

# DALE CARNEGIE

& ASSOCIATES

---

Autor bestsellerowego poradnika

*Jak zdobyć przyjaciół i zjednać sobie ludzi*

# Sztuka budowania relacji

Jak nawiązywać kontakty  
i zdobywać zaufanie

Tytuł oryginału: Connect!: How to Build Trust-Based Relationships

Tłumaczenie: Anna Zawila, Tadeusz Zawila

Projekt okładki: Jan Paluch

ISBN: 978-83-8322-190-8

Original edition copyright © 2022 by Dale Carnegie & Associates

All rights reserved.

Polish edition copyright © 2023 by Helion S.A. All rights reserved.

No part of this book may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or by any information storage retrieval system, without permission from the Publisher.

Wszelkie prawa zastrzeżone. Nieautoryzowane rozpowszechnianie całości lub fragmentu niniejszej publikacji w jakiegokolwiek postaci jest zabronione. Wykonywanie kopii metodą kserograficzną, fotograficzną, a także kopiowanie książki na nośniku filmowym, magnetycznym lub innym powoduje naruszenie praw autorskich niniejszej publikacji.

Wszystkie znaki występujące w tekście są zastrzeżonymi znakami firmowymi bądź towarowymi ich właścicieli.

Autor oraz wydawca dołożyli wszelkich starań, by zawarte w tej książce informacje były kompletne i rzetelne. Nie biorą jednak żadnej odpowiedzialności ani za ich wykorzystanie, ani za związane z tym ewentualne naruszenie praw patentowych lub autorskich. Autor oraz wydawca nie ponoszą również żadnej odpowiedzialności za ewentualne szkody wynikłe z wykorzystania informacji zawartych w książce.

Drogi Czytelniku!

Jeżeli chcesz ocenić tę książkę, zajrzyj pod adres

<https://onepress.pl/user/opinie/sztbud>

Możesz tam wpisać swoje uwagi, spostrzeżenia, recenzję.

Helion S.A.

ul. Kościuszki 1c, 44-100 Gliwice

tel. 32 230 98 63

e-mail: [onepress@onepress.pl](mailto:onepress@onepress.pl)

WWW: <https://onepress.pl> (księgarnia internetowa, katalog książek)

Printed in Poland.

- Kup książkę
- Poleć książkę
- Oceń książkę

- Księgarnia internetowa
- Lubię to! » Nasza społeczność



## SPIS TREŚCI

Przedmowa .....	9
Jak korzystać z tej książki .....	11
Pięć rzeczy, które ta książka pomoże ci osiągnąć (które sprawią, że staniesz się lepszym człowiekiem) .....	15
Trzydzieści zasad z książki <i>Jak zdobyć przyjaciół i zjednać sobie ludzi</i> autorstwa Dale'a Carnegiego .....	16
Porady od mistrzów .....	19
Wstęp .....	26

### CZĘŚĆ I. ŚWIADOMOŚĆ I NASTAWIENIE

Rozdział 1. Ludzie się różnią (ale są podobni) .....	37
Rozdział 2. Pokonywanie narzuconych przez siebie ograniczeń .....	50
Rozdział 3. Docenienie różnic .....	66
Rozdział 4. Ramy, filtry i to, jak nam przeszkadzają .....	79

### CZĘŚĆ II. KOMPETENCJE I NAWIĄZANIE KONTAKTU

Rozdział 5. Inicjowanie i pielęgnowanie relacji .....	93
Rozdział 6. Budowanie i przywracanie zaufania .....	124
Rozdział 7. Konflikt .....	142
Rozdział 8. Empatyczne słuchanie — bycie wystarczająco skromnym, żeby słuchać .....	158
Rozdział 9. Wirtualny kontakt .....	174

SPIS TREŚCI

PODSUMOWANIE

Zasady Dale'a Carnegiego w kwestii nawiązywania kontaktu .....	193
---	-----

DODATEK

Fragmenty innych książek z serii Dale Carnegie Training .....	195
--	-----



## ROZDZIAŁ 1.

# Ludzie się różnią (ale są podobni)

*Święto Dziękczynienia było zawsze ulubionym świętem Erniego. Nie tylko dlatego, że uwielbiał szarlotkę swojej cioci Very i farsz na bazie kielbasy, który przygotowywała jego mama. Ernie uwielbiał Święto Dziękczynienia, ponieważ dawało mu ono szansę na spotkanie członków rodziny, których zazwyczaj widywał tylko raz w roku. Jego rodzina była odrobinę szajbnięta. Ale czyja nie jest? Gdy Ernie wjechał na podjazd domu swojego kuzyna Eddiego, zauważył, że kilku członków rodziny już tam było. Nie mógł przestać myśleć o tym, czy w tym roku coś się zmieni. Czy będzie czuł się tak samo? A może trudniej będzie mu znieść obecność ludzi, z którymi się nie dogaduje?*

## Jakie są efekty nawiązywania kontaktu z innymi ludźmi?

**B**adania pokazują, że 71 procent osób w chwilach stresu zwraca się do rodziny i przyjaciół<sup>1</sup>. Ludzie są istotami społecznymi, które są biologicznie napędzane do tego, żeby zaspokoić emocjonalne i fizyczne potrzeby poprzez relacje z innymi.

---

<sup>1</sup> <https://www.mhanational.org/connect-others>

Badania wskazują na korzyści płynące z więzi społecznych:

- Zwiększone poczucie szczęścia. W kilku przekonujących badaniach kluczową różnicą między bardzo szczęśliwymi ludźmi a mniej szczęśliwymi stanowiły dobre relacje. Dotyczy to zarówno miejsca pracy, jak i naszego życia osobistego.
- Lepsze zdrowie. Samotność była wiązana z wyższym ryzykiem wysokiego ciśnienia krwi w niedawnym badaniu przeprowadzonym wśród osób starszych.
- Dłuższe życie. Dziewięcioletnie badanie wykazało, że osoby o silnych więzach społecznych i żyjące z lokalną społecznością były od dwóch do trzech razy rzadziej narażone na śmierć.

A jak to może wyglądać w codziennym życiu? Nawijywanie kontaktu może przybierać wiele form: od udzielenia konkretnej pomocy, poprzez wspólne żarty, aż do emocjonalnego wsparcia i walidacji.

„Czy możesz odebrać dziś moje dzieci ze szkoły? Utknąłem w korku”.

„Tak mi przykro, że przechodzisz teraz taki trudny okres w życiu”.

„Wiem, że ciężko jest mieć noworodka, który nie daje spać. Nie będzie to jednak trwało wiecznie, a póki co trzymaj się jakoś. Dasz radę!”

„A gdybyś Ty i Lesley zaplanowali cotygodniową randkę tylko we dwoje?”

„A myślałem, że tylko ja marzę o tym, aby po prostu wsiąść do samolotu i polecieć tego samego dnia w jakieś nieznanne miejsce!”

## Różnice i podobieństwa

Większość z nas spotkała się z rodzeństwem (czy też nawet miała własne), które było od siebie zupełnie różne. Nawet identyczne bliźnięta, które dzielą to samo DNA, mogą się różnić! Na przykład aktor Rami Malek

jest towarzyski i ekstrawertyczny — zdobywa nagrody, lubi błysk fleszy i światła reflektorów. Natomiast jego brat bliźniak, Sami Malek, nie podziela tych cech — woli trzymać się z daleka od centrum uwagi, do którego ciągnie jego brata. Zamiast tego Sami wybrał karierę akademicką i jest nauczycielem.

Jak to możliwe, że ludzie tak bardzo się od siebie różnią? Odpowiedź leży w naszych podobieństwach. Mimo że możemy je różnie wyrażać, istoty ludzkie mają podstawowy zestaw wspólnych potrzeb interpersonalnych.

## Trzy podstawowe potrzeby

1. **Ile mamy ze sobą wspólnego?** Amerykański psycholog William Schutz spędził swoją karierę na badaniu potrzeb interpersonalnych. Jego spostrzeżenia dotyczące tych potrzeb wyłoniły się z jego wcześniejszej pracy nad badaniem marynarzy służących na łodziach podwodnych jako sposobu na poprawę wydajności. Możemy sobie wyobrazić, że okręt podwodny to miejsce, w którym ludzie muszą ze sobą dobrze współpracować i trudno im się od siebie odizolować podczas trwającego od trzech do sześciu miesięcy przydziału. Schutz stwierdził, że potrzeba **sympatii lub otwartości** jest czymś podstawowym dla wszystkich ludzi. (Docenianie to inna forma sympatii.) Każdy potrzebuje być doceniany i rozpoznawany, ale mamy indywidualne różnice w tym, jak te potrzeby zaspokajamy i jakiej dawki tych uczuć chcemy. Na przykład niektórzy z nas demonstrują otwartość lub sympatię, dzieląc się tym, co dzieje się w ich życiu, z wieloma osobami — i robią to często. Inni są bardziej zamknięci w sobie i nie odkrywają swoich kart. Część osób chce wiedzieć, co się dzieje u innych, a część nie jest tym zainteresowana. Nie ma właściwej formuły i ważne jest, aby zrozumieć, że ludzie mają różne potrzeby w zakresie dzielenia się i słuchania.

2. **Kto tu rządzi?** Poza sympatią/otwartością ludzie mają też potrzebę kontroli. **Kontrola** to zdolność do wpływania na ludzi lub wydzierżawienia. Podobnie jak w przypadku przywiązania, istnieją również indywidualne różnice w tym, jak postrzegamy kontrolę. Niektórzy z nas są bardziej skłonni do przejęcia kontroli nad sytuacją i dobrze się z tym czują. Inni są mniej zainteresowani przejęciem kontroli, a dobrze czują się w sytuacji, gdy wszystko wydaje się być nieco chaotyczne. Podobnie niektórzy z nas chcą, aby inni mówili im, co mają robić, podczas gdy inni nie są tak chętni, aby pozwolić ludziom wydawać im polecenia. Chcę ponownie podkreślić, że nie ma jednej dobrej odpowiedzi. Jednak pomocne będzie zrozumienie, że ludzie kierują się swoimi potrzebami interpersonalnymi i to kształtuje ich interakcje z innymi ludźmi.
3. **Kto jest w naszym „ścisłym gronie”?** Na koniec Schutz twierdzi, że **przynależność** jest podstawową potrzebą człowieka. I podobnie jak w przypadku dwóch pozostałych potrzeb, uważa, że istnieje ona w kontinuum. Ludzie mają różne potrzeby związane z przynależnością i te potrzeby mogą się zmieniać w zależności od różnych rzeczy. Niektórzy chcą bardzo gdzieś przynależać, a inni mogą nie mieć takiej potrzeby. Ktoś może na przykład chcieć zaprosić na urodziny wszystkich swoich znajomych. A inna osoba ograniczy się do grona bliskich przyjaciół. Podobnie może to wyglądać w sytuacji, w której Twój sąsiad urządza przyjęcie, a Ty nie zostałeś zaproszony. Czy czujesz się zawiedziony z tego powodu? A może odetchnąłeś z ulgą?

Te trzy potrzeby: sympatii, kontroli i przynależności nie są potrzebami statycznymi, ale zależnymi od kontekstu. W jednym kontekście osoba może mieć wysoką potrzebę kontroli, ale w innym środowisku może mieć ją mniejszą. Przykładem może być kierownik, który nalega na to, żeby jego



pracownicy codziennie informowali go o postępach, ale nie ma żadnych preferencji co do tego, gdzie jego rodzina jeździ na wakacje każdego roku.

Kiedy spojrzymy na te idee jako na całość, że jako ludzie odczuwamy potrzebę sympatii, kontroli i przynależności, i że w ramach tych potrzeb istnieją indywidualne różnice w sposobie, w jaki zaspokajamy te potrzeby, a następnie dodamy do tego kolejną ideę — mianowicie, że ludzie mogą zachowywać się różnie w różnych środowiskach — zaczynamy widzieć, jak ważna jest komunikacja, aby móc się ze sobą porozumieć. Wszyscy chcemy mieć ludzi, których zaliczymy do naszego „grona” i być w „gronie” innych ludzi, ale odczuwamy to na różnych poziomach. Poza tym chcemy być otwarci i żeby inne osoby były otwarte na nas, ale na różnych poziomach (niektórzy mają taką silną potrzebę, a inni mogą jej praktycznie nie odczuwać).

## Zrozumienie w praktyce

*„Dobrze cię widzieć, Ernie”, powiedział wujek Eddie. „Wejdz. Twój kuzyni i ciocia Vera są w pokoju telewizyjnym”.*

*Ernie mógł jednak usłyszeć swojego kuzyna Petera, zanim jeszcze wszedł do domu. Jak zwykle mówił o religii. Peter był tą osobą, która na każdej imprezie dzieli się swoimi opiniami z tyloma osobami, ile tylko uda mu się znaleźć. Ernie nie zgadzał się z Peterem — ani w kwestiach politycznych, ani religijnych — i zwykł po prostu ignorować jego tyrady. Ale w tym roku jego zachowanie było bardziej dokuczliwe niż zwykle.*

*Postanowił więc skierować się w stronę kanapy i usiąść obok swojej siostrzenicy, Avery. Była osobą o zdecydowanie nisko wyrażanej potrzebie przynależności i otwartości. Kiedy była młodsza, Ernie często widywał ją siedzącą w kącie i czytającą. Teraz, gdy była młodą*

doroślą osobą, wyglądała tak samo dziwnie jak zawsze i po prostu siedziała na kanapie, patrząc na swój telefon. „Cześć, Avery!” powiedział, gdy usiadł obok niej.

Oczy Avery przybrały ciepły wyraz, gdy zobaczyła Erniego. Prawdopodobnie ulżyło jej, że przyszedł i usiadł obok niej, zanim zrobił to Peter. „Cześć, wujku Ernio. Dawno się nie widzieliśmy”.

Gdy tak siedzieli i nadrabiali zaległości o tym, co działo się w życiu, do pokoju weszła ciotka Erniego, Vera, i oświadczyła: „Mam złe wieści. Zepsuł się piekarnik, a indyk siedział w nim, surowy, od trzech godzin. Nie będzie indyka na obiad”.

Powstał chaos, bo mąż Very, Andrew, zaczął próbować obarczać ją winą. „Jakim cudem nie zauważyłaś, że nie jest włączony? Nie mogłaś wyczuć, że się nie piecze?”

„Jak to możliwe, że nic nie wyczułam? Nie ma żadnego zapachu!” — powiedziała Vera. „Włączyłam piekarnik! Trzeba było sprawdzić w zeszłym tygodniu, czy działa!”.

„Wszystko w porządku”, powiedział Peter, próbując zapewnić sobie kontrolę nad sytuacją. „Mamy do wyboru trzy możliwości. Możemy skorzystać z piekarnika sąsiada i poczekać, więc zjemy później. Możemy po prostu zjeść przystawki. Możemy też wybrać się do restauracji, która serwuje pełny obiad z okazji Święta Dziękczynienia. Myślę, że powinniśmy ...”.

„Co za maniak kontroli!” — mruknęła Avery do Erniego. „To tylko indyk”. Peter zdecydowanie był typem osoby, która lubiła kontrolować sprawy, a przerywanie winy było dla Very demonstracją braku zainteresowania w byciu kontrolowaną. Ernio zachichotał i odpowiedział Avery: „Może i są świrami, ale to nasze świry”.

## Nie ma najlepszej drogi

Ważną rzeczą, którą trzeba zauważyć, jest to, że podczas gdy niektóre z tez powstałych wokół różnych typów potrzeb związanych z sympatią/otwartością, kontrolą i przynależnością mogą wskazywać, że istnieje jeden „idealny” sposób bycia, my wierzymy, że każda tendencja ma jakąś wartość. Ważną częścią nawiązywania kontaktu z innymi ludźmi jest akceptacja i zrozumienie, że oni różnią się od nas i to jest w porządku.

Jak możemy zastosować te pomysły do sposobów, w jakie nawiązujemy kontakt z innymi osobami? Przyjrzyjmy się podstawowym ludzkim potrzebom oraz indywidualnym różnicom i przejdźmy przez nie, aby uzyskać wgląd w to, jak ludzie z tymi tendencjami mogą nawiązać kontakt.

### Sympatia

Osoby o niskim wykazanym pragnieniu sympatii/otwartości prawdopodobnie będą się wahać, czy dzielić się wieloma osobistymi informacjami lub historiami na swój temat. Aby nawiązać kontakt z kimś mającym takie inklinacje, ważne jest to, żeby odzwierciedlić ilość informacji i otwartość, którą zapewnia druga osoba. Nie bądź zbyt wylewny! Utrzymuj rozmowę skupioną na ich zainteresowaniach i na tym, o czym dobrze im się opowiada.

Osoby o wysokim wykazanym pragnieniu sympatii i otwartości uwielbiają angażować się w kontakty z ludźmi, opowiadać swoje historie i czuć uznanie płynące od innych osób. Kiedy angażujemy się w relację z kimś takim, słuchanie i zadawanie pytań o jego doświadczenia i odczucia jest kluczowe do nawiązania kontaktu.

Niezależnie od tego, czy osoby te wyrażają wysokie, średnie czy niskie preferencje, podążaj za ich wskazówkami. Bądź wyczulony na sygnały, że chcą, abyś bardziej się zaangażował, i kiedy pragną się wycofać z rozmowy. Być może trzeba będzie dostosować w górę lub w dół nasze własne preferencje, aby spełnić ich potrzeby.

## Kontrola

Osoby, które wykazują potrzebę kontrolowania sytuacji, to te, których tendencją jest samokierowanie. To one biorą osobistą odpowiedzialność zarówno za sukcesy, jak i porażki, i mogą być dość krytyczne względem siebie, gdy sprawy nie okazują się iść zgodnie z planem. Polem do nawiązania kontaktu będzie tutaj uznanie takiego zachowania. Komentowanie i identyfikowanie obszarów, w których ich działania doprowadziły do pozytywnych rezultatów („To była świetna przemowa, którą wygłosiłeś — wszystkim się podobała!”), oraz okazywanie empatii, gdy sprawy nie idą dobrze („To może być naprawdę trudne, gdy podczas prezentacji pojawiają się trudności techniczne, ale świetnie poradziłeś sobie z tą sytuacją i zachowałeś zimną krew!”), to sposoby na nawiązanie kontaktu z osobami o takich tendencjach.

W przypadku osób, które raczej nie wykazują chęci kontrolowania sytuacji, musimy przyjąć inną strategię. Aby nawiązać kontakt z osobą o takich skłonnościach, skup rozmowę na jej odczuciach względem danej sytuacji i Waszym wspólnym doświadczeniu z nią związanym („To naprawdę duże szczęście, że nie spóźniłeś się na spotkanie. Uwielbiam takie sytuacje, gdy od razu udaje mi się znaleźć miejsce parkingowe”; „Tak mi przykro, że Twój pies uciekł, gdy ogrodnik zostawił otwartą bramę. Musiałaś być przerażona!”). Unikaj wykazywania odpowiedzialności danej osoby za skutek („Może powinnaś sprawdzić bramę po wyjściu ogrodnika?”). Chodzi o to, żeby nawiązać z nimi kontakt, a nie je krytkować.

Niezależnie od demonstrowanej przez rozmówców potrzeby kontroli, zadawaj pytania i bądź empatyczny (oczywiście w sposób autentyczny), aby wejść w ich świat i dzielić się doświadczeniami w sprawach, które dają się kontrolować — i w tych niedających się kontrolować. Wypada raz jeszcze podkreślić, że ich preferencje mogą nie być takie same jak Twoje, ale poprzez dostosowanie sposobu, w jaki zwykle działasz, żeby zrealizować ich potrzeby, możesz poprawić nawiązaną relację. Zasada Dale’a Carnegiego nr 18 znajduje tutaj zastosowanie: „Bądź przychylny pomyślom i pragnieniom drugiej osoby”.

## Przynależność

Osoby, które wykazują mniejszą preferencję do zapraszania innych, prawdopodobnie lepiej czują się w pojedynkę lub w mniejszych grupach. Aby nawiązać relację z kimś takim, przede wszystkim poszukaj takiej osoby! Może to być ktoś stojący samotnie przy bufecie lub trzymający się z boku, kto po prostu bierze wszystko do siebie. Zrozum, że ktoś taki może zachowywać się dziwnie na początku rozmowy, ale wykazując autentyczne zainteresowanie, uda Ci się nawiązać relację.

Ci, którzy chcą włączyć wiele osób w dyskusję w większości sytuacji, mogą równie dobrze stać się duszą towarzystwa! Można usłyszeć, jak zapraszają ludzi, sprawdzają, czy z każdym wszystko w porządku, i dbają, żeby każdy włączył się w dyskusję. Aby nawiązać autentyczny kontakt z osobą, która ma takie skłonności, ważne jest, żeby dotrzeć pod jej społeczną powłokę i odkryć, co naprawdę jest dla niej ważne.

Jak zawsze, ważne jest to, żeby rozpoznać, jak wiele przynależności demonstrują i uznać, że może się to różnić od ich rzeczywistych pragnień. Steve regularnie zapraszał ludzi do swojego domu, aby oglądać mecze i grillować w ogródku. A jednak, gdy zapraszano go na imprezy do znajomych, zawsze był nieobecny. Nie możemy brać tego typu zachowania do siebie. Powinniśmy raczej uszanować to jako ludzkie potrzeby i odpowiednio dostosować nasze zachowania.

## Bądź autentyczny

U podstaw tego wszystkiego leży idea autentyczności. Wiele razy natrafisz na tę myśl podczas lektury niniejszej książki. Nie nawiązujemy kontaktu z innymi osobami po to, żeby coś od nich dostać. To nie jest transakcja. Nie pytamy baristy o to, jak mija mu dzień, żebyśmy mogli dostać dodatkową porcję syropu do naszej kawy. Pytamy go, jak mija mu dzień, abyśmy faktycznie mogli doświadczyć autentycznej więzi z drugim

człowiekiem. Chodzi o to, żeby być taką osobą, która jest autentycznie zainteresowana innymi ludźmi. I być może właśnie to sprawi, że ich dzień stanie się lepszy. I Twój też.

To jednak działa w obie strony. Musimy być gotowi nie tylko na wejście do świata innych ludzi, ale także na wpuszczenie ich do naszego. Jeśli zagłębimy się w relacje z nimi, oni też mogą wejść w głęboką relację z nami. Oczywiście nie oznacza to, że masz opowiedzieć całą historię Twojego życia, gdy ktoś Cię zapyta, jak mija Ci dzień. Oznacza to jednak, że musimy być gotowi zrobić pierwszy krok. „Powitanie to coś, co robimy, a nie coś, czego powinniśmy się spodziewać”. Dopóki nie będziemy skłonni dzielić się sobą (niezależnie od naszych preferencji dotyczących sympatii/otwartości), nie będziemy nawiązywać znaczących relacji.

Co do zasady, kiedy nawiązujemy kontakt, zwracamy uwagę na cztery kluczowe rzeczy:

- Co mamy wspólnego? Nic nie niweluje przepaści między dwojgiem ludzi szybciej niż odkrycie, że mają wspólnych znajomych, podobne pochodzenie, doświadczenia, zainteresowania, hobby, pasje. Częścią zadania w ramach nawiązywania kontaktu jest znalezienie tych podobieństw, aby stworzyć wspólną płaszczyznę. Laura, która mieszka w Karolinie Północnej, prowadziła kurs online z uczestnikami z Tajwanu. Truett, jeden z uczestników, zapytał, czy zna Cam, skoro oboje pracowali w tym samym miejscu. Znała, a Truett i Laura wytworzyli solidną więź.
- Co jest interesującego w drugiej osobie? Kiedy angażujemy się w kontakt z drugą osobą, pozwalając jej mówić o tym, co ją interesuje, wytwarzamy świetną więź. Aubrey Percy wylądowała, na spotkaniu podczas kolacji, obok Lee — kogoś, kto nie był zaangażowany w rozmowę. Lee nie zadawał pytań i nie wydawał się być zainteresowany czymkolwiek. W jakiś sposób rozmowa zesłała na warzenie piwa, a Lee spędził następną godzinę,

pomagając Aubrey zrozumieć proces i dlaczego jest on tak ekscytujący! Aubrey nawiązała kontakt z kimś, kto miał bardzo, bardzo wąskie „grono” bliskich mu osób.

- Co motywuje ludzi? Czasem zakładamy, że to, co nas motywuje, motywuje wszystkich innych. A to błąd, bowiem ludzie różnią się od siebie! Kiedy zdołamy odkryć, czym ktoś jest zmotywowany lub co go inspiruje, możemy znaleźć sposób, aby nawiązać z nim kontakt na głębokim poziomie. Samir zakładał, że członków jego zespołu motywuje to samo, co jego, i regularnie odwoływał się do tego w komunikacji. W końcu dowiedział się, że byli w drużynie z zupełnie innych powodów niż on. Przesunął punkt ciężkości swoich komunikatów, aby odzwierciedlić *ich* interesy, a nie swoje.
- Co sobie cenią? Każdy z nas ma inne wartości i nawet dwie osoby wykonujące tę samą pracę mogą ją wykonywać z bardzo różnych powodów. Jeden może cenić możliwość poprawy organizacji, a drugi możliwość wywierania wpływu. Albo cenią sobie wolność, jaką daje praca. Albo bezpieczeństwo finansowe. Kiedy rozumiemy, co ktoś ceni, rozumiemy, kim naprawdę jest, a to stanowi solidny fundament dla nawiązania kontaktu.

## Wyobraź sobie swój najlepszy ruch

Master Trainer Rena Parent powiedziała: „Mój mąż jest byłym hokeistą NHL, a moi dwaj chłopcy są hokeistami, grają na wysokim poziomie i kiedy zaczynają myśleć o swoim wewnętrznym połączeniu tego, co chcą osiągnąć, i myśleć o tym, jak to powinno wyglądać, to chodzi o potrakowanie umysłu jako punktu wyjścia. Nawet gdy nie są na lodowisku — ich umysły i serca są potężniejsze niż cokolwiek innego. Dlatego musisz

wyobrazić sobie swój najlepszy ruch. Jaki może być Twój najlepszy ruch? Trzeba wejść w siebie, przeżyć to tak, jakby to już się stało. Rób to każdego dnia, kiedy kładziesz się spać, bo dokładnie to robią sportowcy, którzy odnoszą największe sukcesy. Wizualizują swoją wygraną”.

Tymczasem w następnym rozdziale spojrzymy w nasze kolektywne lustro i zidentyfikujemy narzucone przez nas same ograniczenia w nawiązywaniu kontaktu.

---

### Najważniejsze wnioski

---

- Korzyści wynikające z nawiązywania relacji społecznych to:
  - zwiększone poczucie szczęścia,
  - lepsze zdrowie,
  - dłuższe życie.
- Potrzeby sympatii, kontroli i przynależności są kluczowe dla wszystkich ludzi.
  - Sympatia: Co mamy ze sobą wspólnego?
  - Kontrola: Kto tu rządzi?
  - Przynależność: Kto jest w naszym „ścisłym gronie”?
- Te trzy potrzeby: sympatii, kontroli i przynależności nie są potrzebami statycznymi, ale zależnymi od kontekstu.
- Czasami musimy zmniejszyć lub zwiększyć poziom wyrażania tych trzech potrzeb.
- Ważną częścią nawiązywania kontaktu z ludźmi jest akceptacja i zrozumienie, że różnią się od nas i to jest całkowicie w porządku.
- Co do zasady, kiedy nawiązujemy kontakty, zwracamy uwagę na cztery kluczowe rzeczy: co mamy wspólnego, co jest interesujące w drugiej osobie, co ją motywuje i co ta osoba ceni.



## LUDZIE SIĘ RÓŻNIĄ (ALE SĄ PODOBNI)

*Czy wiesz, jaka jest najważniejsza cecha, którą może mieć lider? Nie są to decyzyjność, świetna mentalność, życzliwość, odwaga ani poczucie humoru — choć każda z tych cech ma ogromne znaczenie. Moim zdaniem jest to umiejętność nawiązywania przyjaźni, co w skrócie oznacza umiejętność dostrzegania tego, co najlepsze w drugiej osobie.*

— DALE CARNEGIE



# PROGRAM PARTNERSKI

— GRUPY HELION —



1. ZAREJESTRUJ SIĘ
2. PREZENTUJ KSIĄŻKI
3. ZBIERAJ PROWIZJĘ

Zmień swoją stronę WWW w działający bankomat!

**Dowiedz się więcej i dołącz już dzisiaj!**

<http://program-partnerski.helion.pl>

GRUPA  
**Helion** 

Życie i mądrość Dale'a Carnegiego były inspiracją dla wielu wspaniałych ludzi. Udowodnił on, że można się zmienić, stać się szczęśliwym, świadomym i bogatym człowiekiem, a równocześnie sprawiać, aby ludzie dookoła również byli coraz bogatsi i szczęśliwsi. U podstaw takiej mocy leżą relacje międzyludzkie. Przy czym od tego, jak je budujesz i czy są oparte na szczerym zaufaniu, zależy nie tylko jakość Twojego przywództwa, ale również — Twojego życia.

Zastosuj ponadczasową, wciąż aktualną wiedzę Carnegiego, a prędko odkryjesz niezwykłą moc zaufania i szczerych relacji. Dziś ludzie bardzo potrzebują prawdziwego kontaktu, interakcji, które odwołują się do wspólnoty, a nie do tego, co mogą oni od siebie uzyskać. Przekonaj się, że możliwość nawiązania kontaktu masz niemal zawsze i wszędzie, ale to, jak z niej skorzystasz, zależy od Twojego nastawienia i świadomości. Musisz też posiadać pewne umiejętności, aby dotrzeć do drugiej osoby. W książce znajdziesz dawkę solidnej wiedzy, ale przede wszystkim mnóstwo wskazówek, porad i zasad. Weź je sobie do serca i stosuj, a zyskasz skuteczne narzędzia do poprawy relacji z innymi ludźmi.

---

### Zainspiruj się naukami Dale'a Carnegiego i:

- stań się lepszym słuchaczem
  - radź sobie łatwiej w sytuacjach konfliktowych
  - opieraj interakcje z ludźmi na zaufaniu
  - mądrze angażuj się we współpracę z innymi w wirtualnym świecie
  - buduj lepsze i silniejsze relacje
- 

**DALE CARNEGIE** (1888 – 1955) był pionierem w dziedzinie umiejętności interpersonalnych. Urodził się w biednej farmerskiej rodzinie. Stał się sławny po opublikowaniu w 1936 roku kultowej dziś pozycji *Jak zdobyć przyjaciół i zjednać sobie ludzi*. Jest uważany za jednego z najważniejszych twórców książek, które wspierają czytelników w rozwoju osobistym i świadomym budowaniu kariery.

*Zawsze sprawiaj, by inny człowiek czuł się ważny!*

Dale Carnegie

onepress



Księgarnia internetowa:  
<http://onepress.pl>



HELION SA  
ul. Kościuszki 1c, 44-100 Gliwice  
tel.: 32 230 98 63  
[onepress@onepress.pl](mailto:onepress@onepress.pl)

książkiklasybusiness

ebook dostępny na:

ebookpoint

ISBN 978-83-8322-190-8



9 788383 221908

Cena: 49,00 zł