

## ПРАВИЛА И СЪВЕТИ

Необходимите качества, които изследователите трябва да притежават са свързани с ефективно използване на личния интелект в следните направления: памет, учене, слушане, взаимоотношения с околните, писане, конкуренция, използване на чуждия опит.

Учените и изобретателите са направили чудеса за подобряване на живота ни. Създали са изобилие от материални блага – уреди, които ни улесняват и подобряват живота ни във всяко отношение. До сега обаче, никой не е предложил уред, който подобрява работата на човешкия мозък.

Несъмнено мозъкът е най-удивителната част на човешкото тяло. Той тежи приблизително 1360 г. и често се определя като изключително сложна миниатюрна система, която наподобява електрохимичен компютър. Но нито един компютър – независимо от размера си – не може да дублира работата на човешкия мозък.

През целият си живот човешкият мозък непрекъснато приема и съхранява информация, получена под формата на сигнали от очите, ушите, пръстите и други сетивни органи. Милиардите факти и впечатления, обработвани от мозъка на един човек, биха напълнили приблизително деветдесет милиона книги.

Една от най-сложните функции на човешкия мозък е да прави подбор на факти и впечатления, да ги свързва и да създава качествено нови образи и идеи. При децата тази способност се нарича въображение, а при възрастните творчески и интелектуални възможности. Тези възможности се измерват чрез коефициент на интелигентност. На практика, би било по-правилно да използваме термините за коефициент на реализирана интелигентност (КРИ), защото той показва каква част от умствените възможности използваме. Повечето хора реализират приблизително 10% от потенциала

си, което показва, че минимално повишаване на КРИ ще доведе до значително по-високи и даже съдбоносни резултати.

Добре е, всеки да знае как да подобри интелектуалните си способности и независимо от досегашните си постижения, занапред да се справя много по-добре и по-лесно във всяко отношение. Това означава периодично да „свервява часовника си“, дали познава, владее и прилага методите за общуване, решаване на проблеми, вземане на решения и стимулиране на мисленето.

Изследванията върху живота на преуспяващи хора в различни области, показват много индивидуални причини за успеха им, но две неща присъстват задължително в нагласата на тези хора – *силно желание за успех и амбиция максимално да използват потенциала си.*

В ежедневието си всеки трябва да решава проблеми от различно естество. Това не само краде от времето и енергията ни, но ни изтощава емоционално. Много хора затъват в размисъл и колебание, че не им остават сили и време реално да се захванат с проблемите си. Спасението в такива случаи е да се научат да вземат бързо решения. Така ще си спечелят репутация на експедитивни хора, които бързо анализират ситуацията и винаги предлагат правилно решение.

Много се спори, дали ставаш добър специалист благодарение на опита, който трупаш, след като заемеш определена длъжност, или заемаш тази длъжност, заради уменията, които предварително имаш. Това е като казуса, кое е първичното – яйцето или кокошката. Най-добре е специалистите да достигат до високи постове благодарение на способностите си бързо и правилно да решават проблеми. В резултат на това, им се оказва по-голямо доверие и им се възлагат все по-отговорни задачи. Колкото по-рано човек прояви тези си възможности, толкова по-големи са шансовете за професионална кариера и никога не е късно да промени мисленето и поведението си. И най-квалифицирания специалист, с дългогодишен стаж в професията си, може да има застои в кариерата си, ако му липсва едно основно качество – способност за вземане на решения. Вместо да се допитва до всяко нещо до началниците си

(въпреки техните изисквания), трябва сам да поема инициативата за решаване на проблеми.

Никой не се ражда със способността за бързо вземане на решения. Това е способност, която всеки може да развие и която със сигурност ще му донесе успех, в бързо променящите се условия на живот.

*Способността да се вземат решения е една от най-съществените предпоставки за успех, както в професионалния, така и в личния живот на човек.* Преуспяващите организации и фирми дават милиони, за да обучат персонала си на това умение. Усъвършенстване на уменията за вземане на решения е полезно, не само за професията и бизнеса, но и за всички сфери на живота. То помага на всички хора да:

- Да преодоляват инерцията и страха да грешат
- Да станат аналитични и съобразителни
- Да въздействат на хора с трудни характери
- Да се справят с възникнали проблеми
- Да вземат важни решения

Взаимодействията с другите хора са най-важната част от живота на човека. Професионалната и личната изява на човека, не зависи единствено и само от умствените му способности, а зависи от много други фактори, най-главните, от които са уменията за общуване.

Във всекидневното общуване ни се случват ситуации, в които без да сме изучавали специални умения, ние се справяме най-често на принципа „проба-грешка“. Трябва ли тогава да се учим да общуваме? Отговорът е Да. Всеки човек, независимо от тясната си професионална дейност (с изключение на консултанти, психолози и др.) и от социалните роли, които изпълнява в живота, трябва да познава, владее и прилага уменията за слушане, противопоставяне, настойчивост, увереност, оказване на помощ, задаване на въпроси, решаване на проблеми в кризисни ситуации, посредничество и т.н.



## I. Ефективно използване на паметта

Хората имат различна способност да разсъждават, мислят, разбират, задържат и възпроизвеждат в съзнанието си информация за предишни впечатления и събития. Тези различия по-често се дължат на начина, по който се запаметява информацията и неумението да се използва ефективно паметта.

Всеки човек има моменти, в които се отчайва от себе си и мисли, че е роден с по-слаба памет. На всеки се е случвало да изпада в неудобно и неловко положение, когато не може да си спомни име на познати или факти, които знае, му се изплъзват точно, когато има нужда от тях.

Причината да се забравят имена е, че при запознанство не чувате името или то минава покрай ушите ни без да го забележим. Дори добре да сме чули името, ако съзнателно не се постареем да го запомним, съвсем скоро ще излети от главата ни.

За да усъвършенстваме запаметяването, трябва съзнателно да решим, че искаме да запомним определена информация и да разбираме напълно съдържанието на всеки факт, който искаме да запаметим. За целта е полезно да използваме асоциативното мислене, т.е. да се стараем да запомним нова информация чрез асоциирането ѝ с вече познати неща.

Много често не е необходимо да запаметяваме всичко и да товарим мозъка си с излишна информация, от която ще имаме нужда само понякога. Достатъчно е да знаем как и къде да намерим информацията, която ни интересува.

По-лесно е да запомним, от къде да черпим информация, отколкото да я запаметяваме.

По-полезно е да си създадем система, с която най-бързо и лесно да локализираме и откриваме информацията, която ни е нужна в даден момент.

Така ще разполагаме с по-голям обем информация, отколкото можем да запомним.

Когато четем научна литература или важна нова информация не е нужно да запомним всичко. Необходимо е да запомним само



най-важното и чрез системата за локализиране да я използваме, когато ни е нужна.

Новата информация ще запомним по-лесно, ако я асоциираме с нещо интересно, необичайно, или с вече познати неща, думи, образи или фрази и на този принцип всеки може да измисли свои собствени съкращения, с които да асоциира необходимата му информация.

Тъй като за увеличаване потенциала на паметта най-важното условие е да запомним източника на информация, може чрез асоциации да търсим мястото, където може да прочетем информацията. Лесен начин за постигане на успех в това отношение е да се научим да използваме и боравим с ключови думи, т.е. да можем да боравим с ключови думи и асоциации, така че:

- в една единствена ключова дума (понякога две или повече думи) да синтезираме интересувашата ни информация;
- с една ключова дума да обобщаваме заглавия, в които сме чели полезните неща, които ни интересуват;
- между горните две думи да направим асоциация. Колкото по необичайна е асоциацията, толкова по-лесно и трайно се запомня.

Още по-сигурен метод за запаметяване е когато образно си представяме асоциациите, които правим.

Когато има няколко източника на информация за една и съща тема, или когато темата е много широка, с различни области и многобройни източници е необходимо да разделим темата на подтеми (подточки), а самите източници да получат кратки заглавия с ключови думи. Тогава подтемата ще се асоциира с подзаглавие. Така се активизира и въображението, което е необходимо и по-късно, когато се наложи да си припомним конкретен факт, винаги ще знаем къде да го намерим.



## II. Ефективно учене

Предпоставките за ефективно учене са:

### 1. Максимална концентрация

Изключително важно е преди да започнете да учите да си създадете подходящи условия за съсредоточаване.

**Първото условие** за съсредоточаване е да имате **желание за учене**. Ако смятате, че текстът, който ще четете, не ви интересува и е скучен, почти е невъзможно да се концентрирате. Тогава нека ви стимулира целта, която преследвате. В такъв случай си задайте следните два въпроса: „**Какво ще спечеля, ако науча това? и „Какво ще загубя, ако не го науча?“**. Мисълта за крайния резултат и ползата, която може да имате, ще засилят интереса ви и ще ви помогнат да се концентрирате.

**Второто условие** е да бъдете **бодри**, за да възприемате по-лесно новия материал. За целта е необходимо да се поддържа по-ниска температура в стаята (около двадесет и един градуса), в която учите, тъй като в прекалено затоплена стая ще задремете. Пълният стомах има същия ефект, така че никога не сядайте зад бюрото да учите веднага след нахранване.

**Третото условие** е да използвате тази част на деня, в която сте **най-работоспособни**. Има два вида хора – едните са „дневни птици“, а другите „нощни птици“. Трябва да прецените вие към кой тип сте, за да работите в съответните часове на денонощието.

**Четвъртото условие** е периодът на учене да бъде следван от не ангажиращи занимания, които не изискват умствена активност. Наученото лесно може да бъде изгубено, ако веднага след учене преминете към дейност, която също изисква интелектуални усилия. Ако по-добре учите вечер, организирайте се така, че веднага след това да си легнете, а ако сте от „дневните птици“, постарайте се след учене да си вземете душ или да се разходите.



## 2. Систематизиране на обучението

В днешно време всяка област на науката предоставя голямо разнообразие от литература. За да се справите с този обем от информация е необходимо да систематизирате текстовете в кратки пасажки (резюмета) от логически подредена информация, следвани от въпроси и отговори. Така ще имате възможност да запаметите по-добре информацията, щом сте я възприели с повече сетива. Ще имате възможност много бързо да преглеждате и затвърдите материала, без да се налага отново да препрочитате дългите и скучни книги.

## 3. Практикуване на наученото

Прилагането в реални условия на наученото дава възможност да навлезете по-дълбоко в материала и го утвърждавате в паметта. Така се увеличава качеството и количеството на познанията придобити от теорията. Необходимо е практиката да се провежда изолирано от теорията, т.е. да мине време между двата етапа. Това време може да бъде от няколко минути до няколко дни, за да дадете възможност на мозъка да систематизира информацията.

Според някои автори практическите тренировки помагат само при заучаването на физически дейности, но те могат да бъдат от полза и при възприемането на теоретични знания. Практиката има две форми – прилагане на теорията в реални условия и писмено описание със собствени думи на това, което сте запомнили от теорията. Писменото припомняне на получената информация има ефекта на практическа тренировка, защото целта на резюмирането е да се утвърди информацията в съзнанието. Не бива да се забравя, че и двете форми на практика изискват да мине малко време след приемането на информацията. Това помага да се запомни за много дълго време.

## 4. Мисловни упражнения

Заучаването, както на физически дейности, така и на теоретични знания ще се подпомогне и от мисловните упражнения.



Необходимо е да изберете време, когато сте бодри и място, където е малко вероятно да ви безпокоят и разсейват, за да преживеете мислено от край до край, това което трябва да овладеете безукорно. Тези упражнения, трябва да продължават не по-малко от 15 и не повече от 30 минути на ден. Така постепенно развивате бързина, създавате позитивен образ на нещата, които упражнявате, а това ви дава самоувереност и самочувствие.

Мисловните упражнения са особено полезни, когато са ви необходими по-високи резултати, например в конкурсни и държавни изпити, когато трябва да отработите и автоматизирате адекватни реакции, независимо дали са физически или интелектуални.

### III. Слушане

Хората обикновено възприемат една четвърт от това, което им се казва. Изразът „в едното ухо влиза, през другото излиза“ е изключително точен, защото изразява това, което се случва с повечето неща, които чуваме. Способността ни за пълноценно възприемане на това, което чуваме ще се подобри ако знаем и упражняваме следните четири **правила**:

- Съсредоточете се върху това, което се говори и не се разсейвайте от странични фактори, като дразнещи маниери, неприятен акцент или от мисълта как изглеждате в момента. Понякога, така се ангажираме със странични мисли, че забравяме да се вслушаме в думите, които чуваме. Пренебрегването на съдържанието, заради формата е причина за две основни грешки: да се пропусне съществена информация и да се излъжете в оценката за определен човек, което може да Ви струва скъпо.
- Отворете съзнанието си и изслушвайте. Дори, когато не сте съгласни с това, което Ви говорят, заслушайте се, защото може да откриете полезна за Вас информация. Ако слушате с предубеждение и спорите наум или на глас с говорещия, Вие не приемате информацията, която може



да Ви е полезна. Понякога си мислим, че „това са глупости“ и преставаме да слушаме говорителя или в по-лошия случай го прекъсваме и започваме да спорим с него.

- Репликирайте умно. Понякога е много полезно да задавате въпроси, не само, за да получите допълнителна информация, но за да спечелите симпатиите на говорещия. Учили са ви, че е невъзпитано да се прекъсва говорещия. Но това зависи от начина, по който го правите, а често дори се поощрява, тъй като показва интерес към темата. Говорещият разбира, че внимавате и е поласкан от вниманието ви. По този начин, той започва да се чувства по-компетентен от Вас и в резултат на това ще ви обяснява с повече желание и ентузиазъм.
- Да държите будно вниманието си, като си водите записки, независимо дали по-късно ще ги ползвате или не. Ако се стараете да записвате, преформулирайте или синтезирайте ключовите моменти, със сигурност вниманието Ви ще е постоянно ангажирано с темата и ще постигнете двоен ефект – чувате-записвате и помните информацията.

Помнете, че да си добър слушател е толкова важно, колкото да си добре информиран. Добрият слушател печели хората на своя страна, той е желан и търсен събеседник.

Разкриване на скритото съдържание на речта се нарича контент анализ (анализ на съдържанието) (content analysis). Когато чуете едно и също послание, предадено по различен начин (повече от 2–3 начина), трябва да декодирате скритият им смисъл. Това често остава незабелязано от хора, които не са обучени да търсят скрито съдържание.

Анализът на съдържанието ще Ви даде възможност да улавяте скритите сигнали, които събеседниците Ви несъзнателно изпращат и ще разберете информацията, която е трябвало да остане скрита за Вас. За да имате успех, трябва да имате обща представа, какво ви интересува, за да изострите вниманието си точно към това, което искате да научите или насочите вниманието си към откриване на скрити знаци, които в последствие тълкувате.



Често една изпусната дума или реплика ви дава сигнал за информация, която не е обявена официално и вие може да се възползвате от нея.

Когато Ваш събеседник не желае да разговаря по въпросите, които Ви интересуват, заговорете Вие по тема, която е интересна за него. Най-често започвайте с въпроси за неговата собствена работа и проблемите, с които се сблъсква. Хората обичат да говорят колко важно е това, което правят, и колко много работят. След това, внимателно насочете разговора в желаната от Вас посока (въпросът, който Ви интересува), докато разберете всичко, което Ви интересува.

#### IV. Правила за поведение при водене на преговори

По време на преговори най-често истината се скрива. Няма значение дали преговорите са свързани с мащабни дела или са всекидневни битови препирни. Целта на преговарящите е да извлекат възможно най-голяма полза за себе си, като в замяна дадат възможно най-малко. Колкото повече информация разкрива за себе си преговарящата страна, толкова по-слаби стават позициите ѝ. Достигането до истината е затруднено от това, че с цел да Ви спечели опонентът е доброжелателен и приятелски настроен. Това е измамно и трябва да държите будно вниманието си за следните **ключови думи**:

- **Разбира се, естествено, няма съмнение.** Означава, че степента на достоверност на казаното от опонента ви не е много голяма.
- **Между другото, понякога.** Подхвърлянето на тези определения е уж случайно, за да ви накарат да повярвате, че темата не е от особено значение, но е обикновено точно обратното.
- **Не може, защото.** Когато опонентът Ви старателно обяснява защо не може да се направи нещо, трябва да сте убе-



дени, че всъщност той може. По правило, колкото по-многогословни са определенията, толкова по-малко вероятно е да са искрени.

**При преговори е важно да усетите кога търпението на събеседника ви започва да се изчерпва и той е склонен да отстъпи. Признаците на това състояние са следните:**

- Обръща се към Вас по фамилия, след като до тогава Ви е наричал с първото име.
- Става прекалено категоричен
- Постоянно поглежда към часовника се
- Губи интерес към разговора
- Спира да прави опити да ви спечели

Когато се проявят някои от горните признаци, може да сте сигурни, че сте на крачка от победата. Но докато събеседникът Ви с ентузиазъм участва в преговорите, трябва да продължавате борбата, съобразявайки се с факта, че и той/тя търси (ако знае) горните признаци у Вас.

#### V. Съвети за взаимоотношения с околните

Това, което винаги трябва да се има предвид при взаимоотношенията с хората е *тяхната нужда (необходимост) да се чувстват значими*. Някои съвсем прости изречения, които карат хората да се чувстват значими могат да имат по-силно въздействие от най-горещите молби и увещания. Хората най-много обичат да чуват неща които:

- повишават самочувствието им;
- създават им добра репутация;
- доказват, че са необходими и полезни;
- убеждават ги, че са по-добри от другите.

Природата на човека е такава, че за да бъде забелязан и ценен, т.е. значим той е готов на всичко. Това е причината много хора

да предпочитат да вършат престижна работа за нищожна заплата. Амбицията да бъдем значими е като глада – трябва постоянно да бъде задоволявана, т.е. независимо колко е постигнал човек, желанието за повече никога не угасва и поддържа самочувствието.

Трябва да умеем да създаваме у другите определена репутация – честност, щедрост, човечност, коректност, точност, безупречност и т. н. От друга страна добрата репутация, трябва постоянно да се защитава.

Друг феномен е желанието на човек да се чувства необходим и полезен. Трябва да умеем да внушаваме у другия, че е изключително полезен и незаменим. За тази цел има голяма гама от примери и поводи.

Хората са готови на всичко, за да докажат, че са по-добри от останалите. Когато искате да накарате някой да работи повече или по-добре, достатъчно е да му кажете, че е с по-големи възможности от останалите и разчитате на него. Ще се убедите, че той ще направи всичко, за да потвърди мнението ви.

На всеки се е случвало да предложи на шефа си добра идея, а той въобще да не обърне внимание. Също приятели или роднини пренебрегват полезните ни съвети. Едно от правилата, което трябва да спазваме е *да накараме събеседника си да мисли, че идеята, която предлагаме е негова и започваме да го хвалим, че се е сетил за нея, независимо дали това е така.*

Често, за да впечатлим хората, които желаем или които могат да ни бъдат полезни, е достатъчно да им кажем само няколко комплимента. Така те ще ни запомнят с добро и ще изпитват симпатии към нас, а когато се наложи да ни помогнат, те с удоволствие ще го направят. *Правилно избраният комплимент не се забравя и винаги остава следи във взаимоотношенията между хората.* Но не всеки комплимент има такъв ефект. Често те *преиграните ласкателства имат отрицателно въздействие и не трябва да се прекалява.* Когато сме си създали навика у всеки човек да търсим положителните качества, без колебание бихме могли в подходящ момент да ги изразим словесно. Месеци или години по-късно ако се наложи да търсим помощ от този човек,

може да сме сигурни, че ще получим подкрепа. Възможно е и самият той някой ден да ни потърси и да ни предложи сътрудничество или работа.

## VI. Съвети при решаване на спорове

Когато възникнат противоречия (спорове), не трябва да постъпвате по следните начини:

- не се опитвайте да наложите волята си;
- не казвайте на опонента си, че греша;
- не казвайте на опонента си да мълчи и да слуша;
- не „затапвайте“ опонента си с блестящи аргументи;
- не се позовавайте на авторитети.

Най-правилен е дипломатичният подход – не се опитвайте да наложите волята си, а отстъпете и приемоте чуждата гледна точка, като колебливо кажете, че има вероятност да грешите. Тогава опонентът ви най-малкото ще ви изслуша и дори може да направи опит да ви убеди в собствената ви теза, т.е. като „се предадете“, може да спечелите в спора. Обаче ако възприемете категоричен и арогантен тон, той няма да отстъпи от позициите си.

Когато се прилага дипломатичен подход се постига желаният резултат. Ще представите позицията си спокойно и аргументирано. Липсата на агресивност ще обезоръжи опонента ви. Изразяването на съмнение към собствената ви теза ще предизвика размисъл у отсрещната страна и ще прекрати сляпата ѝ опозиция. След като демонстрирате, че не искате да се налагате, опонентът ви ще бъде по-склонен да приеме вашата гледна точка, и то не само рационално ще обмисли думите ви, но ако открие истина в тях, ще започне да ви убеждава, че съмненията ви са неоснователни. Ето как, ако се „предадете“, може да спечелите спора.



## VII. Ефективно използване на писмената реч

Съществува цяла дисциплина, която се изучава в престижните училища и се нарича „Машинопис и кореспонденция“.

Малко хора умеят да се изразяват писмено така, че да привличат вниманието и да получат това, към което се стремят. За да докажеш някаква истина, трябва да разчиташ не само на фактите, но и да подбереш най-подходящите и истински въздействащите думи, което е не само ефективно, но и по-лесно.

Силни и истински въздействащи са тези думи и изрази, които провокират хората. Не е необходимо думите да са дълги и сложни, за да имат ефект. Обикновените думи имат необикновен ефект. Те трябва да бъдат:

- прости и лесно разбираеми;
- да са свързани с личния опит на онези, към които са отправени;
- да изразяват нещо, което той желае и разбира, т.е. това са обикновени характеристики на това, което е написано.

С тези обикновени думи ще изразявате повече неща с по-малко думи, с по-малко усилия и написаното ще има много по-силно въздействие.

В общи линии принципите на доброто писане са еднакви, но съществуват някои тънкости в зависимост от това, какъв текст се пише.

Много хора смятат, че бизнес писмата, трябва да се пишат в хладен, надут стил, но ефектът от този начин на писане е отрицателен. Това писмо, трябва да е колкото се може по-сърдечно, просто, кратко и разбираемо. Ако съдържа неприятна информация, тя трябва да се съобщава ясно, като се подчертават и положителните ѝ страни. Естественният език (естествена реч – по-разговорен стил) и кратките и точни изречения доказват, че авторът има ясна мисъл и опит в писането.

Преди да седнете да пишете, си задайте въпроса, как бихте се изразили в обикновен разговор и формулирайте информацията в



разговорен стил, като пишете така, сякаш говорите. Този начин на писане е по-лесен и не е необходимо да умувате помпозни изрази, за да изглеждате „по-учени и по-културни“.

За да проверите дали стилът ви е разговорен направете следното: Изкажете на глас това, което искате да напишете. След това напишете репликите, редактирайте ги и отново прочетете на глас написаното, като се опитвате да си представите, че реално разговаряте с адресата. Естествено не бива да прехвърляте границите.

Всекидневната ни разговорна реч съдържа много жаргон и не е необходимо да се използват тези думи в писмата. Ако в разговор с адресата, който познавате от години бихте говорили по този начин – можете и да му пишете така, но на този, с когото за първи път контактувате не е редно.

Когато пишете, винаги се опитвайте да се придържате към тона и стила, който бихте използвали при разговор с конкретния човек.

Същото важи и за специализираните думи и термини. Не е учтиво да използвате професионален език в писмото си до човек, който няма представа от тази област.

Не забравяйте правилото: **Не пишете на хората, „говорете им“**. Сърдечните писма с естествен език (реч) предразполагат хората към топли взаимоотношения.

Обмисляйте всяко свое писмо от гледна точка на получателя му и никога не използвайте стандартните канцеларски обръщения като: Обръщам се към Вас за съдействие относно.....“; „Уведомявам Ви, че.....“; „Бих искал/а да получа информация.....“; „Целта на това писмо е .....“.

Най-добре е още в началото да посочите това, което ще е от полза за получателя като му внушите, че информацията е изключително важна и полезна за него, съобразявайки се повече с неговата гледна точка, отколкото с вашата собствена.

Когато пишете придружаващо писмо към автобиография за кандидатстване за работа не бива:



- да използвате сух, канцеларски стил;
- да преувеличавате способностите и квалификацията си.

Добро впечатление ще направите ако включите в текста информация, която създава впечатление, че сте си направили труда да проучите работата на фирмата (службата), че се интересувате от дейността ѝ и че имате голямо желание да работите в нея. Естествено всеки работодател би предпочел човек, който е имал амбицията и желанието да научи повече за фирмата, пред друг, който просто пробва късмета си.

Понякога се налага да пишете доклад, справка или отчет за работата ви, които остават не прочетени дори от най-заинтересованите лица. В тези случаи не забравяйте да цитирате често в доклада имената им. Нищо не интересува човек така, както собствената му личност, още повече, че всеки ще се почувства поласкан, ако цитират името му. За целта изберете такива места в доклада, където от пръв поглед ще бъдат забелязани имената на тези, които трябва да го прочетат. Разбира се, споменаването им, трябва да е обосновано и да следва логиката на изложението. Цитирането може да включва техни идеи и предложения по проблема; начинът, по който могат да използват информацията от доклада; примери и илюстрации от техния опит, съпоставки с тяхната дейност и т.н.

### VIII. Взаимоотношения с конкуренцията (Благородна борба)

Когато около вас, където работите има и други хора с будни умове и амбиции, които искат да растат в йерархията, трябва да знаете как да спечелите повишението. *Важното е да си подходящата личност и да попаднеш на точното място и в точното време.* Затова трябва да подготвите своята печеливша изходна позиция, да не пропускате възможностите, които са около вас и да не чакате пасивно докато някой се пенсионира, за да бъдете поставени някъде от

някого. Много хора цял живот чакат по този начин да им падне нещо от небето и не действат бързо, когато имат възможност. Всеки може да започне работа на най-ниското стъпало в йерархията и да стигне до най-високото стъпало ако спазва следните **препоръки**:

- сблизете се с хората, които изпълняват по-високата длъжност и ги наблюдавайте как работят, а не чакайте пасивно да ви предложат по-висока длъжност;
- направете така, че началникът ви да забележи инициативата и желанието ви за тази длъжност, т.е. не крийте интереса си към длъжността;
- изчакайте подходящ случай да окажете помощ или съдействие и веднага се възползвайте от него, а не настоявайте пред началниците си да ви повишат, преди да сте дали основателен повод за това;
- докажете, че умеете да вършите работата, която изисква длъжността, не правете грешка като кажете на началника, че сте на разположение, а сами открийте случай да помогнете.

Четири стъпки, които трябва да знаете и използвате, за да растете в йерархията са:

1. Учете се. Поемете инициативата и сами научете това, което изисква желаната от вас длъжност.

2. Демонстрирайте. Без да прекалявате, покажете, че имате желание да се заемете с нови задачи и да поемете по-голяма отговорност.

3. Бъдете нащрек. Постоянно търсете възможности да покажете на какво сте способни.

4. Действайте. Когато ви се удаде такъв случай, незабавно действайте, за да не изпуснете шанса си.

Трябва сами да създадете условия (изходна позиция), за да ви се усмихне щастие. Късметът няма да дойде при вас, ако не му покажете пътя. Нещата няма сами да се подредят, ако не действате. Вместо апатично да чакате по-добра възможност и да бленувате за успех, неотклонно и систематично гонете късмета си.



Възползвайте се от възможностите, които другите пропускат. Във всяко учреждение или организация съществуват задачи, с които никой не иска да се захване. Именно в тях търсете потенциал, за да увеличите престижа си. Тайната е в това, че когато се заемете с подобна дейност, всички с радост ще ви помогнат, доволни, че са избегнали неприятната задача. От тук нататък вие може да промените нещата така, че неочаквано за всички безперспективната задача да се окаже добра възможност за изява и развитие. Ако успеете да превърнете неприятната задача в привлекателна възможност, не само ще се справите с конкуренцията, а ще я елиминирате, тъй като ще насочите интересите си в друга посока. Останалите ще са доволни, че не се налага те да се захващат с тази работа и няма да имат нищо против да разширяват периметъра си в област, която не съперничи на техните интереси. Вие ще имате възможност сами да определяте правилата на работа в новата дейност. Инициативата ви ще бъде забелязана от влиятелни личности. Можете да превърнете задачата във ваша постоянна работа или да я използвате като трамплин за друга длъжност.

В конкуренцията (или в съревнованието) рискът може да донесе успех. Целта на това да жертвате нещо е да спечелите друго, по-важно за вас. Който рискува, разчита да грабне цялото внимание на конкурента и да го отклони от желанния обект. Това което жертвате трябва да отговаря на две изисквания: 1. Да сте сигурни, че конкурентът ви наистина го желае; 2. Ако го вземе (спечели), да изгуби възможността да спечели това, към което вие се стремите, т.е. „и вълкът сит и агнето цяло“.

За да бъдете благородни конкуренти, трябва да се стремите другата страна да страда, колкото се може по-малко от вашата победа. Ако сте блъфирали – пазете тайната за блъфа.

Когато трябва да отвлечете вниманието на конкурента е необходимо да пазите в тайна интересите си. По този начин останалите няма да са настроени за съревнование и няма да впрегнат всичките си сили и възможности. Ако е възможно насочете (може и с блъф) вниманието на конкурентите си към друг обект, който поне временно да изглежда не по-малко привлекателен.



В много случаи хората са склонни да използват непозволенни средства в конкуренцията и правят опит да ви отстранят, като грубо ви се противопоставят и злословят против вас. Когато е създаден такъв конфликт, независимо дали злословят пред вас или във ваше отсъствие, не трябва да позволявате това да продължава. За да затворите устата на нелоялните си конкуренти, които ви критикуват несправедливо лице в лице, запазете пълно мълчание, не се оправдавайте, нито отвръщайте със същото. Опитайте се да запазите самообладание и с нищо да не издавате, че се ядосвате на думите му. Просто го погледнете с най-безразличното изражение, което имате и ще видите как веднага ще замълчи. Неговата цел е да ви накара да излезете извън кожата си или да кажете нещо, които може да използва срещу вас. Няма по-добро оръжие срещу него, от това да откажете да участвате в пререканията (конфликта). Благодарение на съдържаното си и мъдро поведение ще спечелите и ще се преборите с несправедливите критики по ваш адрес. Научете се никога да не отговаряте на несправедливите критики, а погледнете спокойно опонента си, без да казвате нищо – „мълчанието е злато“. Колкото повече опонента се опитва да ви ядоса, толкова по-безсилен ще се чувства.

Когато ви критикуват за определено ваше качество или постъпка зад гърба, не бива да реагирате с мълчание. Тогава отидете при опонента си и колкото може по-искрено го похвалете за същото нещо, за което той ви е упреквал, но не споменавайте, че знаете за неговите думи. Ако въпреки похвалите ви човекът продължава да ви критикува, отидете отново при него и този път го помолете да ви помогне да развиете същото качество, което толкова харесвате у него. Не забравяйте, че всеки обича да му искат съвети. Фактът, че го молите за помощ, доказва неговото превъзходство и това ще го накара да е малко по-благоразположен към вас. Тогава бъдете сигурни, че ще престане да ви упреква, защото е глупаво да критикува човека, който сам напътства, даже ще ви стане привърженик.

При желание всеки има възможност да обръща неприятните ситуации в своя полза и винаги има начин да накарате недоброжелателите си да млъкнат, дори да ви станат защитници.



## IX. Бързо вземане на решения при кризисни ситуации

Понякога, когато няма време за мислене и не бива да грешите, трябва да мобилизирате целия си умствен потенциал, за да прецените най-точно обстоятелствата и да вземете най-доброто решение, на което сте способни. Независимо в каква област трябва да влезете в супер форма и всяка ваша дума и движение да бъде точно на място, достатъчно е да се упражнявате, като симулирате кризисни ситуации за всякакви трудности и изненади. За да се представяте винаги на равнище, разиграването на ситуации ще ви помогне когато се налага да:

- учите самостоятелно и по собствено убеждение;
- когато упражненията са невъзможни, твърде скъпи и нямате възможност да тренирате в реални условия;
- подготвяте се за дейност, която не позволява допускане на грешки;
- практикувате ситуация, която е много вероятно да възникне и която би имала сериозни последици;
- трябва да повторите определено действие с цел да го автоматизирате;
- искате да предотвратите потенциални грешки, преди да ги допуснете;
- при напълно непознати обстоятелства, трябва да действате като човек с опит;
- във взаимодействие с други хора – ако трябва да се изказвате пред аудитория или се явявате на интервю за работа. Няма да се затруднявате в отговаряне на неочаквани въпроси ако сте подготвени предварително.
- при решаване на проблеми – да сте способни бързо и точно да реагирате при възникването на неочаквани трудности в работата, упражнявате вземането на решения в критични ситуации.



Често възпроизвеждането на ситуации е по-ценно от реалния опит. Тогава можете да се концентрирате върху слабите си места, вместо да губите време и да упражнявате всичко по ред. Почти всичко може да се симулира и единственото нещо, което трябва да бъде реалистично, са поредицата от неочаквани предизвикателства.

В много учреждения и организации се прилагат компютърни симулации, чрез които се усвояват различни дейности и умения. Ако в реални условия се усвояват биха отнели месеци и години. Програмите са направени така, че симулират кризисни ситуации и неочаквани трудности в концентриран вид.

Разиграване на ситуации всеки може да използва не само в работата си, но и за усъвършенстване на личните си качества и то без компютър.

Например: Запишете на отделни листчета положения, в които държите да се представите добре, или трудности, с които бихте се сблъскали в личния си живот. По този начин ще упражните реакциите си и мисълта ви ще стане по-гъвкава и по-бърза, ще добиете опит без да ви се налага да участвате в критични ситуации.

Упражнението се състои в произволно теглене на листчетата (картите) и отговаряне на въпросите. Повтаряте упражнението, докато се почувствате сигурни в реакциите си и отговорите.

За да усвоите някакво умение, използвате повторението, а за да сте във форма, трябва постоянно да тренирате, както спортистите. Разликата е в това, че в единия случай предизвикателството е физическо, а в другия – интелектуално.

Източниците на информация върху картите могат да бъдат най-разнообразни – учебници, монографии, книги, списания, речници, енциклопедии и т.н. Процесът на заучаване започва от момента, в който преписвате информацията върху листчетата или картите. Тогава вие прочитате и синтезирате информацията, за да я запишете – това е първата стъпка на усвояването ѝ. Следващата стъпка е – толкова добре да запомните фактите, че да започнете да отговаряте автоматично на въпросите.

За да се автоматизира способността за бързо отговаряне на въпроси (с карти въпроси) и бързо решаване на проблеми (с карти проблеми), трябва да се упражнявате поне по един час два или три пъти дневно. Много скоро (след седмица) вече ще се справяте от лично с всяка ситуация.

## X. Използване на чуждия опит и познания

Повечето хора нямат навика да търсят съвети и предпочитат сами да си вършат работата. Често дори да не можете да се справите, не се решавате да потърсите помощ, която ще ви спести много време. Когато се решите да поискате съвет вероятно ще отидете при скъпо платени консултанти или ще се допитате до човек с престижна титла и много теоретични познания, но без достатъчно опит. В същото време може да получите безплатен съвет от хора, наистина постигнали нещо в областта, която ви интересува, защото истински експерти са тези, които имат богат опит. Те винаги ще ви помогнат, освен ако това не им коства много време и пари. Разбира се, че това не се отнася за безплатен съвет по здравословен проблем от доктора, но от него може да получите много безплатни съвети по теми, които нямат нищо общо с медицината, защото от тези съвети те нищо не губят. Ето защо, когато търсите помощ (съвет), трябва да спазвате следното правило: Безплатен съвет или информация можете да получите само от хора, които нищо няма за загубят, ако ви помогнат. Независимо дали го признават или не, хората се гордеят с това, което могат и държат това да бъде забелязано, тъй като, това е признание за тяхното превъзходство. Естествено, че никой няма безплатно да ви издаде тайните на бизнеса си, но извън тях ще бъде готов да ви помогне в кариерата, хобито и в личния ви живот.

Необходимо е да познавате двата вида експерти:

- **Професионален експерт.** Това е човек, който има високо образование в съответна област и работи като платен консултант.

- **Практически експерт.** Той работи в съответната област, която ви интересува. Познанията му идват повече от всекидневния му опит, отколкото от книгите (не се отнася за лекари и адвокати). Това са хора, които работят или имат интереси и мрежа от познанства в съответната област, която ви интересува и имат информация от първа ръка.

Всеки има (признава или не) своя информационна мрежа. Ако наистина нямате информационна мрежа, може да си създадете, като записвате имената на хора, които познавате от различни области, които имат възможност да ви помогнат. Когато възникне необходимост, извадете списъка и се обадете на подходящия човек въпреки, че на никой не би било приятно да знае, че е включен в списъка на полезните хора, към които се обръщат само при нужда.

Преди да потърсите помощ, трябва да формулирате точно и ясно въпроса си – дали искате да се усъвършенствате професионално, дали искате да се изкачвате в йерархията или търсите начин за повишаване на доходите си. Щом знаете какво точно ви интересува, с изненада ще откриете, че много хора от списъка могат да ви бъдат полезни. От тях ще получите безценна вътрешна информация, която не бихте могли да разберете по друг начин.

Мрежата (списъка) ви прогресивно ще се разшири по следния начин: Когато потърсите някого за помощ и му обясните за какво става въпрос (за каква помощ го търсите), помолете го да ви препоръча още някой, с когото можете да разговаряте по същите въпроси. Той ще ви насочи и ще ви даде още имена. И така за седмица – две или месец ще получите толкова важна вътрешна информация, колкото не може да получите от десетки книги, курсове и семинари.

Помощ и информация може да получавате и от съвсем непознат човек. Вече знаете, че всеки се чувства поласкан и значим, когато му искат съвет. Въпросът е, как да подходите, за да го предразположите, когато се виждате за първи път. Успешно може да използвате следните начини за обръщение:



- Кажете името на този, който ви е изпратил. Например: „Стоянов.....ми каза, че вие бихте могли да ми помогнете.....“
- Разчитайте на професионалната гордост на специалиста. Например: Никой не познава по-добре от вас..... Имам проблем и бих искал(а) да ви помоля за съвет.....“
- Предложете да ви вземе под крилото си, като му отправите пряка и недвусмислена молба. Например: „Започнах..... а все още съм напълно бос(а) в тази област. Може би вие ще можете да ми помогнете“.

Друг подход да ползвате чуждия опит и познания е във взаимния интерес. За някои области е най-подходящо да създадете информационна мрежа, която да се основава на принципа на взаимния интерес, при който се прави бартер на опит и познания. Тази мрежа може да бъде създадена по подобие на всеки клуб или организация с обмяна на опит, без да има нужда от офиси, членски внос или други формални задължения. Това е просто група от хора с еднакви интереси, които ще споделят помежду си познания, опит и ще се консултират взаимно при възникване на проблеми.

За създаването на мрежа от хора с общи интереси е необходимо да разполагате с имената и адресите им, да уточните начина, по който ще обменяте опит. Това може да стане като публикувате обява в специализирано издание, а след установяване на връзка да обменяте мисли и опит чрез писма. По този начин се спестява много време и получавате много по-голямо количество информация, защото всеки един се занимава (проучва) определен въпрос. Така винаги, когато имате нужда от определена информация, знаете от кого можете да я получите.