страха в себе и спасения, а также развитии мужества.

Поначалу он вел курсы только ораторского искусства, но студенты, которые приходили к нему учиться, были в основном деловые люди. Многие из них до тридцати лет никогда не видели классной комнаты. Большинство из них платили за свое обучение в рассрочку. Они хотели видеть результаты, и как можно скорее. Им нужны были результаты, которые они могли бы использовать буквально на следующий день в деловых встречах и при выступлениях перед группами людей.

Таким образом, он был вынужден быть быстрым и практичным. И следствием этого обстоятельства явилось создание им совершенно уникальной системы подготовки, представляющей поразительную комбинацию ораторского искусства, умения торговать, искусства человеческих отношений и прикладной психологии.

Не будучи отнюдь рабом догмы, он создал курс, который столь же жизненно реален, как корь, но вдвое более забавен.

Когда занятия на курсах заканчивались, люди, окончившие их, образовывали собственные клубы и продолжали встречаться два раза в месяц в течение многих лет. Одна группа из 19-ти человек продолжала встречаться таким образом в течение 17-ти лет. Люди часто покрывали расстояние в 50 или 100 миль на автобусах, чтобы принять участие в занятиях. Один студент совершал такие регулярные поездки еженедельно из Чикаго в Нью-Йорк.

Профессор Гарвардского университета Уильям Джеймс (Джеймс, Уильям: 1842-1910 - американский философ и психолог. Наиболее значительный представитель прагматизма в 19-м веке) любил говорить, что средний человек использует только десять процентов своих скрытых умственных способностей. Дейл Карнеги, помогая деловым людям развивать их скрытые способности, явился создателям одного из самых значительных движений в образовании взрослых людей.

Лоуэлл Томас.

Эта книга

посвящается человеку,

которому нет нужды ее

читать - моему

незабвенному другу

Гомеру Крою.

Как и почему была написана эта книга

энтузиазм - этот человек, самой судьбой предназначен для наиболее оплачиваемых должностей.

В зените своего жизненного пути Джон Д. Рокфеллер рассказывал М. К. Брушу, что умение обращаться с людьми - такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. "И я готов платить за это умение больше, - говорил Рокфеллер, - чем за какой-либо другой товар в этом мире".

Не будете ли вы любезны попытаться представить себе, что все учебные заведения в стране вознамерились ввести у себя курс развития наиболее высоко ценимой в этом мире способности? Но, если существует хотя бы один-единственный толковый курс лекций по этому вопросу, который читается хотя бы только в одном-единственном колледже в стране, то он ускользнул от моего внимания, во всяком случае, до окончания работы над этой книгой.

Чикагский университет и американская ассоциация образования взрослых провели специальное исследование, чтобы определить, что именно желают изучать взрослые люди. Это исследование стоило 25000 долларов и заняло два года. Заключительная часть этой работы была проведена в городе Меридене, штат Коннектикут. Мериден был взят как типичный американский город. Каждый взрослый житель Меридена был опрошен и дал ответ на 156 вопросов следующего характера: "Ваше занятие или профессия? Ваше образование? Как вы проводите свое свободное время? Каков ваш доход? Ваше хобби? Ваши мечты? Ваши проблемы? Какой предмет был наиболее интересен для вас в школьные годы?" и так далее. В результате этого исследования было установлено, что среди проблем, интересующих взрослых людей, на первом месте стоит здоровье, а на втором - люди. Во второй проблеме их в первую очередь интересует, как разбираться в людях и как жить с ними в ладу; как располагать к себе людей и как склонять их к своей точке зрения.

Комиссия, проводившая это исследование, решила организовать в Меридене курсы, которые удовлетворили бы эти запросы. Комиссия предприняла тщательные поиски практического руководства, которое можно было бы рекомендовать в качестве учебника для этих курсов, однако, не смогла найти ничего подходящего. В конце концов, они обратились к одному выдающемуся мировому авторитету в вопросах образования взрослых с вопросом, известна ли ему какая-нибудь книга, пригодная для этой цели. "Нет, - ответил он, - я знаю, каких знаний ищут взрослые люди. Но книга, которая им нужна, еще не написана".

Из опыта знаю, что это утверждение было абсолютно верным, ибо я сам в течение ряда лет был занят поисками практического руководства по человеческим отношениям.

Так как такой книги не существовало, я сам постарался написать ее для того, чтобы использовать как учебное пособие на моих собственных курсах. И вот - она перед вами. Надеюсь, она вам понравится.

Готовясь к работе над этой книгой, я читал все, что мог найти по этим вопросам - все от статей Дороти Дикс, газетных отчетов о бракоразводных процессах и "Журнала для родителей" до сочинений профессора Оверстрита, Альфреда Адлера и Уильяма Джеймса. В добавление ко всему этому - я нанял специалиста, имеющего опыт исследовательской работы, который провел полтора года в различных библиотеках, чтобы прочитать все, что я мог пропустить, продираясь сквозь дремучие чащи трудов по психологии, утопая в сотнях журнальных статей, просматривая бесчисленные биографии, пытаюсь установить, как общались с другими людьми великие люди всех времен и народов. Мы читали исторические жизнеописания всех великих людей от Юлия Цезаря до Томаса Эдисона. Я подсчитал, что нами было прочитано более платы. Один администратор из числа слушателей наших курсов рассказывал в последнем учебном сезоне, что его жалованье возросло до 5000 долларов в год, в значительной степени благодаря тому, что он

стал применять усвоенные на курсах принципы. Другой администратор, служащий в "Филадельфия гас уоркс компани", был уже намечен к понижению в должности вследствие его весьма воинственного нрава и неспособности успешно руководить людьми. Обучение на наших курсах не только спасло его от понижения в должности, но наоборот, принесло повышение по службе и прибавку к жалованью, в то время как он достиг уже 65-летнего возраста.

В бесчисленных случаях жены слушателей, присутствуя на банкетах, даваемых в связи с окончанием курсов, рассказывали мне, что их семейная жизнь стала намного счастливее с тех пор, как их мужья стали применять рекомендованный нами тренинг.

Люди часто приходили в изумление от быстроты и значительности результатов, которых они достигали. Все это выглядело как волшебство. В некоторых случаях они звонили мне на дом в воскресный день, ибо чувствовали себя не в состоянии ждать 48 часов до следующих занятий на курсах, чтобы сообщить о своих потрясающих достижениях.

Один из наших слушателей однажды пришел в такое возбуждение после прослушанной лекции, что пустился в дискуссию с другими учащимися своего класса, которая протянулась далеко за полночь. В три часа утра все разошлось по домам. Он же был так потрясен сознанием собственных ошибок, так вдохновлен открывшейся перед ним перспективой нового и значительно более богатого мира человеческих отношений, что был просто не в состоянии спать. Он не спал всю ночь напролет и весь следующий день до самой ночи.

Кем он был? Наивным, малообразованным индивидуумом, готовым к чрезмерным излияниям по поводу некой осенившей его идеи? Нет. Далек не так. Это был искушенный, многоопытный торговец произведениями искусства, влиятельнейший человек в своем городе, бегло говорящий на трех языках и окончивший два иностранных университета.

В то время, как писалась эта глава, я получил письмо от одного немца, аристократа, человека старой школы, предки которого в течение нескольких поколений служили династии Гогенцоллеров в качестве профессиональных военных. Его письмо, написанное на борту трансатлантического лайнера, повествует о применении на практике наших принципов, и в выражении восторга автора по этому поводу он поднимается почти до религиозной страстности.

Другой человек, коренной житель Нью-Йорка, окончивший Гарвард, чье имя занимает видное место в социальном регистре, владелец крупной фабрики товаров, заявил, что он благодаря нашему методу обучения, за четырнадцать недель лучше усвоил тонкое искусство влияния на людей, чем за четыре года обучения в колледже. Абсурд? Фантастично? Смешно? Разумеется, вы обладаете полным правом снабдить это заявление любым угодным вам эпитетом. Я всего лишь довожу до вашего сведения, без каких-либо комментариев со своей стороны, заявление, сделанное консервативным и преуспевающим питомцем Гарварда публично и адресованное им к обществу, приблизительно в 600 человек, собиравшемся вечером в четверг, 23 февраля 1933 года, в нью-йоркском яхт-клубе.

"В сравнении с тем, какими нам следует быть, - сказал знаменитый профессор Гарвардского университета Уильям Джеймс, мы пробудились лишь наполовину, мы используем только малую часть наших физических и умственных ресурсов. Иначе говоря, человеческий индивидуум до сих пор живет, не выходя за пределы своих минимальных возможностей. Он обладает способностями,

## ГЛАВА 1 Основные приемы при общении с людьми

### 1. 1 Если хотите достать мед, не надо опрокидывать улей!

7 мая 1931 года Нью-Йорк был свидетелем самой сенсационной охоты на человека, какую видел когда-либо старый город. После нескольких недель погони Кроули-"Два нагана" - гангстер и убийца, который, между прочим, не пил и не курил, был выслежен.

Полторасто полисменов и детективов осадили его убежище на верхнем этаже. Прodelав

отверстие в крыше, они пытались выкурить "Копкиллера" (прим: Копкиллер - убийца полицейских) слезоточивым газом. Потом они расставили пулеметы на крышах окрестных зданий и более часа один из красивейших кваталов Нью-Йорка оглашался треском револьверных выстрелов и пулеметных очередей. Кроули непрерывно отстреливался, скорчившись за перевернутым креслом. Десять тысяч взволнованных зрителей наблюдали за ходом битвы. Ничего равного этому не видывали ранее улицы Нью-Йорка.

Когда Кроули был схвачен, комиссар полиции Малруней заявил представителям прессы, что отчаянный "Два нагана" был самым опасным преступником за всю историю Нью-Йорка. "Он убьет, сказал комиссар, - ни за понюшку табака".

А как оценивал себя сам Кроули? Это известно потому, что пока полиция вела стрельбу по его укрытию, он писал письмо, адресуя его "Тем, кого это может касаться". И кровь, лившаяся из его ран, оставляла багровый след на бумаге. В этом письме кроули писал: "Под моим пиджаком - усталое, но доброе сердце, которое никому не причинит зла".

Незадолго до этого Кроули было назначено любовное свидание на проселочной дороге из Лонг-Айленда. Внезапно к его машине подошел полисмен и сказал: "Покажите ваши права". Не говоря ни слова, Кроули вытащил наган и градом пуль сразил полицейского наповал. Когда тот упал, Кроули выскочил из машины, выхватил у умирающего офицера его револьвер и выстрелил еще раз в простертое тело. И вот этот убийца говорил: "Под моим пиджаком - усталое, но доброе сердце, которое никому не причинит зла".

Кроули был приговорен к смертной казни на электрическом стуле. Когда он входил в корпус смертников тюрьмы Синг-Синг он сказал: "Вот что я получаю за то, что защищал себя".

В этой истории примечательно то, что "Два нагана"-Кроули

В 1908 году, уходя из белого дома, Теодор Рузвельт сделал президентом Тафта, а сам удалился в Африку пострелять львов. Когда же он вернулся, его раздражению не было границ. Он обвинил Тафта в консерватизме и постарался обеспечить выдвижение себя в кандидаты (на третий срок), для чего образовал партию "Быков и Лосей" ("Быки и Лоси" - прозвище национальной прогрессивной партии, выделившейся из республиканской партии под руководством Т. Рузвельта к выборам 1912 года), тем самым почти развалив республиканскую партию. В результате на следующих выборах Уильям Готвард Тафт и республиканская партия вышли вперед только в двух штатах - в Вермонте и Уте - самое сокрушительное поражение старой партии за всю историю.

Теодор Рузвельт обвинял Тафта, но обвинял ли сам себя президент Тафт? Конечно, нет. Со слезами на глазах Тафт говорил: "Я не вижу, как бы мог поступить иначе, нежели поступил". Кто же виноват? Рузвельт или Тафт? По правде сказать, не знаю и не стремлюсь узнать. Главное, к чему я стремлюсь, - это показать, что вся критика со стороны Рузвельта не убедила Тафта в том, что в поражении виноват именно он. Единственным ее результатом было то, что Тафт старался оправдать себя и повторял со слезами на глазах: "Не вижу, как бы я мог поступить иначе".

Или возьмем скандал с "Типот Доум Ойл". ( Типот Доум и Элк-Хилл - возвышенности в штате Калифорния и Вайоминг, от которых получили названия нефтеносные районы, сданные в 1921 году Фоллом за взятку нефтепромышленникам Догени и Синклеру). Помните его? Газетная шумиха вокруг этого дела не утихала несколько лет. Всколыхнулась вся страна. В американском обществе на памяти живущего поколения не случалось еще ничего подобного. Чисто фактическая сторона дела такова: Альберту Фоллу, министру внутренних дел в кабинете Гардинга, было поручено сдать в аренду частным фирмам нефтяные резервации Элк-Хилл и Типот Доум, ранее зарезервированные военно-морскому флоту США для использования в будущем. Вы полагаете, что министр Фолл назначил публичные торги? Нет. Он без стеснения

вручил лакомый контракт своему другу Эдварду Догени. А что сделал Догени? Он вручил министру Фоллу, любезно назвав "ссудой", сто тысяч долларов. Затем министр Фолл самовластно направил в район резервации морскую пехоту Соединенных Штатов, чтобы прогнать конкурентов, чьи расположенные по соседству с резервацией скважины не истощали бы запасов нефти Элк-Хилла. Согнанные штыком со своих участков конкуренты кинулись в суд, и слетела крышка с пузатого чайника (игра слов: "Сдуты крышку" разоблачить. "Типот Доум" - пузатый чайник) со скандальной заваркой в сто миллионов долларов. Разразилось зловоние столь отвратительное, что стошнило всю страну. Администрация Гардинга была низвергнута, республиканской партии грозило полное крушение, а Альберт Фолл угодил за тюремную решетку.

Фолл был сурово осужден, осужден как немногие из общественных деятелей, когда-либо подвергавшихся осуждению. Раскаялся ли он? Ни в коем случае. Несколькими годами позже Герберт Гувер упомянул в публичном выступлении, что смерть президента Гардинга была следствием душевных терзаний и мучений, ибо он был предан своим другом. Услышав это, миссис Фолл вскочила со своего кресла и, потрясая кулаками, вскричала рыдающим голосом: "Что? Гардинг был предан Фоллом? Нет! Мой муж никогда не предавал. Весь этот дом, полный золота, не соблазнил бы моего мужа поступить несправедливо. Он единственный, кто был предан, послан на убой и распят! "

Перед вами человеческая натура в действии: виновный обвинит кого угодно, но только не себя. Мы - все таковы. Итак, если завтра мы с вами поддадимся искушению кого-либо бездарных генералов, но Линкольн, "без злобы к кому-либо, с доброжелательностью ко всем", сохранял спокойствие. Одно из наиболее любимых им изречений: "Не судите, да не судимы будете".

И когда мисс Линкольн и другие сурово осуждали южан, Линкольн отвечал: "Не осуждайте их, в подобных обстоятельствах мы стали бы точно такими же".

Если кто-нибудь и имел право на осуждение, то это, конечно, Линкольн. Приведем только одну иллюстрацию:

Битва при Геттисберге происходила в течение трех первых дней июля 1863 года. Ночью 4 июля, когда грозовые тучи разразились ливнем и затопили всю местность, Ли начал отходить в южном направлении. Достигнув со своей разбитой армией Потомака (Потомак - река, на которой находится г. Вашингтон), Ли увидел перед собой вздыбившуюся реку, о форсировании которой нечего было и думать, и армию союза (северных штатов) позади себя. Ли был в ловушке. Он не мог убежать. То был бесценный, самим богом посланный случай, - одним ударом захватить армию Ли и окончить войну. Взволнованный надеждой на такую удачу Линкольн приказал Миду атаковать Ли, не созывая военного совета. Линкольн телеграфировал свой приказ и для вящей убедительности послал к Миду специального курьера с требованием немедленного начала военных действий.

А что же сделал генерал Мид? Совершенно противоположное тому, что было ему приказано делать. Вопреки приказу Линкольна, он созвал военный совет. Он колебался, он мешкал. Он посылал телеграммы со всевозможными отговорками. Он решительно отказался атаковать Ли. В конце концов вода спала и Ли увел свою армию за Потомак.

Линкольн был в ярости. "Что это значит?! - вскричал он в разговоре со своим сыном Робертом. - Великий Боже! Что это значит?! Они были уже в нашей власти. Стоило только протянуть руку и они - наши, но я никакими словами не мог сдвинуть нашу армию с места. В таких обстоятельствах любой генерал смог бы разгромить Ли. Если бы я был там, то мог бы захватить его".

Ужасно раздосадованный Линкольн сел и написал Миду нижеследующее письмо. Надо помнить, что именно в этот период своей жизни он был крайне умерен и сдержан в своей речи.

И, следовательно, вышедшее из-под пера Линкольна в 1863 году письмо было равносильно строгому выговору.

"Мой дорогой генерал, не верю, что вы способны оценить рамер несчастья, заключающегося в бегстве Ли. Он был в нашей власти, и мы должны были принудить его к соглашению, которым, учитывая другие наши недавние успехи, могла закончиться война.

Теперь же война может тянуться бесконечно. Если вы не решились атаковать Ли в минувший понедельник, когда в этом не было никакого риска, как же сумеете вы сделать это по ту сторону реки, куда сможете взять не более двух третей имеющихся в вашем распоряжении сил? Бессмысленно было бы ждать этого, и я теперь не ожидаю от вас каких-либо крупных успехов. Ваш золотой случай упущен, и я безмерно огорчен этим".

Как вы предполагаете, что сделал Мид, когда прочитал это письмо? Мид никогда не видел этого послания. Линкольн никогда не отправлял его. Оно было найдено после его смерти.

Я предполагаю - это только догадка - что, написав это письмо, Линкольн посмотрел в окно и сказал себе: "Минутку. Может быть не стоит спешить. Легко мне, сидя в тиши белого дома, посылать Миду приказы вести войска в атаку, а если бы я был под Геттисбегром и видел столько крови, сколько видел ее Мид за последнюю неделю, и мои уши пронзало столько стонов и криков умирающих, может быть я тоже не так уж жаждал бы атаки. Если бы у меня был такой робкий характер, как у Мида, возможно, я поступил бы точно так же, как он. Послав это письмо, я навсегда отказался от художественного творчества. Критика толкнула английского поэта Томаса Чаттертона на самоубийство. Бенджамен Франклин, не отличавшийся тактом в юности, стал столь дипломатичен, столь справедлив в обращении с людьми, что был назначен американским послом во Францию. В чем секрет его успеха?

"Я не склонен дурно отзываться ни о ком, - говорил он -... И о каждом говорю все хорошее, что мне о нем известно".

Глупец может критиковать, осуждать и высказывать недовольство. И большинство глупцов так и делает.

Но чтобы понимать и прощать необходимо овладеть характером и выработать самоконтроль.

"Великий человек обнаруживает свое величие, - сказал Карлейль, - тем, как он обращается с маленькими людьми".

Вместо того, чтобы осуждать людей, постараемся понять их. Постараемся постичь, почему они поступают именно так, а не иначе. Это бесконечно более выгодно и интересно, чем критиковать, это порождает взаимное понимание, терпимость и великодушнее. "Все понять - все простить".

Как сказал доктор Джонсон: "Сам бог не судит человека, пока не кончатся дни его".

Почему же должны судить мы с вами?

1. 2 Величайший секрет обращения с людьми.

Существует только один путь под небом убедить кого-либо что-либо сделать. Приходилось ли вам задумываться над этим? Да, один-единственный путь - это заставить другого захотеть сделать это. Запомните, другого пути нет.

Конечно, вы можете заставить человека "захотеть" отдать вам часы, ткнув ему под ребра револьвер. Вы можете принудить служащего к разовому акту повиновения - пока вы не отвернулись от него - пригрозив ему увольнением. Вы сможете ремнем или угрозой заставить ребенка сделать, то чего вы хотите. Но эти грубые методы имеют крайне нежелательные последствия.

Единственный способ, которым могут убедить вас что-либо сделать - это предложить вам то, чего вы хотите.

А что вы хотите? Знаменитый доктор Зигмунд Фрейд из Вены, один из наиболее выдающихся психологов двадцатого столетия, говорит, что все наши поступки берут начало в двух мотивах: в сексуальном влечении и в желании быть великим.

Профессор Джон Дьюи, наиболее глубокий американский философ, формулирует это несколько иначе. Доктор Дьюи говорит, что глубочайшим стремлением человеческой природы является "желание быть значительным". Запомним это выражение: "Желание быть значительным". Это очень важно. В этой книге вы очень много услышите об этом.

Чего же вы хотите? Не столь уж многого. Но того немногочисленного, что стало для вас желанным, вы желаете страстно, с настойчивостью не допускающей мысли об отказе.

Почти все нормальные взрослые люди хотят:

1. Здоровья и безопасности. 2. Пищи. 3. Сна. 4. Денег и того, что на них приобретается. 5. Уверенности в своем будущем. 6. Сексуального удовлетворения. 7. Благополучия своих детей. 8. Чувства своей значительности.

Почти все желания удовлетворимы, все за исключением столь же глубокого и властного, как потребность в пище и сне, но оно редко бывает удовлетворенным. Фрейд его называет "Желанием является врагом общества номер один. "Я не трону вас", - сказал он. (в 1933 году гангстер Д. Дилленгер был официально объявлен президентом Рузвельтом врагом американского общества номер один).

Главное различие между Дилленгером и Рокфеллером в том, благодаря чему они приобрели свое чувство значительности. История пестрит любопытными примерами того, как известные люди старались приобрести чувство своей значительности. Даже Джорж Вашингтон хотел, чтобы его титуловали "Его величество президент Соединенных Штатов". Колумб домогался титула "Адмирала океана и вице-президента Индии". Екатерина Великая отказывалась вскрывать письма, на которых не значилось: "Ее императорскому величеству". Миссис Линкольн, будучи хозяйкой Белого Дома, подобно тигрице набросилась на миссис Грант, вскричав: "Как вы смеете садиться в моем присутствии раньше, чем я вам предложила это?!"

Наши миллионеры помогали финансировать экспедицию адмирала Барда в Антарктиду с условием, что цепи ледяных гор будут названы их именами. А Виктор Гюго питал надежду, ни много ни мало на то, что Париж будет переименован в его честь. Даже Шекспир, величайший из великих, пытался добиться блеска своему имени приобретением гербового щита для своего рода.

Иногда люди изображают из себя беспомощных больных, чтобы привлечь к себе повышенное внимание и сочувствие, и обрести тем самым чувство своей значительности. Взять к примеру миссис Мак-Кинли. Она наслаждалась чувством своей значительности, заставляя мужа, президента Соединенных Штатов, пренебрегать важными государственными делами и сидеть неподвижно в течение четырех часов, облокотившись о ее постель и лелея ее сон. Она уталяла недавнюю ее жажду повышенного внимания, заставляя его оставаться с нею, когда к ней приходил зубной врач; и однажды устроила ему сцену за то, что он оставил ее одну с дантистом, чтобы провести назначенное свидание с Джоном Геем.

Мери Робертс Райнхарт рассказывала мне однажды о цветущей, здоровой молодой женщине, которая стала изображать из себя беспомощную больную, чтобы почувствовать свою значительность. В один из дней эта женщина вынуждена была из-за своего возраста, вероятно, признать тот факт, что никогда не выйдет замуж. Годы одиночества тянулись, оставляя все меньше надежд на ее ожидания. Она легла в постель, и в течение десяти лет ее старая мать путешествовала с подносами на третий этаж и обратно,нося ей пищу. Но однажды измученная трудом старая женщина слегла и умерла. Несколько дней больная "страдала" от голода, потом она встала, оделась и вновь вернулась к нормальной жизни.

Некоторые авторитетные специалисты заявляют, что люди на самом деле могут впасть в

безумие для того, чтобы в безумных грезах обрести чувство своей значительности, в признании которой им было отказано в жестком мире действительности. В больницах Соединенных Штатов находится более всего больных, страдающих психическими заболеваниями, чем всеми другими болезнями вместе взятыми. Если вам более пятнадцати лет и вы проживаете в штате Нью-Йорк, у вас один шанс из двадцати, что вы попадете в психиатрическую больницу в ближайшие семь лет вашей жизни.

В чем причина безумия?

На столь широкие вопросы ответить не сможет никто. Мы знаем, что некоторые болезни, такие как сифилис, разрушают клетки мозга и приводят к безумию. Около половины всех психических заболеваний могут быть следствием таких физических причин, как поражение мозга, алкоголь, токсины и ранения. Но Бразилии - слова, которые преобразуют вашу жизнь, если только вы будете жить, руководствуясь ими:

"Считаю наиболее ценным качеством, которым я обладаю, мои способности возбуждать энтузиазм в людях, - сказал Швэб, - и полагаю, что способ, с помощью которого можно развить лучшее, что заложено в человеке - это признание его ценности и поощрение.

Ничто так легко не убивает человеческое честолюбие как критика со стороны вышестоящих. Я никогда никого не критикую. Придаю большое значение тому, чтобы дать человеку побудительный мотив к труду. Поэтому забочусь о том, чтобы найти то, что достойно похвалы и питаю отвращение к выискиванию ошибок. Когда мне нравится что-нибудь, я искренен в своем одобрении и щедр на похвалу".

Именно так Швэб и поступал. А как поступает средний человек? Как раз наоборот. Когда ему что-нибудь не нравится, он поминает всех чертей; когда нравится - молчит.

"При всех моих обширных связях и знакомствах, - заявлял Швэб, - со многими влиятельными людьми в различных частях земного шара, мне пришлось бы однако поискать человека, как бы он ни был велик и доволен своим положением, который не делал бы работу лучше и не прилагал бы больших усилий под влиянием одобрения, нежели под влиянием критики".

То, что он откровенно высказал, явилось одной из главных причин феноменального успеха Эндрю Карнеги. Карнеги высоко ценил его связи как общественные, так и личные.

И даже на своем надгробии Карнеги пожелал воздать хвалу своим помощникам. Он сочинил для себя эпитафию следующего содержания: "Здесь лежит тот, кто умел подчинять себе людей более умных, чем он сам".

Умение искренне и высоко ценить людей было одним из секретов успехов Рокфеллера как руководителя. Например, когда один из его партнеров, Эдвард Т. Бэдфорд, попал впросак с неудачной покупкой недвижимости в Южной Америке и причинил фирме убытки в размере миллиона долларов, Джон Д. Рокфеллер имел полное право критиковать его, но он знал, что Бэдфорд сделал все, что было в его силах, и инцидент не получил развития. Когда же Рокфеллеру представился случай похвалить Бэдфорда, сумевшего спасти шестьдесят процентов инвестированных денег, он искренне поздравил его. "Это великолепно, - сказал Рокфеллер, - нам никогда не удавалось так легко отделаться".

Зигфельд, самый удачный антрепренер, когда-либо поражавший блеском своих спектаклей бродвейскую публику, приобрел свою репутацию благодаря тонкому умению окружать ореолом очарования американскую девушку. Несколько раз он брал некое бесцветное маленькое создание, на которое никто бы и не взглянул второй раз, и превращал его на сцене в чарующий образ, полный таинственности и соблазна. Зная силу признания и уверенности, он заставлял женщин ощутить их красоту одной только своей галантностью и предупредительностью по отношению к ним. Он был практичен: он поднял заработную плату хористок с тринадцати

долларов до ста семидесяти пяти. Он был в то же время рыцарственен: к первому выступлению в роли он послал телеграмму звездам труппы и буквально засыпал каждую хористку, участвующую в шоу, посланными из Америки розами.

Однажды, попав под влияние модной теории о пользе поста, я в течение шести суток воздерживался от приема пищи. Это было не трудно. К концу шестого дня я меньше ощущал голод, чем к концу второго. Однако, и мне и вам известны люди, которые сочли бы себя преступниками, если бы оставили своих домочадцев или служащих без пищи в течение шести дней. В то же время они легко лишают их в течение шести дней, недель или даже лет душевного внимания и признания, в котором последние нуждаются определение лести, которое стоит того, чтобы его воспроизвести здесь: "льстить - это говорить другому именно то, что он сам думает о себе".

"Каким бы языком вы не пользовались, - сказал Ральф Уолдс Эмерсон, - вы никогда не сможете сказать ничего другого, кроме того, кто вы такой".

За исключением мыслей, связанных с какими-нибудь конкретными проблемами, 95% времени, занятого размышлениями, мы посвящаем обычно самим себе. Итак, если мы прекратим на некоторое время думать о самих себе и начнем думать о достоинствах других людей нам не понадобится прибегать к лести, столь дешевой и лживой, что ее можно уличить раньше, чем она сойдет с языка.

Эмерсон сказал: "Каждый человек, которого я встречаю, в какой-нибудь области превосходит меня. И в ней я готов у него учиться".

Это это было справедливо для эмерсона, не в тысячу ли раз более это справедливо для нас с вами? Перестанем же думать о наших совершенствах и желаниях. Попытаемся же уяснить достоинства другого человека. Тогда не будет нужды в лести. Давайте честно и искренне признавать хорошее в других. Будьте сердечны в своем одобрении и щедры на похвалы, и люди будут дорожить вашими словами, понимать, помнить их и повторять в течение всей своей жизни - повторять спустя годы и после того как вы забудете их.

1. 3 Кто способен так поступать, с тем - весь мир, кто не способен - идет в одиночестве.

Каждое лето я хожу удить рыбу на Мэйн. Лично я очень люблю землянику со сливками, однако, обнаружил, что по каким-то странным причинам рыба предпочитает червей. Поэтому, когда ужу рыбу, думаю не о том, что люблю я, а о том, что любит рыба, и не насаживаю на крючок землянику со сливками. Отнюдь, а подвешиваю на крючок для рыбы червяка или кузнечика и говорю: "Не угодно ли отведать вот это? "

Почему же не пользоваться этой логикой и в отношениях с людьми?

Именно так поступал Ллойд-Джордж (премьер-министр Великобритании 1916-1922). Когда кто-то спросил его, каким образом он сумел так долго удержаться у власти, в то время как все другие лидеры военного времени - Вильсон, Орландо и Клемесо (Вильсон, Вудро - президент США (1913-1921), Клемесо, Жорж - премьер-министр Франции (1906-1909), Орландо, Витторио премьер-министр Италии (1917-1919)) - были давно смещены и забыты, Ллойд-Джордж ответил, что его устойчивость на вершине власти следовало бы отнести на счет того обстоятельства, что он научился угадывать, какую наживку следует нацепить на крючок, чтобы удовлетворить требования рыб.

Зачем рассказывать от том, чего нам хочется? Это по-детски. Просто нелепо. Ну, конечно же, вам интересно то, чего вам хочется. Вы всегда проявляете интерес к этому. Но не вы одни таковы. В этом отношении последний из нас точно таков, как и вы: все мы интересуемся тем, чего мы хотим.

В самом деле, существует только один способ в подлунном мире оказывать влияние на другого человека: это говорить с ним о том, что является предметом его желаний, и показать

ему, как можно этого достичь.

Вспомните об этом завтра, когда вы будете стараться заставить кого-нибудь что-нибудь сделать. Если, например, вы не хотите, чтобы ваш сын курил, не запрещайте ему этого, и не

В одном из отелей Нью-Йорка я снимал большой бальный зал каждый сезон на двадцать вечеров, где читал курс лекций.

В начале одного сезона мне неожиданно сообщили, что я должен буду уплатить почти в три раза больше, чем прежде. Эта новость дошла до меня, когда объявления уже были расклеены, а все билеты отпечатаны и распроданы.

Естественно, мне не хотелось платить повышенную плату, но что пользы говорить с администрацией отеля о том, чего хотел или не хотел я? Их интересовало только то, чего хотели они.

Несколькими днями позже мне пришлось отправиться к управляющему. "Я был несколько поражен, когда получил ваше письмо, - сказал я, - но вовсе не виню вас. Будь на вашем месте, сам, вероятно, написал подобное письмо. Ваш долг как управляющего этого отеля - извлечь возможно больше выгоды. Если вы не будете этого делать, то вас уволят. Теперь давайте возьмем листок бумаги и прикинем выгоды и убытки, ожидающие вас, если вы настаите на повышении оплаты". Я взял лист почтовой бумаги и, проведя посередине линию, озаглавил одну колонку "Выгода", другую - "Убытки". Под "Выгодой" написал: "Свободный бальный зал" и продолжил рассуждение: "Вы получите выгоду, сдавая зал под танцы и собрания. Это крупная выгода, так как за подобные мероприятия вы получите значительно большую плату, нежели можно получить за прокат зала под чтение курса лекций. Если я занимаю зал двадцать вечеров в сезон, для вас это, конечно, означает потерю какого-нибудь выгодного дела. Теперь рассмотрим убытки. Первое: вместо повышения вашего дохода за счет моей платы, вы ее потеряете, потому что я не могу платить запрошенную вами сумму, и буду вынужден проводить эти лекции в каком-нибудь другом месте. Имеются и другие убытки для вас. Эти лекции привлекают массу образованных и культурных людей в ваш отель. Это хорошая реклама для вас, не так ли? Действительно, если бы вы тратили пять тысяч долларов на рекламу в газетах, вы не смогли бы привлечь столько людей побывать в вашем отеле, сколько привлекаю своими лекциями я". Произнеся это, я записал два эти "Убытка" в соответствующую колонку и вручил листок управляющему со словами: "Желаю, чтобы вы внимательно рассмотрели как выгоды, так и убытки, которые ожидают вас, и сообщили мне ваше окончательное решение".

На следующий день я получил письмо, извещавшее меня о том, что моя арендная плата увеличивается вместо 300 только на 50%.

Обратите внимание, я получил эту скидку, ни слова не говоря о том, чего хотел я, и все время говорил о том, чего хочет другой и каким образом он может этого достичь.

Предположим, что я дал бы волю чувствам, что вполне естественно, предположим, что ворвался бы в кабинет администратора и сказал: "Что означает повышение платы на 300%, в то время как вы отлично знаете, что билеты проданы и сделаны объявления? 300%! Чудовищно! Абсурдно! Я не стану платить такую сумму! "

Что произошло бы тогда?

В споре поднялись бы пары, забурлил кипятик, появилась бы бессвязность - и вы знаете, чем кончаются подобные споры. Даже если бы я убедил его, что он не прав, его гордость не дала бы ему возможность пойти на попятную и уступить.

Один из лучших советов в сфере тонкого искусства человеческих взаимоотношений дан Генри Фордом в его словах: "Если и существует некий секрет успеха, он заключается в способности принять точку зрения другого человека и видеть вещи под его углом зрения так же хорошо, как под своим собственным".

Это так хорошо сказано, что хочется повторить.

Это так просто, так очевидно, что всякий должен увидеть справедливость этих слов с первого взгляда, однако 90% людей на "незамедлительно"? Или вы не знаете, что я занят так же, как и вы, и что люблю, наконец, подумать, прежде чем отвечать. И если уж говорить на эту тему, кто дал вам право по-барски указывать мне, что делать? Вы говорите, что это будет "взаимно полезно". Наконец-то, вы сообразовали вспомнить и о моей пользе. Но в чем будет заключаться для меня эта польза, вы ничего конкретно не сказали).

Искренне ваш Джон Блэнк, заведующий отделом радио. Поскриптум. Возможно, для вас представит интерес прилагаемая перепечатка из блэнквилцкой газеты и вы, быть может, захотите включить ее в передачу вашей радиостанции". (только в самом конце, в поскриптуме вы упоминаете хоть что-то, что может помочь мне в решении одной из моих проблем. Почему бы вам было не начать с этого? Теперь в этом уже нет никакого прока. У работника рекламы, который способен сочинять такую чушь, что-нибудь, наверное, не в порядке с продолговатым мозгом. Нам абсолютно ни к чему письмо, "дающее нам знать о вашем решении". Все, что вам нужно - это кварта йоду для вашей воспаленной щитовидной железы).

Итак, если человек, посвятивший свою жизнь делу рекламы, и признанный специалистом в искусстве убеждения людей покупать, мог написать подобное письмо, то что можно ожидать от мясника, пекаря или изготовителя обойных гвоздей?

Вот другое письмо, написанное заведующим фрахтовой конторой крупного железнодорожного узла слушателю наших курсов мистеру Эдварду Вермилену. Каково было воздействие письма на адресата?

Прочтите его, и тогда расскажу вам о нем.

"А. Зерегас сонс инкорпорейтед", 28 Фронт Стрит,

Бруклин, Нью-Йорк.

К сведению м-ра Эдварда Вермилена!

Наша разгрузочно-погрузочная станция испытывает затруднения в работе в связи с тем, что наибольшая часть всех грузов доставляется нам во второй половине дня. Это обуславливает образование заторов, необходимость сверхурочных работ, простой автотранспорта и, в некоторых случаях, задержку грузов. 10 ноября мы получили от вашей компании 510 мест, доставленных на грузовой двор в 16 часов 20 минут.

Мы просим вашего содействия для преодоления затруднений, возникающих из-за поздней доставки грузов. Можем ли мы просить вас о том, чтобы дни отправки партий грузов, которые должны быть доставлены грузополучателю к определенному сроку, вы приложили усилия к тому, чтобы или заблаговременно произвести погрузку, или доставить часть грузов в первой половине дня?

Преимущества для вас при такой постановке дела будут заключаться в более быстрой разгрузке ваших грузовиков, а также в гарантии того, что ваши грузы будут отправляться в день их получения от вас.

Преданный вам Дж. Б..., зав.

Прочтя это письмо, м-р Вермилен, коммерческий директор "А. Засегас сонс инкорпорейтед", послал его мне со следующим комментарием: "Это письмо произвело эффект, противоположный тому, который намеревался произвести отправитель. Письмо начинается описанием трудностей, которые испытывает железная дорога и которые нас, вообще говоря, не интересуют. Нас просят о содействии, не принимая во внимание, какие неудобства могут возникнуть в связи с этим для нас. И только в самом последнем абзаце упоминается, что в случае нашего содействия наши из какого кирпича построен мой дом, из армированного металлической сеткой или пустотелого? Он ответил, что не знает и порекомендовал то, что я и

без него знал или мог выяснить, позвонив в Форест-Хилл-Гарденс Ассошиэйшн. На следующее утро я получил от него письмо. Дал ли он мне информацию, которую я хотел получить? Он мог сообщить ее за шесть секунд по телефону. Но он не сделал этого, а опять напомнил, что я мог бы получить ее, позвонив в страховую компанию, затем предложил поручить ему страхование моего имущества.

Он не был заинтересован в том, чтобы помочь мне, его интересовали только собственные дела.

Мне следовало бы дать ему парочку превосходных маленьких книг для юношества: "Лучший подарок" и "Делить удачу".

Если бы он прочел эти книги и усвоил изложенные в них взгляды, это дало бы ему в тысячу раз больше выгоды, чем заказ на страхование моего имущества.

Профессионалам свойственна одна и та же ошибка. Несколько лет тому назад я зашел в оффис широко известного ларинголога в Филадельфии. Прежде чем хотя бы взглянуть на мои миндалины, он спросил меня, чем я занимаюсь. Его не интересовало состояние моих миндалин, его интересовало состояние моего кошелька. Его главной заботой было то, сколько он может с меня получить, а не то, как помочь мне. В результате он не получил ничего. Я ушел из его клиники с чувством презрения к нему.

Мир полон людей жадных и корыстных. И редкий человек, искренне стремящийся быть полезным другим, обладает огромным преимуществом. У него мало конкурентов.

Оуэн Д. Юнг сказал: "Человек, способный поставить себя на место другого, способный понять его образ мышления, может не беспокоиться о том, какое будущее его ожидает".

Если по прочтении этой книги вы приобретете самую нужную склонность всегда становиться на точку зрения другого, смотреть на вещи под его углом зрения, это может оказаться важной вехой в вашей карьере.

Множество людей оканчивает колледжи, научившись в подлиннике читать Вергилия и овладев таинствами исчисления, но не получив ни малейшего представления о том, каким образом мыслят они сами.

Например, однажды я вел курс "Ораторского искусства" для выпускников колледжей, зачисленных на службу в транспортную корпорацию Нью-Йорка, Нью-Джерси. Один из них хотел убедить других играть в баскетбол. Вот что он говорил при этом: "Хочу из вас сделать настоящих людей и научить играть в баскетбол. Я очень люблю играть в баскетбол, но в последнее время в спортзале нам не хватало людей для игры. На днях двое или трое из нас столкнулись в борьбе за мяч, и я получил здоровый синяк под глазом. Очень бы хотел, чтобы вы, ребята, пришли завтра вечером".

Сказал ли он хоть что-нибудь о ваших желаниях? Хотит ли вы пойти в спортзал, куда никто не ходит? Очень ли вас волнуют его желания? Не хотите ли вы получить синяк под глазом?

А мог ли он указать на привлекательные для вас стороны посещения спортзала? Несомненно. Большая энергия. Лучший аппетит. Более ясное мышление. Веселье игры и т. д.

Повторим мудрый совет профессора Оверстрита: "Прежде всего пробудите в нем (другом человеке) какое-нибудь сильное желание. Кто способен сделать это, с тем - весь мир. Кто не способен - идет в одиночестве".

Один из студентов в порядке аутотренинга решил применить усвоенные знания в домашней жизни. Его беспокоили некоторые проблемы воспитания своего маленького сына. Мальчик был худосочный и отказывался есть сам. Родители использовали обычные в таких случаях методы. Они "распекали" и "пилили".

"Эту кровать ты уже не будешь мочить? Не так ли?" спросил он. "Ах, нет! Нет! Я не буду мочить эту кровать!" Мальчик сдержал свое обещание, здесь была затронута его гордость. Это

была его кровать. Он и только он купил ее. И он носил теперь пижаму, как подобает маленькому мужчине. Он хотел вести себя как мужчина. И он так себя вел.

Другой отец, К. Т. Дачмэнн, инженер-связист, студент этого же курса, не мог приучить свою трехлетнюю дочь завтракать. Обычные методы выговоров, просьб и уговоров оканчивались одинаково безуспешно. И вот ее родители спросили сами себя: "Как можно заставить ее захотеть есть? "

Маленькая девочка любила подражать матери, ей нравилось чувствовать себя взрослой. Итак, однажды утром они поставили ее на стул и разрешили ей самой приготовить завтрак. В самый подходящий психологический момент - в то время, как она размешивала свою стряпню, отец медленно вошел в кухню. Увидев его, она сказала: "Ах, посмотри, папа, я приготовила овсяные хлопья на завтрак! " в это утро она съела две порции овсяных хлопьев без всяких уговоров, потому что была заинтересована в этом. Она обрела чувство своей значительности, в приготовлении пищи она нашла способ самовыражения.

Уильям Винтер заметил однажды, что "Самовыражение - это главная настоятельная потребность человеческой природы".

Почему бы нам не использовать знание законов психологии в деловой жизни? Предположим, что у нас появилась прекрасная идея. Почему бы вместо того, чтобы заставлять другого считать ее нашей, не представить ему возможность самому состряпать и размешать эту идею? Он тогда будет смотреть на нее, как на свою собственную, она понравится ему, и, может быть, он съест две порции.

Вспомним: "Прежде всего возбудите в другом сильное желание. Кто способен поступать так, с тем - весь мир, кто не способен - идет в одиночестве".

Девять советов, как извлечь наибольшую пользу из этой книги.

1. Если вы хотите получить наибольшую пользу от этой книги, учтите одно обязательное и наиболее существенное условие, бесконечно более важное, чем любые правила или приемы. Не выполнив это основное условие, тысяча правил по изучению принесет вам мало пользы. Если же вы внесете этот главный вклад, то сможете добиться чудесных результатов, даже не читая никаких советов относительно того, как получить наибольшую пользу от этой книги.

Что же это за магическое условие? Вот оно: Глубокое, деятельное желание научиться, твердая решимость повысить свое умение обращаться с людьми.

Каким образом можете вы развить в себе подобное стремление? Постоянным напоминанием самому себе о том, как важны эти принципы для вас. Рисуйте в своем воображении, что овладение ими поможет вам в быстром продвижении к высокому положению в обществе и к финансовым успехам. Повторяйте себе снова и снова: "Моя популярность, моя удача и мой доход зависят в немалой степени от моего искусства обращения с людьми".

2. Читайте каждую главу быстро, чтобы получить первое впечатление от нее как бы с высоты птичьего полета. Вероятно, вы почувствуете искушение при этом не снижая скорости приняться за следующую. Не делайте этого, если только вы не читаете просто для развлечения. Но если вы читаете для того, чтобы способом. Это потребует времени, упорства, и ежедневного труда.

Итак, почаще обращайтесь за советом к этим страницам. Смотрите на эту книгу как на рабочий справочник человеческих отношений. Всякий раз, когда вам приходится сталкиваться с такими несколько специфическими проблемами, как воспитание детей, необходимость склонить жену к вашему взгляду на вещи или удовлетворить раздраженного клиента, остерегайтесь поступать импульсивно. Это обычно ведет к ошибкам. Советую в этом случае обратиться к страницам этой книги и посмотреть параграфы, которые вы подчеркнули. Тогда испытывайте новые способы и наблюдайте за тем, какие чудесные результаты они будут

приносить вам.

7. Предложите вашей жене, вашему сыну или кому-нибудь из сотрудников десять центов или доллар, за то, что он или она уличит вас в нарушении определенного принципа. Превратите усвоение этих правил в живую игру.

8. Президент одного крупного банка на уолл-стрит однажды в беседе с одним из моих выпускников описал высокую эффективность системы, которой он пользовался для самоусовершенствования. Этот человек мало учился в школе, однако теперь он один из самых значительных финансистов америки, и он признавался, что более всего обязан своим успехом постоянному применению своей доморощенной системы. Вот в чем она заключалась. Изложу ее собственными словами, насколько мне позволяет память.

"В течение многих лет я веду книгу встреч, в которой отражены мои ежедневные деловые контакты. Моя семья никогда не строит никаких планов относительно меня на субботние вечера, так как знает, что каждую субботу часть вечера я посвящаю процессу самовоспитания, самоанализа, обзору и оценке сделанного за неделю. После обеда ухажу к себе, открываю книгу и размышляю над всеми свиданиями, дискуссиями и совещаниями, имевшими место в течение минувшей недели.

Я спрашиваю себя: "какие ошибки совершил за это время? Что из сделанного мной было правильным и что можно было сделать лучше и каким образом? Какой урок могу извлечь из этого?"

Этот еженедельный обзор часто повергал меня в отчаяние. Сколько раз меня поражало то, какие грубые ошибки я совершал. Конечно, с годами эти ошибки случаются реже. Иногда и теперь после подобного обзора я бываю склонен отшлепать самого себя. Эта система самоанализа и самовоспитания, осуществляемая мною в течение ряда лет, дала мне значительно больше, чем что-либо другое из испробованного мною. Она помогла развиться моим способностям к принятию правильных решений и оказала чрезвычайное содействие моим контактам с людьми. Как бы высоко я ни ценил ее, эта оценка не будет для меня слишком высокой."

Почему бы вам не использовать эту систему для проверки применяемых вами принципов, обсуждаемых в этой книге? Поступая так, вы окажетесь в выигрыше дважды.

Во-первых, вы обнаружите, что увлеклись самоанализом, который как занимателен, так и полезен.

Во-вторых, вы убедитесь, что ваши способности заводить и поддерживать отношения с людьми будут расти и развиваться подобно вечнозеленому дереву лавра.

9. В конце этой книги вы найдете дневник, в который следует записывать свои триумфы в применении данных принципов. Будьте конкретнее. Указывайте имена, даты, результаты. Ведение таких записей вдохновит вас на большие усилия. А какими трогательными покажутся они, когда вы наткнетесь на них

## ГЛАВА 2 Шесть способов располагать к себе людей

### 2. 1 Поступайте так, и вы будете повсюду радушно приняты.

Зачем читать эту книгу, чтобы узнать, как приобретать друзей? Почему не изучать технику величайшего приобретателя друзей, какого когда-либо знал свет? Кто он? Вы можете встретить его завтра, выйдя на улицу. Когда вы окажетесь в десяти футах от него, он начнет помахивать хвостом. Если вы остановитесь и потреплете его, он будет готов выпрыгнуть из шкуры, чтобы показать вам, как он любит вас. И вы знаете, что за этим проявлением чувств с его стороны нет никаких скрытых мотивов: он не намеревается продать вам недвижимое имущество и не собирается жениться на вас.

Задумывались ли вы когда-нибудь над мыслью о том, что собака - это единственное

животное, которое не обязано работать для своего существования? Курица должна нести яйца, корова давать молоко, канарейка - петь. Только собака живет, не давая ничего, кроме любви.

Когда мне было пять лет, отец купил мне за пятьдесят пенсов маленького желтошерстного щенка. Он был светом и радостью моего детства. Каждый вечер около половины пятого он усаживался перед нашим домом, пристально глядя своими красивыми глазами на тропинку. И стоило ему только услышать мой голос или увидеть меня сквозь решетку, помахивающего обеденным котелком, как он пулей срывался с места, запыхавшись взлетал на холм - приветствовал меня радостными прыжками и счастливым лаем. Типпи был моим любимым постоянным компаньоном в течение пяти лет. Потом, в одну ужасную ночь - я ее никогда не забуду - он был убит молнией. Смерть Типпи была трагедией моего отрочества.

Ты никогда не читал книг по психологии, Типпи. Ты никогда не нуждался в этом. Неким божественным чутьем ты знал, что один, проявляя неподдельный интерес к людям, можешь приобрести друзей за два месяца больше, чем другой за два года, изо всех сил старающийся заинтересовать их собой. Хочется повторить это.

Однако, и мне и вам известны люди, в течение всей жизни совершающие грубую ошибку, всячески намекая другим, что тем подобало бы проявлять интерес к ним.

Конечно, это - пустое дело. Люди не интересуются ни мной, ни вами. Утром, в полдень и после обеда они заняты только получил почти два миллиона долларов прибыли.

Как-то я спросил мистера Тэрстона о секрете его успеха. Вне всякого сомнения, школа в них совершенно не причем, ибо он бежал из дома будучи еще маленьким, стал бродягой, путешествовал в товарных вагонах, спал в стогах сена, просил милостыню по дворам и учился читать, разглядывая из товарных вагонов вывески вдоль железнодорожных путей.

Обладал ли он исключительными познаниями в области магии? Нет, он сказал мне, что существует масса книг об искусстве фокусников и иллюзионистов, и множество людей обладает в этой области знаниями не меньшими, чем он сам, но он имел две вещи, которых не имели другие. Во-первых, он обладал способностью перевоплощаться и вводить в заблуждение. Он был мастером цирка. Он знал человеческую натуру. Каждое его действие на сцене, каждый жест, интонация голоса, движение бровей были заранее тщательно рассчитаны по секундам. Но в добавление к этому Тэрстон обладал живым интересом к людям. Он рассказывал мне, что многие фокусники, глядя на публику, обычно говорят себе: "Прекрасно! Вот скопище простаков и деревенских олухов, сейчас я их одурачу по всем правилам".

Подход Тэрстона был совершенно иным. Каждый раз, выходя на сцену, он говорил себе: "Я благодарен этим людям за то, что они приходят посмотреть на мое искусство. Это они сделали его доступным для меня и натолкнули меня на путь, столь соответствующий моим способностям. Сейчас я покажу им все лучшее, что умею".

Он признался мне, что никогда не выходил к огням рампы, не сказав вновь и вновь: "Я люблю моих зрителей". Смешно? Нелепо? Вы имеете право так думать, думать, как вам угодно. Я просто упоминаю об этом без всяких комментариев, как о средстве, которым пользовался один из самых знаменитых иллюзионистов всех времен.

Госпожа Шуман-Хейнк рассказывала мне нечто похожее. Несмотря на все лишения и сердечную драму, которую ей пришлось пережить, несмотря на то, что жизнь ее была столь трагична, однажды она даже покушалась на нее и жизнь своего ребенка, несмотря на все это, она восхваляла свой путь к вершине. Достигнув ее, она стала, быть может, самой замечательной из певиц, которые своим исполнением произведений Вагнера когда-либо заставляли трепетать слушателей. И она тоже призналась мне, что одним из секретов ее успеха является тот неослабный интерес, который она испытывала к людям.

Это являлось также одним из секретов удивительной популярности Теодора Рузвельта.

Даже его слуги любили его. Его камердинер, из цветных, Джеймс И. Амос написал о нем книгу, которую озаглавил: "Теодор Рузвельт, герой своего слуги". В этой книге Амос рассказывает о следующем показательном случае:

"Как-то раз моя жена спросила президента, что за птица куропатка? Она никогда не видела куропаток, и он ей подробно описал их. Некоторое время спустя в нашем коттедже зазвонил телефон. (Амос с женой жил в маленьком коттедже в имении Рузвельта на берегу Ойстер Бэй). Моя жена взяла трубку. Это был сам мистер Рузвельт. Он позвонил ей, чтобы сказать, что перед ее окнами разгуливает куропатка, и она может ее увидеть, если выглянет в окно. Мелочи, подобные этой, были очень характерны для него. Всякий раз, когда он проходил мимо нашего дома, даже если он не видел нас, мы слышали обычно его голос: "оо-оо-оо, Джеймс! " Или "оо-оо-оо, Энни! " Это было просто дружеским приветствием, когда он шел мимо.

Как могли служащие не питать симпатию к подобному человеку? Как мог хоть кто-нибудь не симпатизировать ему?

Рузвельт зашел однажды в Белый Дом, когда президент Тафт и министра финансов в кабинете Теодора Рузвельта, Джорджа Б. Виккерсхема, министра юстиции в кабинете Тафта, Уильяма Дженингса Брайдана, Франклина Делано Рузвельта и многих других выдающихся деятелей приехать к нам и рассказать студентам об ораторском искусстве.

Каждому из нас, будь то мясник, хлебопек или король на троне, нравятся люди, которые восхищаются нами. Взять, например, германского кайзера. Ко времени окончания мировой войны он был, вероятно, человеком, вызывающим наиболее лютую ненависть на этой земле. Даже его собственная нация отвернулась от него, когда он сбежал в Голландию, спасая свою голову. Ненависть к нему была столь сильна, что миллионы людей рады были бы растерзать его на куски или сжечь заживо на костре. И вот, в самый разгар этого пожара ярости, один маленький мальчик написал кайзеру письмо, простое и искреннее, дышащее любовью и восхищением. Этот маленький мальчик написал, что его не касается, что думают другие, что он всегда будет любить кайзера Вильгельма как своего императора. Кайзер был глубоко тронут этим письмом и пригласил маленького мальчика приехать повидаться с ним. Мальчик приехал, а с ним его мать, на которой кайзер женился. Этому маленькому мальчику не было нужды читать книгу о том, "Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей". Он интуитивно знал, как это делать.

Если мы хотим завести друзей, давайте будем делать для этого что-нибудь, требующее от нас нашего времени, энергии, бескорыстных чувств и внимательности к другим. Когда герцог Виндзорский был еще принцем Уэльским, он задумал совершить поездку по Южной Америке. Перед тем, как отправиться в это путешествие, он потратил месяц на изучение испанского языка с тем, чтобы иметь возможность при публичных выступлениях говорить на понятном для слушателей языке. И жители Южной Америки полюбили его за это.

Вот уже много лет, как я взял себе за правило узнавать дни рождения моих друзей. Как? Хотя я сам ни капельки не верю в астрологию, тем не менее завожу разговор о том, верит ли мой собеседник в то, что дата его рождения влияет на характер и обстоятельства жизни. Потом прошу назвать мне месяц и день его рождения. Если он скажет, например, 24 ноября, я начинаю повторять про себя: "24 ноября", "24 ноября". Как только он отвернется, я записываю его имя и день рождения, а позднее вношу эти данные в свою книгу дней рождения. В начале каждого года я отмечаю эти дни в своем календаре, чтобы они попадались мне на глаза автоматически. Когда подходит очередной день рождения, посылаю письмо или телеграмму. Какой это имеет успех! Часто я оказываюсь единственным человеком на земле, который вспомнил об имениннике.

Если мы хотим завести друзей, давайте будем при встречах с людьми приветливы и душевны. Когда вам кто-нибудь звонит по телефону, пользуйтесь этим психологическим

правилом. Говорите "алло" тоном, выражающим радость по поводу того, что вам позвонили. "Нью-Йорк телефон компани" Специально обучает телефонисток произносить слова: "номер, пожалуйста!" Таким тоном, в котором бы слышалось: "Доброе утро. Я рада быть вам полезной". Вспомним об этом завтра, когда будем отвечать на телефонный звонок.

Действительна ли подобная философия в мире бизнеса?

Я мог бы проиллюстрировать это на множестве примеров, но мы ограничимся только двумя.

Чарльз Р. Уолтерс, сотрудник одного из крупнейших банков Нью-Йорка, получил задание срочно подготовить конфиденциальный доклад об одной корпорации. Он знал лишь одного человека,

Окончание этой истории я передам словами самого мистера Нэйфла: "Я попросил этого джентльмена уделить мне всего лишь минуту своего внимания. Это было сказано для того, чтобы он вообще согласился принять меня. Когда же я объяснил ему причину своего визита, он пододвинул мне стул и начал разговор, который продолжался ровно час сорок семь минут. Он вызвал одного из администраторов, написавшего в свое время книгу о проблемах объединения однотипных магазинов. Он послал запрос в национальную ассоциацию объединенных магазинов и получил для меня копию стенографического отчета о дискуссии по интересующим меня вопросам. Он был уверен, что объединенные магазины являют собой пример истинного служения человечеству. Он был горд тем, что его деятельность распространилась на сотни городов, деревень и поселков. Его глаза сияли от удовольствия, когда он рассказывал об этом. И я должен признаться, что он открыл мне глаза на многие вещи, над которыми я даже никогда не задумывался. Он полностью заменил мою точку зрения на эти вопросы.

Когда я уходил, он проводил меня до двери, положил мне на плечо руку и пожелал успеха в предстоящих дебатах. Он попросил меня зайти к нему повидаться и дать знать, как я справлюсь со своей задачей. Последние слова, которые он произнес, были: "Кроме всего прочего, загляните ко мне, пожалуйста, весной. Мне хотелось бы передать вам заказ на доставку угля".

Мне это показалось чуть ли не чудом. Он из'явил готовность покупать мой уголь даже без моей просьбы об этом. Проявив неподдельный интерес к нему и его проблемам, я за два часа достиг большего, чем за десять лет, стараясь заинтересовать его своим углем.

Истина, открытая вами, мистер Нэйфл, не нова. Давным-давно, за сто лет до рождества Христова, знаменитый римский поэт Публий Сирius заметил, что: "Мы интересуемся другими, когда они интересуются нами".

Итак, если вы хотите располагать к себе людей,  
правило 1-е гласит:

Проявляйте искренний интерес к другим людям!

Если вы хотите совершенствовать свой характер, чтобы стать человеком более приятным и более искусным в обращении с людьми, позвольте мне порекомендовать вам прочесть "Возвращение к религии" доктора Генри Линка. Пусть не пугает вас название. Это отнюдь не слащавая ханжеская книжонка. Она написана человеком, великолепно знающим психологию и лично принявшим и проконсультировавшим более трех тысяч человек, обращавшихся к нему со своими личными проблемами. Доктор Линк говорил мне, что он легко мог бы дать своей книге название "Как совершенствовать вашу личность". Ибо она посвящена именно этой теме. Я уверен, вы найдете ее интересной и поучительной. Если прочтете и претворите в жизнь ее рекомендации, вы наверняка усовершенствуете свое искусство обращения с людьми.

2. 2 простой способ произвести хорошее первое впечатление.

Недавно я присутствовал на званом обеде в Нью-Йорке. Одна из гостей, некая дама, получившая наследство, изо всех сил стремилась произвести хорошее впечатление.

Свое скромное наследство она растратила на меха, бриллианты, жемчуг. Но ничего не сделала с выражением своего лица. Оно было кислым и самовлюбленным. Она не понимала того, "Билл, ты немедленно сотрешь эту хмурую мину, которая придает тебе вид свежесмытого кота, и начнешь улыбаться. Начнешь прямо сию минуту".

Сев завтракать, я приветствовал жену словами: "Доброе утро, моя дорогая! " И улыбнулся ей.

Вы предупреждали меня, что она может удивиться. Ну, так вы недооценили ее реакцию. Она была совершенно ошеломлена. Она была потрясена. Я сказал ей, что в будущем она может рассчитывать на это как на регулярное явление, я продолжаю улыбаться каждое утро, вот уже два месяца.

Эта перемена моего отношения к ней принесла в наш дом за эти два месяца больше радости, чем весь минувший год.

Теперь, отправляясь на работу, улыбкой и пожеланием доброго утра приветствую боя у дверей лифта и швейцара у под'езда. Улыбаюсь кассиру, беря билет. Под сводами Фондовой Биржи улыбаюсь людям, до недавнего времени никогда не выдавшим улыбки на моем лице.

Вскоре обнаружил, что все стали улыбаться мне в ответ. С теми, кто приходил ко мне с жалобами и претензиями, стал обращаться приветливо и ободряюще. Выслушивая их, улыбаюсь и нахожу, что улаживать конфликты стало значительно легче. Я пришел к выводу, что улыбки приносят мне доллары, много долларов каждый день.

Я содержу контору вдвоем с другим маклером. Один из его клерков - симпатичный молодой парень. Будучи окрылен достигнутыми успехами, я поведал ему о своей новой философии человеческих отношений. Тогда он признался мне, что когда я впервые появился в конторе, он подумал, что я ужаснейший брюзга, и лишь недавно изменил свое мнение обо мне.

Он добавил, что, когда я улыбаюсь, мое лицо приобретает очень человеческое выражение.

Из своей системы поведения я исключил также всякий критицизм. Вместо порицания теперь стремлюсь найти место для признания и похвалы. Я прекратил разговоры о своих желаниях. Стараюсь теперь понять точку зрения другого человека. И все это буквально произвело революцию в моей жизни. Я стал совершенно другим человеком, счастливым, богатым человеком, богатым дружбой и счастьем - единственными вещами, имеющими, в конечном счете, ценность".

Не забудьте и о том, что это письмо написано искусственным в делах и умудренным опытом биржевым маклером, который живет куплей и продажей акций на Нью-Йоркской Фондовой Бирже за собственный счет, - делом столь трудным, что в 99 случаях из ста, соприкоснувшись с ним терпят неудачу.

Вы не испытываете желания улыбаться? Что же в таком случае можно вам предложить? Две вещи. Во-первых, заставьте себя улыбаться. Если вы в одиночестве, насвистывайте или мурлыкайте какую-нибудь мелодию или песню.

Поступайте так, как если бы вы уже были счастливы, и это приведет вас к счастью. Покойный Уильям Джеймс, профессор Гарвардского университета, так обосновал это: "Казалось бы, поступок должен следовать за чувством, но в действительности поступок и чувство идут рядом, и, управляя поступками, находящимися под более прямым контролем воли, нежели чувства, мы получаем возможность косвенным образом управлять чувствами.

Таким образом, высший сознательный путь к жизнерадостности, если она нами утрачена, - это взять себя в руки и заставить говорить и поступать так, как если бы жизнерадостность была уже обретена... "

В этом мире каждый ищет счастья, и существует только один способ, один верный способ, чтобы найти его. Это - контроль над своими мыслями. Счастье не зависит от внешних условий.

Оно зависит от условий внутренних. То, чем вы обладаете, или улавливают из набегающих волн прилива необходимые для их жизни вещества. Нарисуйте в своем воображении образ того одаренного, достойного и полезного человека, каким вам хотелось бы быть, и поддерживаемый вашей мыслью образ будет ежечасно и ежеминутно преобразовывать вас в такую именно личность...

Мысль - превыше всего. Займите правильную психологическую позицию - позицию мужества, искренности и жизнерадостности. Правильно мыслить - это значит уже создавать. Все вещи приходят через желания, и каждый искренне молящийся получает ответ. Мы уподобляемся тому, на чем сосредоточены помыслы наших сердец. Будьте мужественны и высоко несите голову, как если бы она была увенчана короной. Мы - боги, еще находящиеся в коконе, и необретшие пока крыльев".

Старые китайцы обладают бездной премудрости - это известно всему миру, у них есть пословица, которую нам следовало бы выписать на полоску бумаги и подклеить на внутреннюю сторону наших шляп. Она гласит: "Человек без улыбки на лице не должен открывать лавку".

И, коль речь идет о магазинах, Фрэнк Ирвинг Флетчер в одном из своих рекламных шедевров, сделанных по заказу фирмы "Оппенгейм, Коллинз энд Компани", преподнес нам следующий великолепный образчик житейской философии:

Ц е н а у л ы б к и в р о ж д е с т в о

Она ничего не стоит, но создает много.

Она обогащает тех, кто ее получает, не обедняя тех, кто ее дает.

Она длится одно мгновение, память же о ней иногда сохраняется навсегда.

Нет столь богатых, которые могли бы прожить без нее, и нет столь бедных, которые не стали бы богаче по ее милости.

Она создает счастье в доме, атмосферу доброжелательности в делах и служит паролем для друзей.

Она - отдохновение для утомленного, свет надежды для отчаявшегося, сияние солнца для удрученного и лучшее из природных средств против горя.

Тем не менее ее нельзя ни купить, ни выпросить, ни одолжить, ни украсть, ибо она представляет собой некую драгоценность, которая не принесет ни малейшей пользы никому, если только не будет отдана от чистого сердца.

И если в последние минуты уходящего рождества случится так, что, покупая что-нибудь у наших продавцов, вы обнаружите, что они так устали, что не в силах подарить вам улыбку, можно вас попросить о том, чтобы вы им оставили одну из своих?

Потому что никто так не нуждается в улыбке, как тот, кому уже нечего больше отдать.

Итак, если вы хотите располагать к себе людей, правило 2-е гласит:

У л ы б а й т е с ь!

2. 3 Если вы не делаете этого, неприятности не за горами!

В конце 1898 года в округе Рокленд, штат Нью-Йорк, произошло трагическое событие. В одной семье умер ребенок, похороны должны были состояться в тот же день, и соседи стали

готовиться, чтобы принять в них участие. Джим Фарли пошел в конюшню запрячь лошадей. Земля была покрыта снегом, морозный воздух покусывал кожу, жеребец его, не запрягавшийся несколько комплимент.

Но забудьте его или ошибитесь в произношении, и вы уже поставили себя в крайне неловкое положение. Однажды, организовав в Париже курсы публичной словесности, я разослал всем проживающим в городе американцам письмо, размноженное типографическим способом. Наборщик-француз, явно слабо знавший английский язык, набирая имена, естественно, искажил их. И один из адресатов, управляющий парижского филиала крупного американского банка, учинил мне в ответном письме полнейший разнос за орфографические ошибки, допущенные в написании его имени.

Что явилось причиной успеха Эндрю Карнеги?

Его называли стальным королем, однако, сам он мало смыслил в производстве стали. Сотни работавших на него людей знали о стали несравненно больше, чем он. Но он знал, как обратиться с людьми, и именно это знание сделало его богатым. Очень рано он проявил организаторское чутье и врожденный дар руководителя. Еще в десятилетнем возрасте он открыл для себя, какое исключительно важное место занимают в жизни людей их собственные имена. И он сумел использовать это открытие, чтобы приобрести сотрудников. Вот как это было. В ту пору, когда он был еще мальчишкой и жил в Шотландии, он раздобыл как-то себе кролика, точнее крольчиху.

Очень скоро он стал обладателем целого выводка крольчат, не имея никакой пищи для них. Зато у него была блестящая идея. Он пообещал соседским мальчишкам, что если они отправятся и нарвут клевера и одуванчиков для кормления кроликов, он в их честь назовет крольчат их именами.

Замысел удался, как по волшебству, и Карнеги навсегда запомнил это.

Многие годы спустя, используя эту особенность человеческой психологии в бизнесе, он нажил миллионы. Например, он захотел продавать стальные рельсы компании пенсильванской железной дороги. Президентом "Пенсильвании Рэйлроуд" был тогда Дж. Эдгар Томсон. Эндрю Карнеги строит в Питтсбурге гигантский сталелитейный завод и называет его "Эдгар Томсон Стил Вокс".

А теперь посмотрим, сумеете ли вы отгадать загадку. Когда компании пенсильванской железной дороги требовались рельсы, как вы думаете, у кого она их покупала?... У Сиэрса? У Рыбака? Нет и нет. Вы не угадали. Попробуйте еще разок.

Во время своей борьбы с Джорджем Пуллмэном за первенство в производстве спальных вагонов стальной король снова вспомнил свой кроличий урок.

Центральная транспортная компания, контролируемая Карнеги, вела войну с компанией, принадлежавшей Пуллмэну. Оба прилагали все усилия, чтобы заполучить контракт на поставку спальных вагонов для "Юнион Пасифик Рэйлроуд", награждая при этом друг друга тумачами, сбивая цены и уничтожая тем самым всякие шансы на получение прибыли. Оба соперника прибыли в Нью-Йорк, чтобы нанести визит в правление "Юнион Пасифик". Встретив однажды вечером Пуллмэна в отеле, Карнеги сказал: "Добрый вечер, мистер Пуллмэн! Долго мы будем с вами изображать двух дураков? "

"Что вы имеете в виду? " - спросил Пуллмэн.

Тогда Карнеги объяснил, что он имеет в виду объединение их предпринимательских интересов, в ярких выражениях он обрисовал многочисленные преимущества их сотрудничества перед имеющим место соперничеством. Пуллмэн слушал очень внимательно, но был не вполне убежден доводами Карнеги. Под конец он спросил: "Как вы хотели бы назвать новую фирму? " "Что за вопрос?! Пуллмэн Палас Кар Компани", - ответил, ни на секунду не задумываясь,

Карнеги.

Лицо Пуллмэна просветлело. "Пойдемте ко мне в номер, необыкновенную машину. Президент сказал: "На мой взгляд, это просто великолепно. Все, что вам нужно сделать - это только нажать кнопку, и вы уже едете. Вы можете вести машину без малейших усилий. Это грандиозно! Не видел ничего подобного. Мне бы хотелось скорее забраться в нее, чтобы посмотреть, какова она в работе".

В присутствии своих сотрудников и друзей, восхищавшихся машиной, Рузвельт сказал мне: "Мистер Чемберлен, я чрезвычайно признателен вам за все то время и усилия, которые вы потратили на разработку этого автомобиля. Это большая и прекрасно выполненная работа".

Он восхищался радиатором, специальным зеркалом заднего вида, часами, специальным прожектором и внутренней отделкой салона, удобством сиденья водителя и специальными чемоданами в багажнике с его монограммой на каждом. Он обратил внимание на каждую мелочь, которую я внес в конструкцию специально для него. Он привлек к ним внимание миссис Рузвельт, мисс Перкинс, министра труда, своего секретаря и даже старого негра-носильщика, сказав ему: "Джордж, проявите, пожалуйста особенную заботу об этих чемоданах".

Когда урок вождения был закончен, президент обратился ко мне со словами: "Ну, мистер Чемберлен! Федеральное резервное управление ожидает меня уже тридцать минут. Полагаю, что мне следует вернуться к работе".

Механик, которого я взял с собой в Белый Дом, был представлен президенту, когда мы приехали. Он ни разу не вступал в разговор, и президент лишь один раз слышал его имя. Это был застенчивый парень, державшийся все время позади. Однако, перед тем, как отпустить нас, президент обратился к нему, назвав его по имени, пожал ему руку и поблагодарил за приезд в Вашингтон. И в этой благодарности не было ничего формального. Он действительно говорил то, что чувствовал. И я это понял. Через несколько дней после возвращения в Нью-Йорк я получил фотографию президента Рузвельта с его автографом и маленькую благодарственную записку, в которой он еще раз выражал мне свою признательность за сотрудничество. Для меня остается тайной, как он находил время для всего этого".

Франклин Делано Рузвельт знал, что одним из простейших, но в то же время эффективных и важных путей привлечения людей на свою сторону, является запоминание имен и умение дать человеку почувствовать свою значительность. А многие ли из нас пользуются этим? Даже после тех кратких встреч, которые состоят только из взаимных представлений и нескольких минут болтовни, прощаясь, мы уже не в состоянии вспомнить имя нового знакомого.

Один из первых уроков политической грамотности гласит: "Помнить имя избирателя - искусство управлять государством. Забыть - значит быть преданным забвению".

В деловой жизни и специальных контактах способность вспомнить нужное имя почти так же важна, как и в политике.

Наполеон третий, император Франции и племянник великого Наполеона, гордился тем, что он, несмотря на свои монаршие заботы, был в состоянии вспомнить имя любого однажды встреченного им человека. Как ему это удавалось? Очень просто. Если он слышал произносимое имя недостаточно отчетливо, то он говорил: "Извините, я плохо расслышал ваше имя". В тех случаях, когда имя было необычным, он спрашивал: "А как оно пишется?" в течение беседы он старался несколько раз произнести только что услышанное имя, а в уме - связать его с какой-нибудь характерной особенностью, выражением лица и общим видом человека. Если новый знакомый был лицом значительным, Наполеон прилагал дополнительные усилия, чтобы запомнить его имя. Как только его императорское величество оставался в бы ничего членораздельного сказать, так как в ботанике разбираюсь не более, чем в анатомии пингвинов. Единственное, что я действительно делал - это слушал с неослабным вниманием. Слушал,

потому что был по-настоящему заинтересован. И он чувствовал это. Естественно, это было ему приятно. Слушать подобным образом - это самый большой комплимент, какой мы кому-нибудь можем сделать. "Немногие человеческие существа, - писал Джек Вудфорд в одном из своих сочинений, - способны устоять перед лестью восхищенного внимания"

Я сделал даже больше, чем проявил "восхищенное внимание". Был "искренен в своем одобрении и щедр на похвалы", сказав ему, что беседа с ним была чрезвычайно интересна и полезна для меня. И это было действительно так. Сказал также, что мне хотелось бы побродить с ним среди лугов и полей. И мне этого действительно хотелось. Наконец, сказал ему, что должен обязательно встретиться с ним опять. И это было искренне.

В результате, он воспринял меня как хорошего собеседника, хотя в действительности я был только хорошим слушателем, который своим вниманием воодушевлял его на рассказ.

А в чем скрыта тайна успеха деловых переговоров? Согласно мнению такого гениального ученого, как Чарльз В. Элиот, "Не существует никакой тайны, приносящей успех в деловых контактах... Исключительное внимание к говорящему с вами - вот что нужно и важно. Нет ничего, что было бы так лестно, как это".

Истина, сама собой разумеющаяся, не правда ли? Нет нужды четыре года изучать науки в Гарварде, чтобы понять ее. И, тем не менее, и мне и вам известны такие владельцы магазинов, которые пренебрегают этим правилом. Они снимают громадное помещение, закупают превосходные товары, заманчиво оформляют витрины, тратят сотни долларов на рекламу, а затем нанимают продавцов, у которых не хватает ума чтобы внимательно выслушать покупателя, спорят с ним, раздражают его, словом, делают все, чтобы заставить его покинуть магазин.

Возьмем, например, случай с мистером Дж. К. Буттоном, рассказанный им самим на одном из занятий наших курсов. Однажды он купил костюм в универсальном магазине, находящемся в торговом центре Нью-Йорка. Вскоре, однако, покупка разочаровала его, краска слезала с пиджака и пачкала воротник рубашки.

Взяв костюм, он отправился в магазин, к продавцу, у которого покупал костюм и рассказал ему, в чем дело. Я говорю "рассказал". Простите, это явное преувеличение. Он только пытался рассказать. Но не смог. Его оборвали. "Мы продаем тысячи таких костюмов, - заявил продавец, - и это первый случай претензии за все время". Это были только его слова. Его тон говорил значительно больше. В его вызывающем тоне явно было слышно: "Врешь ты все. Думаешь от нас чего-нибудь добиться? Как бы не так! Я тебе покажу от ворот поворот".

В самый разгар спора подошел второй продавец. "Все темные костюмы вначале немного красятся, - сказал он, - этому ничем не поможешь. Дело не в костюме и не в цене. Просто краска такая".

К этому времени я уже накалился до кипящего состояния, заметил мистер Буттон, продолжая свой рассказ. - первый продавец оскорбил чувство моего достоинства. Второй намекнул, что я купил второсортную вещь. Я окончательно вскипел и готов был бросить им костюм и послать их к чертям, когда неожиданно подошел заведующий отделом. Он знал свое дело. Он совершенно изменил мое настроение, превратив рассерженного человека в удовлетворенного покупателя. Как он это сделал? Тремя поступками:

Во-первых, он выслушал мою историю от начала до конца, не из "комиссии".

Несомненно, этот джентельмен смотрел на себя как на некоторого рыцаря, возложившего на себя крест священной войны в защиту общественных прав против бессовестной эксплуатации. Но в сущности, он стремился только получить ощущение собственной значительности. Он получал его, демонстрируя свое возмущение и протест.

Но как только представитель компании дал ему почувствовать себя важным и значительным, его воображаемые горести рассеялись как дым.

Однажды утром, несколько лет назад, разгневанный клиент бушевал в офисе Дж. Ф. Детмера, основателя шерстяной компании Детмера, ставшей впоследствии крупнейшим в мире поставщиком шерстяных тканей в швейную промышленность.

"Этот человек был должен нам пятнадцать долларов, рассказывал мне мистер Детмер. - клиент отрицал это, но мы знали что он ошибается. После получения многочисленных писем из нашего кредитного отдела, он упаковал свой дорожный саквояж, приехал в Чикаго и ворвался в мой кабинет, чтобы сообщить мне, что он не только не станет оплачивать счет, но и никогда в жизни больше не закажет ни на доллар товара у шерстяной компании Детмера.

Я терпеливо выслушал все, что он хотел сказать, испытывая при этом огромное желание прервать его, однако, не делал этого, т. к. понимал, что только усугублю конфликт. Я дал ему возможность высказаться до конца и, когда он, наконец остыл и стал способен что-либо воспринимать, спокойно сказал: "Хочу поблагодарить вас за то, что вы приехали в Чикаго и рассказали мне об этом. Вы оказали мне величайшую услугу, ибо если наш кредитный отдел причинил неприятности вам, он может также причинить их другим нашим хорошим заказчикам. А это было бы столь же прискорбно. Поверьте, для меня было более важно услышать от вас об этом, чем для вас - рассказать мне".

Менее всего на свете ожидал он услышать от меня подобные слова. Думаю, он был даже немного разочарован таким поворотом дела, потому что он приехал в Чикаго сказать мне парочку крепких слов, а вместо того, чтобы сцепиться с ним, я говорю ему спасибо. Я заверил его, что мы непременно вычеркнем эти злосчастные пятнадцать долларов из наших бухгалтерских книг и забудем о них, поскольку мы прекрасно отдаем себе отчет, что наши клерки, следящие за тысячами отчетов и счетов, скорее могут ошибиться, чем такой рачительный человек, как он, следящий к тому же за одним только счетом. Я сказал ему также, что очень и очень хорошо понимаю его состояние, и если бы сам был на его месте, наверняка чувствовал бы себя точно также. Выразив искреннее сожаление о том, что он не будет впредь пользоваться нашими услугами, я взял на себя смелость порекомендовать ему несколько других фирм, поставляющих шерстяные ткани заказчикам.

Во время его прежних приездов в Чикаго мы обычно завтракали вместе, поэтому я и в этот раз пригласил его с собой на ленч. Он несколько принужденно принял приглашение, однако, когда мы вернулись в контору, он сделал у нас заказ, более крупный, нежели когда-либо раньше. Вернувшись домой в более смягченном расположении духа и желая быть с нами столь же безукоризненно честным, как и мы с ним, он пересмотрел свои счета и, обнаружив затерявшийся счет на пятнадцать долларов, выслал нам чек на эту сумму вместе со своими извинениями.

Позднее, когда его жена подарила ему сына, он дал ему второе имя Детмер и оставался другом и клиентом нашей фирмы до самой своей смерти, последовавшей двадцать два года спустя".

Много лет тому назад в одной бедной семье немецких эмигрантов жил мальчик, которому приходилось после школы мыть посуду. Он рассуждал при нем о целесообразности издания декрета об отмене рабства. Он пербрал все аргументы за и против этого шага, потом зачитал письма и газетные статьи, в одних из которых его осуждали за то, что он не освобождает рабов, в других - за то, что он собирается их освободить.

Порассуждав в таком духе несколько часов, Линкольн сердечно пожал старому другу руку, пожелал ему всех благ и отправил обратно в Иллинойс, даже не поинтересовавшись его мнением. Фактически Линкольн говорил все это самому себе. Видимо, это должно было внести ясность в его мысли. "Казалось, он почувствовал облегчение после этого разговора", вспоминал впоследствии его друг. Линкольн не нуждался ни в чьем совете. Ему был нужен просто

сочувственно, дружески настроенный слушатель, перед которым он мог бы излить душу, то, в чем мы все нуждаемся, когда находимся в затруднении. Сплошь и рядом это все, что необходимо раздраженному покупателю, недовольному работнику или обиженному другу.

Если вам хочется знать, как сделать, чтобы люди избегали вашего общества, посмеивались над вами у вас за спиной и даже презирали вас, вот вам отличный совет: никогда никого долго не слушайте. Постоянно говорите только о самом себе. Если вам в голову пришла какая-то мысль в то время, как говорит другой человек, не ждите, пока он кончит. Что путного может он сказать? Зачем тратить вам время, слушая его праздную болтовню? Поставьте его на место - прервите на полуслове.

Знакомы вам люди такого сорта? Мне, к сожалению, да. И, что самое удивительное, имена некоторых из них числятся в социальном регистре. (социальный регистр - список лиц, принадлежащих к наиболее влиятельной по своему положению части американского общества).

Все они без исключения чрезвычайно надоедливы. Ужасно надоедает их непробудное опьянение своей собственной исключительной значимостью.

Человек, говорящий только о себе, только о себе и думает. А "Человек, который думает только о себе, - говорит доктор Николас Дюррей Батлер, президент Колумбийского университета, безнадежно невежественен. Он невежественен независимо от того, насколько значительно полученное им образование".

Итак, если вы стремитесь стать хорошим собеседником, станьте прежде всего хорошим слушателем. Как сформулировала это мисс Чарльз Нордман Ли: "Чтобы быть интересным, будьте интересующимся". Задавайте такие вопросы, на которые собеседник ответит с удовольствием. Поощряйте его на разговор о нем самом, о его достижениях.

Запомните, что говорящий с вами человек в сотни раз более интересуется самим собой, своими желаниями и проблемами, нежели вами и вашими делами. Его собственная зубная боль значит для него много больше, чем голод, уносящий миллионы жизней в Китае.

Чирей, вскочивший у него на шее, интересуется им сильнее, чем сорок землетрясений в Африке. Подумайте об этом прежде, чем начать разговор.

Итак, если вы хотите располагать к себе людей, правило 4-е гасит:

Будьте хорошим слушателем. Поощряйте других рассказывать о себе.

2. 5 Как заинтересовать людей.

Те, кому пришлось посетить Теодора Рузвельта в Ойстер Бэй, были изумлены широким кругом и разнообразием его познаний. "Был ли это ковбой или укротитель мустангов, общественный

Однако, я полагаю, что если бы мне не удалось узнать о теме, столь близкой его сердцу и способной мгновенно вызвать у него теплые чувства, мне было бы в десять раз труднее найти к нему подход".

Находит ли эта ценнейшая техника человеческих контактов применение в бизнесе? Давайте посмотрим. Возьмем пример Генри Дж. Дювернуа, "Дювернуа и Сыновья" - одна из нью-йоркских хлебопекарен высшего класса.

М-р Дювернуа добивался получения заказа на поставку хлеба в один из нью-йоркских отелей. В течении четырех лет каждую неделю он наносил визит директору отеля. Он старался бывать на тех общественных приемах, где присутствовал директор. Он даже снял комнаты в этом отеле и жил там в надежде устроить свои дела. Но все было бесполезно.

"После курса изучения человеческих отношений, - рассказывал м-р Дювернуа, - я понял, что надо изменить тактику. Решил выяснить, что интересуется этого человека, чем он увлекается сильнее всего. Вскоре мне стало известно, что он принадлежит к обществу содержателей отелей, именуемому "Американское гостеприимство". Причем, он не только принадлежал к этому, но

благодаря своему кипучему энтузиазму стал его президентом, а также президентом международного общества владельцев отелей. Где бы ни проходили съезды этих обществ, он непременно присутствовал на них, даже если ему для этого надо было перелетать через горы и пересекать моря и пустыни.

Итак, когда я увидел его на следующий день, то завел с ним разговор о деятельности этого общества. Какой отклик это вызвало! Какой отклик! В течение часа он рассказывал мне о своем обществе голосом, буквально трепещущим от восторга. Я имел возможность с очевидностью убедиться, что общество было его хобби, главной страстью его жизни. Прежде, чем я покинул его кабинет, он убедил меня вступить в члены его организации. Между тем о хлебе я не сказал в этот раз ни слова. Однако, несколькими днями позже он позвонил служащий его отеля и попросил прийти с образцами продукции и списком цен.

"Не знаю, что сделали вы со стариком, - сказал он, - но только он ни о ком, кроме вас, и слышать не хочет".

Вдумайтесь в это хорошенько! Четыре года я трубил в уши этому человеку о том, что хочу получить у него заказ, и еще протрубил бы столько же, если бы не потрудились узнать, чем он интересуется и о чем любит разговаривать".

Итак, если вы хотите располагать к себе людей, правило 5-е гласит:

Ведите разговор в круге интересов вашего собеседника.

2. 6 Как сразу расположить к себе человека.

Я стоял в очереди, чтобы отправить заказное письмо, на почтамте, что расположен на углу тридцать третьей улицы и восьмой авеню в Нью-Йорке, и обратил внимание, что сидящему на регистрации клерку явно надоела работа - взвешивать конверты, продавать марки, давать сдачу, выписывать квитанции - одна и та же монотонная скучная работа из года в год. Я подумал про себя: "Надо постараться расположить к себе этого парня. Очевидно, для этого необходимо сказать что-нибудь приятное, только не о себе, а о нем. Итак, - спросил я себя, - что же в нем есть такого, чем можно было бы искренне восхищаться? "

На подобные вопросы иногда весьма нелегко найти ответ, особенно не имея достаточного опыта. Но в данном случае это не Чарльзу Швэбу, были "искренни в своем одобрении и щедры в своих похвалах"? Мы все хотим этого.

Итак, будем же повиноваться золотому правилу и давать людям то, что хотели бы получить для себя.

Как? Когда? Где? Ответ один: Всегда и Везде.

Например, я спросил у служащего информации в радиоцентре номер кабинета Генри Саувэна. Одетый в щеголеватую униформу, клерк гордился, по-видимому, своей манерой давать справки. Четко и ясно он произнес: "Генри Саувэн (пауза), 18-й этаж (пауза), комната 1816".

Я направился было к лифту, но затем вернулся и сказал: "Хочу поздравить вас с великолепным стилем, в котором вы ответили на мой вопрос. Он ясен и точен, и делаете вы это просто артистически. Такое не часто встретишь".

Просияв от удовольствия, он объяснил мне, почему он делал паузы и почему он произнес каждую из фраз именно так, а не иначе. Несколько моих слов заставили его выше поднять голову, а я, поднимаясь на восемнадцатый этаж, чувствовал, что в этот день добавил маленькую крупицу в общую сумму человеческой радости.

Чтобы начать проводить в жизнь эту философию признания, вы можете не дожидаться того часа, когда вас назначат послом во Франции или председателем комитета пикников у моря в "Клубе лосей" - закрытом привилегированном клубе наиболее консервативных членов республиканской партии. Вы можете с ее помощью творить чудеса каждый день.

Если, например, официантка принесет вам картофельное пюре вместо заказанного

картофеля, жареного по-французски, давайте скажем: "Простите за беспокойство, но я предпочитаю жареный по-французски". Она ответит: "Что вы, никакого беспокойства". И будет рада выполнить ваш заказ, потому что вы проявили к ней уважение.

Коротенькие фразы, такие как: "Простите за беспокойство...", "Не будете ли вы так добры...", "Не угодно ли вам...", "Будьте добры...", "Благодарю вас..." - эти маленькие любезности подобно маслу смазывают шестеренки монотонно работающего механизма ежедневной жизни, и, кроме всего прочего, являются признаком хорошего воспитания.

Давайте возьмем другую иллюстрацию. Читали вы когда-нибудь романы Холла Кейна - "Христианин", "Судья", "Человек с острова Мэн"? Миллионы людей читают его романы, многие миллионы. Он был сыном кузнеца. Его школьное образование ограничилось восьмью классами, однако, к концу своей жизни он был богатейшим литератором, какого когда-либо знал свет.

Его история такова: Холл Кейн любил сонеты и баллады, он буквально проглотил все поэтические произведения Данте Габриэля Россети. Он даже написал сочинение, в котором пел хвалу шедеврам, вышедшим из-под его пера, и отослал копию самому Россети. Россети был восхищен. "Молодой человек, имеющий столь возвышенное мнение о моих способностях, - подумал он, - сам должен быть истинной драгоценностью." Итак, Россети пригласил этого сына кузнеца к себе в Лондон и сделал его своим секретарем. Это стало поворотным пунктом в жизни Холла Кейна, ибо в своем новом положении он стал ежедневно встречаться с прославленными писателями. Наставляемый их советами и воодушевляемый их поддержкой он начал свою писательскую карьеру, которая вознесла его имя на небеса.

Его дом в Грибэ Кэстль, на острове Мэн, стал Меккой для туристов со всех концов земного шара, и он оставил состояние в 2. 5 миллиона долларов. Однако, кто знает, он мог умереть в неизвестности и нищете, если бы не написал эссе, в котором выразил свое восхищение перед знаменитым человеком. знаете ли, не строят таких домов". "Вы правы, - согласилась старая леди, - в наши дни уже не заботятся о красоте домов. Все, что нужно современным молодым людям - это небольшая квартира и холодильник, чтобы спать и есть, а время они проводят вне дома, шляясь на своих автомобилях. Этот дом - дом мечты, - сказала она голосом, дрогнувшим от нахлынувших нежных воспоминаний. - его построила любовь. Мы с мужем много лет мечтали о нем, прежде, чем смогли построить. У нас не было архитекторов. Мы все проектировали сами".

Потом она повела его осматривать дом, и он искренне восхищался красивыми вещами, которые приобретались в путешествиях за границу и затем любовно хранились всю жизнь. Здесь были индийские шали и чайный гарнитур в староанглийском стиле, веджвудский фарфор и спальный гарнитур из Франции, полотна кисти итальянских живописцев и шелковые драпри, некогда висевшие во французском замке.

"Показав мне весь дом, - продолжал м-р Р., - она повела меня в гараж. Там, приподнятый на чурбаки, стоял почти новый "Паккард". "Мой муж купил его незадолго до того, как ушел навсегда, - сказала она. - я ни разу не ездила на нем с тех пор... Вы умеете ценить настоящие вещи, и я решила подарить этот автомобиль вам".

"Что вы, тетушка, - сказал он. - вы меня совершенно подавляете своей щедростью. Я, разумеется, вам чрезвычайно благодарен, но не могу принять этого подарка. Ведь, строго говоря, я даже не родственник вам. Кроме того, у меня совсем новый автомобиль, а у вас, наверняка, много гораздо более близких родственников, которые будут счастливы получить этот "Паккард".

"Родственники! - воскликнула она. - которые только и ждут, когда я умру, чтобы заполучить этот автомобиль. Но они его не получат".

"Если вы не хотите отдавать его им, вы очень легко можете продать машину торговцу

поддержанными автомобилями".

"Продать! - вскричала она. - вы думаете, что я могла бы продать, допустить, чтобы в автомобиле, который мой муж купил для меня, ездили совершенно чужие люди? И не подумаю продавать. Я дарю его вам. Вы умеете ценить красивые вещи! "

Он искренне пытался отклонить этот подарок, но более уже не мог отказываться, не оскорбляя ее чувств.

Эта старая леди, оставшись совершенно одна в большом доме, со своими шаями, старинными гарнитурами и со своими воспоминаниями, страшно нуждалась хотя бы в небольшом внимании. Когда-то она была молодой и красивой, пользовалась успехом, с любовью построила этот уютный дом, со всей Европы привозила понравившиеся ей вещи, чтобы украсить его. Теперь, в своем старческом одиночестве, она страстно ждала хоть капельку душевного тепла, каплю сердечного признания, но никто не давал ей этого.

Когда же она неожиданно нашла это, как находят оазис в пустыне, благодарность ее была столь велика, что она не смогла выразить ее чем либо меньшим, чем подарком автомобиля.

Давайте возьмем другой случай, его рассказал мне д-р Д. М. Мак-Магон, заведующий нью-йоркской фирмой "Леви энд валентэн", занимающейся планировкой парков и садов.

"Вскоре после прослушивания лекции "Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей", я планировал разбивку сада в имении одного известного адвоката. Владелец вышел ко мне, чтобы дать несколько указаний о том, где бы он хотел высадить кусты рододендронов и азалий.

Я сказал: "Сэр, у вас замечательное хобби. Я восхищен вашими прекрасными собаками. Уверен, что вы будете выигрывать массу голубых лент каждый год на на большой выставке собак в

Закончив осмотр кабинета, приведшего Адамсона в совершенный восторг, они остановились у окна, и Истмэн, с присущей ему скромной и мягкой манерой речи, стал рассказывать о видневшихся вдали зданиях, которые были им выстроены и переданы в дар городу с единственной целью помочь страждущему человечеству. Это были - Рочестерский университет, общегородская больница, гомеопатическая больница, детская больница и т. П. М-р Адамсон горячо поздравил его с благородным идеализмом, руководствуясь которым м-р Истмэн использовал свое огромное состояние для облегчения человеческих страданий. потом Джордж Истмэн отпер стеклянную витрину и достал оттуда свое первое детище - фотокамеру, изобретенную одним англичанином и купленную у него Истмэном.

Адамсон попросил его подробнее рассказать о первых трудностях, которые ему пришлось преодолеть для того, чтобы начать свое дело. И м-р Истмен с большим чувством рассказал о бедности, с которой ему пришлось столкнуться в детстве, о том, как его рано овдовевшая мать вынуждена была содержать пансион, в то время, как он служил клерком в страховой конторе за пятьдесят центов в день. Ужас нищеты преследовал его день и ночь, и он твердо решил во что бы то ни стало заработать достаточно денег, чтобы его матери не пришлось до самой смерти обслуживать жильцов. М-р Адамсон поощрял его новыми вопросами на продолжение рассказа и слушал внимательнейшим образом, в то время как м-р Истмен рассказывал историю своих экспериментов с сухими фотопластинками. Весь день он работал в конторе, а потом дома занимался экспериментами иногда всю ночь, засыпая ненадолго, только пока его химикаты работали. Случалось, что он работал и спал, не раздеваясь, трое суток подряд.

Джеймса Адамсона ввели в кабинет Истмена в десять пятнадцать и предупредили, чтобы он не задерживался более пяти минут, но прошел час, прошло два часа, а они все еще продолжали беседовать.

Наконец, Джордж Истмен обратился к Адамсону и сказал: "Недавно я был в Японии, купил

там несколько стульев и поставил их дома на солнечной веранде. Но со временем от действия солнечных лучей краска на стульях начала облезать. Обнаружив это, на следующий день я отправился в город, купил краску и сам покрасил стулья. Хотите посмотреть, как я справился с работой? Отлично. Пойдемте на ленч ко мне и я вам покажу".

После ленча мистер Истмен показал Адамсону купленные в Японии стулья. Красная цена им была полтора доллара за штуку, но Джордж Истмен, сколотивший состояние в сто миллионов долларов, гордился ими, потому что сам покрасил их.

Стоимость заказа на стулья достигала 90000 долларов. Как вы полагаете, кто получил заказ - мистер Адамсон или его конкуренты?

С той поры до самой смерти м-ра Истмена их связывала с м-ром Адамсоном большая дружба.

Где же нам следует испытать силу волшебного камня признания прежде всего? А почему бы не начать прямо у себя дома? Не знаю другого такого места, где бы в этом было более нужды и где бы этим более всего пренебрегали. Должна же ваша жена обладать какими-то привлекательными качествами? Во всяком случае, когда-то вы видели их в ней, иначе бы просто на ней не женились. А не скажете ли, как давно вы в последний раз выразили ей свое восхищение? Как давно? Как давно!!

Несколько лет назад я ловил рыбу в штаб-квартире племени мирамичи в Нью-Брансвике. Я находился в полном одиночестве в глубине канадских лесов. Единственное, чем я располагал для чтения, был экземпляр местной газеты. Я прочитал все, что в ней было, включая рекламу, объявления и статью Дороти Дикс. Эта статья так понравилась мне, что я вырезал ее и сохранил.

Правило 1: Проявляйте искренний интерес к другим людям.

Правило 2: Улыбайтесь!

Правило 3: Помните, что для человека звук его имени является самым сладким и самым выжным звуком человеческой речи.

Правило 4: Будьте хорошим слушателем. Поощряйте других рассказывать вам о себе.

Правило 5: Ведите разговор в кругу интересов вашего собеседника.

Правило 6: Давайте людям почувствовать их значительность и делайте это искренне.