

Говорить так, чтобы Вас хотели слушать



Итон Блейк

Итон Блейк

Говорить так, чтобы Вас хотели слушать

<https://litres.ru/74391272>

SelfPub; 2026

Аннотация

Человек редко страдает от недостатка слов; чаще он страдает от неумения произнести нужные. Эта книга учит говорить ясно, хвалить без лести, критиковать без унижения, отказывать без вины, пользоваться юмором и превращать историю в аргумент. Здесь общение показано как власть без насилия: вы не заставляете человека слушать, вы делаете так, что он сам хочет остаться в разговоре.

Итон Блейк

Говорить так, чтобы Вас хотели слушать

Введение

Человек по своей природе нуждается в обществе других людей. Межличностные отношения важны для нас почти так же, как еда, одежда, жильё и возможность передвигаться. Длительная изоляция от общества может сопровождаться физическими и психологическими нарушениями: ослаблением двигательной активности, психическими расстройствами, аутистическими проявлениями, бредом и галлюцинациями.

Иными словами, нам необходимо общение — пусть даже это всего лишь непринуждённая беседа или обмен пустяками. Такое простое взаимодействие приносит удовольствие и чувство удовлетворения. Через общение мы лучше понимаем себя и получаем подтверждение собственной значимости. Каждому важно, чтобы его ценили и уважали, и во многом это ощущение рождается из отношений с окружающими.

В исследованиях, посвящённых успеху, межличностное общение относят к базовым навыкам. Оно выполняет психологические и социальные функции, помогает принимать решения и напрямую влияет на нашу работу, повседневную

жизнь, любовь и карьеру.

Общение пронизывает всю нашу жизнь.

Во всём мире часто повторяют: лишь 15–20% успеха зависят от способностей человека, а остальные 80–85% — от его связей. Но как создавать и поддерживать хорошие отношения? Прежде всего — с помощью общения. Неумелые способы общения не только не дают желаемого результата, но порой оборачиваются против самих собеседников. Поэтому развитые коммуникативные навыки необходимы каждому.

Какими бы способностями ни обладал человек, без умения общаться ему будет трудно добиться многого.

Важно не путать умение хорошо говорить с умением хорошо общаться. Сильный собеседник отличается не многословием, а уместностью: рядом с ним людям комфортно, его слова вызывают уважение и принимаются без внутреннего сопротивления. Разговорчивый человек может говорить без остановки, красноречиво и убедительно, но непрерывный поток слов ещё не приносит пользы. Настоящий мастер общения порой говорит мало, зато каждое его слово попадает в цель, затрагивает собеседника и помогает добиться нужного результата.

Эффективное общение всегда предполагает взаимный отклик. Если высказывать всё, что приходит в голову, не думая о последствиях, разговор легко выходит из-под контроля и превращается в спор или словесную перепалку, от которой нет пользы ни одной стороне.

Высший уровень общения — говорить так, чтобы вас хотели слушать, и так, чтобы услышанное хотелось обсуждать.

Книга «Искусство общения» носит практический характер и посвящена приёмам межличностного взаимодействия, которые непосредственно затрагивают наши интересы. В ней рассматриваются способы привлечь внимание, дать положительную обратную связь, завоевать расположение и убедительно донести свою позицию. Освоив эти приёмы, вы сможете обращаться со словом как настоящий мастер.

ГЛАВА 1. ГОВОРИТЕ ЯСНО: ОБЩЕНИЕ КАК КЛЮЧЕВОЙ НАВЫК

От умения общаться во многом зависят наши отношения с людьми. В эпоху, когда связи приносят всё новые возможности, они работают подобно сложным процентам. Владение искусством общения помогает человеку выделиться, проявить свои способности и заслужить признание. А привычка отмалчиваться, выдавая замкнутость за глубокомыслие, нередко лишь усложняет жизнь.

В эпоху социальных сетей умение общаться — навык выживания

Жизнь среди людей требует постоянного взаимодействия и умения выстраивать отношения. Общение — основной способ передавать мысли и делиться чувствами, поэтому успех человека часто зависит от его коммуникативных навыков. Разговоры и приветствия, торговля, деловые перегово-

ры, политические контакты — формы различны, но в основе каждой лежит обмен информацией и смыслами.

Сегодня умение общаться во многом определяет, насколько полно человек может проявить себя. Тот, кто умеет находить общий язык с окружающими, быстрее завоёвывает их доверие, строит прочные отношения, сотрудничает, делится опытом и добивается взаимной выгоды. Благодаря этому его способности становятся заметнее, а действия — весомее. В этом и состоит ценность общения.

По-настоящему успешные люди не обязательно родились в привилегированной семье, занимают высокое положение или обладают безупречной биографией. Их объединяет другое: они умеют ясно выражать мысли и чувства, добиваться понимания и поддержки, а потому уверенно действуют в самых разных обстоятельствах.

Эмили Картер руководит многомиллиардным бизнесом. За более чем десять лет управленческой работы ей довелось ежедневно общаться с самыми разными людьми, и многие отмечают её ясную речь и непринуждённую манеру держаться. Когда Эмили спрашивают о секрете успеха, она отвечает просто: всё дело в умении общаться.

«Моя жизнь далеко не всегда была безоблачной. После университета я устроилась секретарём в небольшую компанию и получала 1500 юаней в месяц. После оплаты аренды почти ничего не оставалось, — вспоминала Эмили на встрече по обмену деловым опытом. — Я много работала, но ре-

зультаты оставались скромными. В отчаянии я сама оплатила курсы повышения квалификации и именно там наконец поняла, в чём была моя проблема».

Эмили повернулась к доске, написала слово «общение» и перечислила свои прежние ошибки:

«Докладывая о работе, я даже при отличных результатах упускала главное, и начальник неизменно хмурился.

Объясняя коллегам новые правила, я выражалась недостаточно ясно, поэтому меня понимали неправильно.

Моя речь была нелогичной и часто сбивалась».

...

«Почему при всех моих стараниях работа оставалась такой неэффективной? Причиной были барьеры в общении. Поняв это, я стала целенаправленно учиться. Постепенно моя речь стала яснее, и карьера вышла из тупика, — подытожила Эмили. — Общение помогает укреплять отношения, устранять недоразумения, предотвращать конфликты и налаживать сотрудничество. Моя жизнь начала меняться, когда я научилась разговаривать с людьми».

Теперь Эмили говорит ясно и логично и умеет кратко формулировать свою позицию. Уверенная и спокойная манера общения создаёт впечатление компетентного человека, которому можно доверять и с которым хочется продолжать взаимодействие. Благодаря этому незнакомцы становятся её друзьями, приятели — близкими доверенными людьми, а деловые соперники — партнёрами.

История Эмили показывает: подобный успех вполне можно повторить.

Некоторым кажется, что общение — дело простое: раз человек умеет говорить, значит, умеет и общаться. На самом деле одного красноречия недостаточно. В китайском слове, обозначающем коммуникацию, первый иероглиф — # — связан со способом установить связь, а второй — # — с достижением взаимопонимания. Поэтому общение — не монолог, который другие обязаны выслушать. Если человек лишь выплёскивает эмоции и выговаривается, он ещё не вступает в настоящий диалог.

Общение — совместный процесс достижения взаимопонимания. У каждого свои взгляды и знания. Эффективным можно назвать такой разговор, в котором стороны сопоставляют позиции, осмысливают их, приходят к согласию, сохраняют или улучшают отношения и достигают поставленной цели.

Умение общаться — один из важнейших жизненных навыков. В нём проявляются эмоциональный интеллект, мышление и характер. Спросите себя честно: создаёте ли вы в разговоре тёплую и спокойную атмосферу? Умеете ли замечать возможности в решающий момент? Быстро ли располагаете к себе людей и вызываете у них уважение?

Нефтяной магнат Рокфеллер однажды заметил: «Если бы умение ладить с людьми можно было купить, как сахар или кофе, я заплатил бы за него больше, чем за любой другой

товар».

Мастерами общения не рождаются. Этот навык развивается благодаря учёбе, практике и постоянной корректировке собственных привычек. Для него нужны богатый словарный запас, быстрая реакция и наблюдательность. Продвинуться сможет тот, кто готов честно смотреть на себя и меняться. Поэтому искусство общения требует терпения и настойчивости.

Раз вы понимаете это, начинайте действовать. Какой бы ни была ваша работа и на каком бы этапе карьеры вы ни находились, учиться общению лучше сейчас. Проявляйте свои сильные стороны даже в обычных разговорах, укрепляйте хорошее отношение окружающих — и взаимодействовать с людьми станет легче, а новые возможности начнут появляться чаще.

Лучшее время посадить дерево было двадцать лет назад. Следующее лучшее время — сейчас. Освоив один из самых востребованных навыков — умение общаться, — вы однажды откроете для себя огромный новый мир.

Без собственного голоса трудно заметить возможности

Возможно, вам знакомы такие ситуации:

Вы с головой уходите в работу, почти не разговариваете с руководителями и коллегами — и годами не получаете ни прибавки, ни повышения.

В компании вы обычно молча сидите в стороне, не реша-

ясь проявить себя, и почти не привлекаете внимания. Сколько бы знакомств вы ни завели и в какие бы круги ни вошли, о вас быстро забывают.

Встретив человека, который вам нравится, вы стесняетесь подойти и заговорить, поэтому отношения не развиваются, а вы снова остаётесь в одиночестве.

...

Причина может быть в характере или жизненном опыте — это не так важно. Гораздо важнее вовремя понять: в современном мире даже хорошему товару нужна реклама, а невысказанные идеи никто не запомнит. Мы говорим: «Золото всё равно заблестит». Но если вы боитесь открыто заявить о себе и выступить перед людьми, окружающие могут так и не узнать о ваших способностях, оригинальных идеях и таланте. Тогда возможности пройдут мимо, а вы останетесь незамеченным.

Итан Брукс был тихим и замкнутым. На занятиях он почти не говорил и даже не знал, как первым поздороваться с однокурсниками, поэтому близких друзей у него не было. Через пять лет после выпуска многие на встрече курса едва его вспомнили. Зато бывший троечник с самой обычной внешностью по-прежнему оставался душой компании — лишь потому, что легко и охотно разговаривал со всеми. Итан не мог этого понять.

Начав работать, Итан всё так же избегал общения. Он редко участвовал в разговорах коллег и почти всё время прово-

дил за столом, глядя в монитор. Ему казалось, что достаточно хорошо выполнять свои обязанности. Однако, несмотря на большой объём работы и усердие, руководство почти не замечало его заслуг.

«Почему никто не видит, сколько я стараюсь? Разве из-за того, что я не умею красиво говорить, меня можно совсем не замечать?» — с обидой повторял Итан каждому, кто был готов его слушать.

В любой компании встречаются люди, которым трудно говорить о себе, своих эмоциях и чувствах. Они неохотно раскрываются, держат мысли при себе и производят впечатление замкнутых. Но если человек не показывает своих взглядов, идей, способностей и отношения к происходящему, как родственники, друзья, коллеги, руководители и партнёры смогут понять его и выстроить с ним совместную жизнь или работу?

Поэтому не прячьтесь в углу из страха высказаться.

Люди с широким кругом связей и доступом к большим ресурсам обычно умеют выражать себя. Логика проста: чем яснее вы раскрываетесь перед друзьями, тем лучше они вас понимают и тем крепче становится дружба; чем откровеннее разговариваете с партнёром, тем полнее отношения; чем точнее и оригинальнее ваши предложения руководству, тем больше уважения вы вызываете.

Активно выражать себя — первый и главный принцип общения.

Майкл Тёрнер больше десяти лет остаётся лучшим продавцом страховой компании. Когда его спросили, как ему удаётся заключать столько договоров, он ответил, что ещё в университете знал почти каждого студента в кампусе.

Слушатели удивились: «А какое отношение это имеет к страхованию?»

Майкл объяснил: «Поступив в университет, я решил стать заметным человеком в кампусе. Я внимательно смотрел, кто проходит мимо, и сам начинал разговор. Знакомых называл по имени, а с незнакомыми первым здоровался и представлялся. В итоге я знал больше студентов, чем кто-либо ещё, а они знали меня и охотно поддерживали».

«После выпуска я перенёс тот же подход в страхование, — продолжил Майкл. — Я заговариваю с людьми, которых встречаю, и сам проявляю инициативу. Чем больше людей узнают, чем я занимаюсь, тем чаще вспоминают обо мне, когда им нужна страховка. Поэтому и результаты растут».

Успех Майкла прежде всего объясняется его привычкой первым вступать в общение.

Язык — самый прямой способ обмениваться мыслями, а смелость говорить создаёт возможности. На работе, в личных отношениях и в незнакомой обстановке держитесь уверенно, будьте открыты и не бойтесь высказывать мнение. Пусть люди узнают вас, поймут, примут и смогут поддержать. Тогда ваш круг общения расширится, а шансов получить новые возможности станет заметно больше.

Первый шаг в настоящем общении прост: выскажитесь. Сделав это, вы уже пройдёте половину пути.

Самый надёжный способ набраться смелости — снова и снова проявлять инициативу. Такая уверенность не даётся от рождения и не появляется сама собой: её развивает только практика.

Мы встречаем людей каждый день. Пробуйте обмениваться несколькими словами, поддерживать светскую беседу, первыми начинать разговор. Чем чаще вы это делаете, тем естественнее становится привычка, а робость постепенно отступает.

Родители, например, могут вечером рассказывать детям сказки. Если удаётся пересказать историю ясно — отлично; говорите живо и искренне. Если пока трудно, возьмите детскую книгу, потренируйтесь, добавьте несколько полезных или забавных деталей. Со временем речь станет заметно увереннее.

Поначалу может быть трудно, но практика приносит навык. Не ждите идеальной речи — сначала просто привыкайте говорить. Постепенно пассивность исчезнет, а умение общаться окрепнет. Тогда вы сможете проявлять инициативу в любой обстановке, привлекать внимание и всё увереннее влиять на собственное будущее.

Один удачный разговор может изменить многое

У людей разные взгляды, у компаний — разные принципы, у организаций — свои правила, у стран — свои культуры.

Эти различия нередко становятся источником отчуждения и конфликтов. Более 80% столкновений между людьми связывают с неумелым общением: непонимание создаёт эмоциональную дистанцию и в любой момент может привести к проблеме.

Чтобы согласовать различия, нужно владеть искусством общения.

В одной компании работали Роберт Сандерс и Дэниел Мур. Роберт, человек осторожный и упрямый, в любом рискованном начинании прежде всего видел возможные недостатки и почти всегда отказывался пробовать новое. Коллег это раздражало, особенно Дэниела, который был готов рисковать и опасался, что из-за чрезмерной осторожности команда упустит шанс повысить эффективность. Оба относились к работе серьёзно и проявляли инициативу, но совместные проекты раз за разом заходили в тупик, а между ними постоянно вспыхивали мелкие споры.

Когда это стало повторяться, Дэниел попытался понять причину и обнаружил, что они почти не разговаривают — точнее, каждый избегает другого. Поэтому многообещающие проекты развивались в противоположных направлениях: оба по-разному понимали цели и задачи. Без нормального обмена мнениями даже хорошая работа оказывалась напрасной.

Чтобы не повторять прежних ошибок, Дэниел и Роберт наконец обстоятельно поговорили. Они договорились не за-

малчивать важное, задавать вопросы и прямо формулировать просьбы. Столкнувшись с проблемой, они стали спокойно обсуждать её и опираться на доводы, а не на эмоции. Постепенно Дэниел оценил осторожность и уравновешенность Роберта, а Роберт — решительность Дэниела. Их общение стало глубже, сотрудничество улучшилось, руководство не раз отмечало результаты, и со временем они превратились в надёжных деловых партнёров.

Эффективное общение помогает разрешать конфликты и укреплять отношения. И в жизни, и на работе умение решать проблемы разговором даёт огромное преимущество.

Особенно трудно разговаривать, когда собеседник взволнован. Чем важнее исход беседы, тем сильнее эмоции; некоторые занимают оборонительную позицию ещё до первых слов, и откровенный диалог становится почти невозможен. Опытный собеседник сначала помогает человеку успокоиться и лишь затем переходит к сути. Такой порядок часто позволяет решить проблему.

Когда Джессика Льюис пришла в компанию, она работала секретарём. Всего за два года её повысили сначала до помощника менеджера, а затем до руководителя отдела. Каждое повышение привлекало внимание коллег. Одни считали, что ей просто необыкновенно везёт, другие объясняли успех тем, что Джессика умеет разговаривать с людьми.

В 2025 году из-за резкого роста заказов генеральный директор распорядился перевести сотрудников на сверхуроч-

ную работу. Ситуация была напряжённой, и предупредить людей заранее не успели. Две недели они работали допоздна без перерыва, и недовольство постепенно росло. Фрэнк Миллер, опытный рабочий с десятилетним стажем, сказал коллегам: «Пойду к директору. Мы, конечно, работники, но нельзя заставлять нас оставаться сверхурочно когда угодно и без конца».

Остальные поддержали его и наперебой заговорили:

«Да, сколько ещё это будет продолжаться? Мы больше не можем работать сверхурочно».

«Мы даже не знаем, сколько нам заплатят. Сверхурочные должны оплачиваться по трудовому законодательству».

«Одной доплаты мало — нужны и другие компенсации. В такую жару небольшая надбавка ничего не решает».

«Нам полагается и годовая премия. Посмотрите, сколько прибыли мы принесли компании этой сверхурочной работой!»

...

Выслушав коллег, Фрэнк разозлился ещё сильнее. Он ворвался в приёмную и потребовал у Джессики, которая тогда была секретарём: «Где генеральный директор Паркер? Мне нужно с ним поговорить».

Джессика работала в компании недавно, но уже слышала о недовольстве в цехе. По выражению лица Фрэнка она сразу поняла, зачем он пришёл, и приветливо сказала: «Мистер Миллер, я много о вас слышала. Вы один из ключевых

сотрудников. Генеральный директор Паркер часто говорит, как много вы сделали для компании, и называет вас почти братом».

«Правда? Мистер Паркер так и сказал?» — удивился Фрэнк.

«Да, и не один раз. Я здесь совсем недавно, а ваше имя уже слышала несколько раз. Если бы мистер Паркер знал, что вы его ждёте, он наверняка вышел бы сразу. Но сейчас у него клиент. Вы не могли бы немного подождать?» — вежливо попросила Джессика.

«Вот как? Хорошо, подожду», — уже спокойнее ответил Фрэнк.

Джессика проводила его в приёмную и с улыбкой спросила: «Мистер Миллер, принести вам чаю?»

«Нет, спасибо. Не стоит беспокоиться».

«Для меня честь угостить чаем ветерана компании, — сказала Джессика, всё же ставя чайник. — Даже если бы вы сегодня не пришли, мистер Паркер завтра собирался зайти в цех. Он говорил, что вы проработали здесь больше десяти лет, пережили вместе с компанией хорошие и трудные времена и вложили в неё душу. Он вам очень благодарен. Сейчас заказов особенно много, поэтому приходится задерживаться, но мистер Паркер действительно беспокоится о вашем здоровье».

Фрэнк растрогался, и прежнее негодование исчезло. Слегка смутившись, он сказал: «Сверхурочная работа — не такая

уж беда. Очень приятно, что мистер Паркер обо мне думает».

В этот момент вошёл генеральный директор и спросил: «Фрэнк, ты хотел со мной поговорить?»

«Да нет... ничего срочного. Просто ребята попросили меня зайти...» — пробормотал Фрэнк. От обиды уже не осталось и следа.

Разумеется, мистер Паркер понимал, зачем тот пришёл. Вместе с Фрэнком он сразу отправился в цех, извинился перед рабочими, объяснил причины постоянных переработок и попросил сообща пройти этот напряжённый период. Он также пообещал справедливую и разумную компенсацию. Люди успокоились, перестали жаловаться, а их рабочий настрой заметно улучшился.

Фрэнк, мистер Паркер и Джессика оказались участниками небольшой сети отношений, в которой у каждого были свои обязанности и своя позиция. Сначала Фрэнк шёл к директору в гневе, но Джессика мягкими и убедительными словами постепенно его успокоила. Когда появился мистер Паркер, напряжение уже сменилось готовностью к разговору.

Джессика говорила понятно и доброжелательно, быстро расположила Фрэнка к себе и одновременно показала свои способности. Если бы она не сняла напряжение и Фрэнк начал разговор с директором в ярости, между ними мог вспыхнуть конфликт, способный вызвать серьёзный кризис внутри компании.

Отношения бывают близкими и далёкими, просьбы — небольшими и значительными, дела — простыми и сложными. Всё это составляет межличностное взаимодействие. Сначала люди устанавливают контакт, затем накапливают взаимное доверие и лишь после этого решают вопросы. На каждом этапе необходимо общение, учитывающее состояние и интересы другой стороны. Без него трудно и наладить отношения, и заслужить расположение, и довести дело до конца.

Одна компания пригласила опытного бизнес-консультанта провести обучение командной работе. Генеральный директор пожаловался, что сотрудники безответственны, ленивы и недисциплинированы, постоянно перекладывают вину и при любой проблеме обвиняют друг друга. Никто не желал отвечать за результат, поэтому мелкие затруднения разрастались, а крупные становились неразрешимыми. Руководитель надеялся, что консультант поможет изменить ситуацию.

Консультант спросил: «Как вы думаете, почему сотрудники избегают ответственности?»

Директор ответил без колебаний: «Им не хватает командного духа. Они слишком эгоистичны».

Консультант покачал головой: «Перед встречей я немного изучил вашу компанию. Здесь работают компетентные люди, способные выполнять задачи самостоятельно, и к их профессиональной этике серьёзных претензий нет. Конечно, доля эгоизма есть в каждом, но у вас она проявляется особенно остро из-за плохого общения. Сотрудники не понимают

друг друга и не согласуют действия, поэтому эффективность падает».

Затем консультант провёл для сотрудников три тренинга по развитию коммуникативных навыков, а компания ввела постоянные механизмы внутреннего обмена информацией.

Один случай особенно ясно показал проблему. Менеджер по продажам Кевин Харрис по поручению начальника уехал на встречу с клиентом. Он решил, что руководитель об этом знает, и не оформил отсутствие. В таблице ему поставили прогул, а в конце месяца удержали часть зарплаты. Кевин обиделся и решил, что начальник намеренно его притесняет, поэтому стал нарушать дисциплину. Руководитель, видя в нём «возмутителя спокойствия», в ответ поручал ему самые трудные задания. Конфликты не прекращались. По совету консультанта они спокойно обсудили ситуацию. Начальник признал ошибку и искренне извинился. Кевин смущённо ответил: «Виноваты оба. Я должен был вовремя сообщить об отъезде. В следующий раз обязательно всё оформлю».

Пока они не разговаривали, обе стороны лишь вредили друг другу. Один честный разговор позволил исправить ситуацию. Разница очевидна.

Через несколько месяцев консультанту сообщили, что компания справилась с неэффективным выполнением задач: сотрудники перестали уклоняться от ответственности и обвинять друг друга, а производительность заметно выросла.

Хорошее общение помогает коллегам действовать согла-

сованно; плохое — усиливает противоречия.

Хорошее общение позволяет быстро решать рабочие проблемы; плохое — тормозит дело.

Хорошее общение помогает накапливать достижения; плохое — делает усилия бесплодными.

Тайваньский телеведущий Кевин Цай однажды сказал: «Одно из самых ценных умений — говорить так, чтобы тебя понимали». В этих словах заключена простая мудрость.

Доброжелательная беседа укрепляет отношения

Общение лежит в основе согласованных действий: без него координация невозможна. Но одних слов недостаточно. Чтобы прийти к желаемому результату, важно создать благоприятную атмосферу. Она не возникает сама собой — её формируют участники разговора. Когда все заинтересованы в диалоге, а обмен информацией идёт свободно, достичь цели гораздо легче.

Хорошая атмосфера общения возникает тогда, когда собеседники чувствуют себя спокойно, свободно и доброжелательно. Разговор доставляет им удовольствие, они охотнее раскрываются, поддерживают друг друга и продолжают конструктивное взаимодействие.

Брайан Льюис — талантливый рекламный копирайтер, но держится слишком серьёзно. С клиентами он строг, сдержан и прямолинеен. Однажды во время обсуждения проекта Брайан торжественно заявил: «Раз вы выбрали нас, значит, доверяете нашему профессионализму. Чтобы работать

эффективно и не задерживать проект из-за вмешательства неспециалистов, предлагаю не вносить в наш план произвольных изменений».

Клиент сразу помрачнел: «Что значит — я не могу ничего изменить?»

«Именно так. У нас большой опыт, поэтому можете не сомневаться», — с прежней серьёзностью ответил Брайан.

«Я заказчик и плачу за работу, значит, последнее слово за мной», — раздражённо возразил клиент.

...

Обе стороны тут же заняли оборонительную позицию, и разговор превратился в состязание: кто кого переупрямит.

В чём была причина? В чрезмерной властности Брайана? В резкости клиента? Это лишь внешние проявления. Главная проблема состояла в том, что с самого начала между ними не возникло спокойной и доброжелательной атмосферы.

Намеренно или нет, Брайан пренебрежительно отнёсся к позиции и словам клиента. Тот почувствовал, что его не уважают и не признают его права участвовать в решении, поэтому напряжение резко выросло.

Человек, владеющий искусством общения, поступил бы иначе: помог бы собеседнику почувствовать уважение и признание. Порой одного такого разговора достаточно, чтобы отношения стали теплее и гармоничнее.

Наверняка вам встречались люди, с которыми поначалу не хотелось разговаривать, но уже через несколько минут бе-

седа становилась удивительно живой и приятной, словно вы встретили родственную душу. Их секрет не в волшебстве, а в умении создать располагающую атмосферу.

В разговоре мы обмениваемся не только информацией, но и чувствами. Содержание незначительной беседы быстро забывается, а впечатление от человека может сохраняться долго и влиять на желание познакомиться с ним ближе. Поэтому эмоциональный тон общения нередко важнее конкретных слов.

Когда разговор Брайана с клиентом зашёл в тупик, вмешался директор. Видя, что клиент всё ещё сердится, он пригласил его в переговорную выпить чаю. Директор заранее знал о его увлечении чаем, поэтому сначала завёл разговор о чайной культуре, а затем искренне сказал: «Уверен, наше сотрудничество будет приятным. Наш профессиональный опыт и ваше глубокое знание продукта помогут найти сильное решение. Чтобы работа шла лучше, давайте заранее обсудим возможные сложности. Вы не возражаете?»

«Конечно», — ответил клиент.

«Постарайтесь понять, почему Брайан так настаивал на своей позиции, — продолжил директор. — В прошлых проектах мы сталкивались с проблемой: некоторые заказчики сами не до конца понимали, чего хотят, многократно меняли план, а в итоге возвращались к первоначальному варианту. Обе стороны теряли время и силы».

Клиент немного смягчился, и директор добавил: «Сотруд-

ничество должно приносить пользу обеим сторонам. Вы хотите как можно лучше продвинуть продукт — и мы стремимся к тому же. Поэтому прошу доверять нашему опыту. Разумеется, все важные решения мы будем заранее обсуждать с вами и рассчитываем на такое же открытое взаимодействие».

«Так гораздо лучше. Думаю, теперь работа пойдёт спокойнее», — клиент улыбнулся с явным облегчением. — «И, пожалуй, вместе мы действительно сможем избежать этой проблемы...»

Почему Брайан и директор, обсуждая одну и ту же проблему с одним и тем же человеком, получили разные результаты? Всё решила атмосфера. Директор начал с искреннего и позитивного отношения, помог клиенту почувствовать себя комфортно и тем самым усилил его готовность к сотрудничеству. В результате разговор стал гораздо эффективнее.

Цель общения — найти точку соприкосновения между разными позициями. Если каждая сторона с первых минут жёстко предъявляет факты и доводы, собеседник почти неизбежно сопротивляется и перестаёт слышать смысл сказанного. Когда разговор сразу заходит в тупик, договориться уже трудно.

Столкнувшись с трудностями, не превращайте их в повод для конфликта и не отказывайтесь от разговора из безразличия. Разберитесь в ситуации, искренне учитывайте чувства собеседника, проявляйте терпимость и понимание. Дайте человеку почувствовать вашу заботу и создайте спокой-

ную атмосферу — тогда дело пойдёт намного легче.

Чтобы общение шло свободно, важно следить за его атмосферой. Одного внешнего энтузиазма недостаточно: нужны внимательное слушание, искренний диалог и умение владеть эмоциями. Тогда люди чувствуют себя спокойно, охотнее раскрываются и говорят о том, что действительно думают. В итоге вы ничего не теряете и можете приобрести очень многое.

Говорите точно и добивайтесь взаимопонимания

Сегодня многие понимают ценность общения и используют его, чтобы узнавать мысли других и находить решения. Но некоторым так и не удаётся освоить основы: разговор не приводит к первоначальной цели, а лишь порождает новые недоразумения. В итоге они даже начинают считать общение пустой уловкой.

Причина одна — непонимание сути. Общаться значит ясно выражать собственные мысли и точно понимать то, что хочет сказать собеседник. Поэтому важнее всего ясность: слова должны быть точными и относиться к делу. Неудачная формулировка рождает недопонимание, неверное толкование и путаницу, а значит, разговор не выполняет своей задачи.

Алекс Джонсон работал помощником руководителя. Он был трудолюбив, способен и честолобив, поэтому поначалу произвёл отличное впечатление. Но вскоре начальник заметил, что Алекс выражается слишком осторожно и расплыв-

чато. В личном разговоре, документах и телефонных звонках он часто не мог сразу донести основную мысль. Руководителю приходилось несколько раз уточнять, правильно ли он понял сказанное.

Однажды менеджер попросил Алекса подготовить приглашение клиентам на турнир по гольфу. Тот написал: «Мероприятие пройдёт на престижном загородном поле. Там есть поле турнирного уровня, тренировочная площадка, где можно отправить мяч на 400 ярдов от грина, зона для отработки различных игровых ситуаций, а неподалёку расположены отели, библиотеки и другие учреждения. Все удобства, способные сделать отдых насыщеннее, находятся совсем рядом».

Из текста было непонятно, к чему относится слово «там» и какие именно объекты подразумеваются под «всеми удобствами». Клиент мог запутаться и решить, что компания пишет небрежно и непрофессионально. Поэтому менеджер потребовал от Алекса заменить обе расплывчатые формулировки точными и исключить возможность неправильного понимания.

Не слишком ли придирчив менеджер? Нет.

Не стоит недооценивать трудность ясного выражения мысли. Даже простое « $1 + 1 = 2$ » нужно сформулировать так, чтобы его невозможно было понять иначе. Приказ руководителя, например, может исказиться по мере передачи с уровня на уровень, каким бы точным он ни был вначале.

Это похоже на «испорченный телефон»: фраза проходит через нескольких людей и до последнего доходит уже в совершенно другом виде.

Почему людям бывает трудно говорить ясно? Часто они слишком сдержанны и боятся показаться многословными, поэтому колеблются, ходят вокруг да около и прибегают к двусмысленностям. В таком случае сдержанность перестает быть достоинством. Нужно честно разобрать, где именно мысль была выражена неудачно и действительно ли окружающие поняли сказанное.

Эффективное общение требует передавать информацию просто, ясно и без искажений. Не ждите, что собеседник сам догадается о вашей цели или расшифрует намёк. Регулярно тренируйтесь формулировать мысли точно, чтобы слова нельзя было истолковать иначе.

Важность точности понятна. Но как её добиться?

Предположим, вы говорите: «У некоторых специалистов невероятно высокий годовой доход». Поймёт ли слушатель, что именно вы имеете в виду? Нет.

Кто такие «некоторые специалисты»? Что значит «невероятно высокий»? О какой группе идёт речь? Всё это нужно уточнить. У людей разный социальный опыт и разные представления о деньгах, поэтому одну и ту же фразу они поймут по-разному. Для фермера из горной деревни высокий доход может означать десятки тысяч юаней в год, которые получает квалифицированный рабочий. Городской служащий по-

думает о руководителе иностранной компании с доходом в сотни тысяч юаней. А такой руководитель сочтёт высоким доходом десятки миллионов юаней, которые получает глава частной корпорации.

Фраза «некоторые специалисты имеют поразительно высокий годовой доход» слишком расплывчата и допускает множество толкований.

Гораздо точнее сказать: «Средний годовой доход юристов составляет пятьсот–шестьсот тысяч». Тогда слушатель сразу поймёт смысл.

Готовя речь или презентацию, придерживайтесь той же логики: чем конкретнее формулировка, тем яснее мысль.

Абстрактные выражения плохо подходят для повседневного разговора. Используйте живой, конкретный и понятный язык, а нужную мысль по возможности формулируйте прямо. Избегайте неопределённых местоимений, двойных отрицаний и профессионального жаргона в беседе с неспециалистами. Цель в том, чтобы человек понял вас точно и как можно быстрее. Такое общение наиболее эффективно.

Точно выражать мысли — важный, хотя часто недооценённый навык. Чем раньше вы его освоите, тем большего числа ошибок в общении избежите.

Первое впечатление создаётся в разговоре

При знакомстве первое впечатление имеет решающее значение. Хорошее начало помогает естественно выстроить отношения, заключить сделку и даже обрести друга. Плохое же

может привести к неприятному расставанию и полному отказу от дальнейшего общения. Как произвести благоприятное впечатление?

Главный инструмент — разговор и осознанная работа над тем, как вы общаетесь.

Как чувствовать себя свободно при первой беседе? Многие после неловкого представления не знают, что сказать незнакомцу, и разговор обрывается тяжёлым молчанием. Они держатся скованно и замкнуто, поэтому редко добиваются расположения. Между людьми изначально существует психологическая дистанция, и если её не преодолеть, общение останется поверхностным. Отсюда слабые связи и постоянные трудности во взаимодействии.

Чтобы избежать мучительного молчания, важно уменьшить ощущение дистанции. Это не так сложно: простая и уместная вступительная фраза часто сразу делает обстановку свободнее, снимает неловкость и помогает перейти к более тёплому, дружескому разговору.

Однажды миссис Браун пошла на рынок за продуктами. По дороге у неё резко заболела спина — дала о себе знать старая проблема. Она села на скамейку и стала осторожно растирать поясницу. В этот момент к ней подошла девушка с собранными в хвост волосами и участливо спросила: «Вам уже немного лучше?» Затем присела рядом и мягко помассировала больное место.

Миссис Браун была замкнутой женщиной и обычно не

разговаривала с незнакомцами. Но тёплый голос и заботливые действия девушки создали ощущение, будто они давно знакомы. Немного растерявшись, пожилая женщина улыбнулась и спросила: «Простите, мы раньше встречались? Чем я могу вас отблагодарить?»

«Мне стало больно смотреть, как вы здесь сидите, — улыбнулась девушка. — Мы видимся впервые, но моя мама страдает от такой же боли в спине. Даже лёгкая работа по дому причиняет ей мучения, иногда она не может разогнуться. Мы обращались в несколько больниц, но вылечить её не удалось. Мне очень её жаль, поэтому я решила сама научиться помогать. Ради этого приехала из родного города изучать иглоукалывание и массаж...»

Они проговорили почти час и не раз смеялись. Перед уходом миссис Браун предложила обменяться контактами и сказала, что готова попробовать иглоукалывание и массаж.

При первой встрече между людьми неизбежно сохраняется эмоциональная дистанция. Но девушке хватило простой заботливой фразы: «У вас болит спина?» Искреннее участие мгновенно сняло неловкость.

Чтобы быстро наладить общение, проявляйте инициативу и с первых слов задавайте доброжелательный тон. Неудачное первое впечатление заставляет собеседника насторожиться и ставит вас в сложное положение. Позднее даже самые приятные слова могут уже не изменить его отношения.

Превратить незнакомого человека в знакомого не так

трудно. Между двумя людьми почти всегда можно найти явную или косвенную связь: общих друзей, родные места, родственников, один университет. Немного подготовившись к встрече, вы сможете обнаружить такую точку соприкосновения и заметно сократить психологическую дистанцию.

Можно также перевести разговор на темы, близкие собеседнику: его увлечения, профессию, привычки или интересы. Вступительные слова должны привлечь внимание и коснуться чего-то знакомого. Когда человеку приятно, у него складывается хорошее впечатление о вас, и беседа становится глубже. Этому тоже помогает практика.

Например, при первой встрече с клиентом: «Вы, должно быть, мистер Андерсон? Как у вас идут дела?»

Или: «Вы окончили Пекинский университет? Я тоже два года там учился. Получается, мы почти однокашники».

Или: «Вы известны в шахматных кругах, а я страстный любитель шахмат. Можно сказать, мы с вами из одной семьи».

Некоторые из этих фраз звучат смело, но именно лёгкость и дружелюбие помогают непринуждённой беседе.

Мишель Дэвис занимает высокий пост в компании. На любом приёме, где она появляется, к ней сразу обращаются взгляды, а люди сами стремятся подойти и заговорить.

Дело не в ослепительной внешности. Мишель уже за пятьдесят, она полновата, но всегда приветлива и первой здоровается с каждым: «Здравствуйте, как ваши дела?» — даже

если видит человека впервые. Со временем она стала настоящей звездой деловых мероприятий, и все относятся к ней с явной симпатией.

Мишель выделяется и привлекает внимание не благодаря возрасту или внешности, а благодаря способности мгновенно сокращать дистанцию в общении.

Это кажется чудом. Но если вы научитесь быстро сближаться с любым собеседником, подобные чудеса начнут происходить и с вами.

ГЛАВА 2. НЕОСТОРОЖНЫЕ СЛОВА ОТТАЛКИВАЮТ ЛЮДЕЙ

Общение в основном строится на словах, но это не значит, что можно говорить всё подряд. Бессмысленные, путанные и необдуманные фразы неизбежно создают проблемы. Некоторые не учитывают ни ситуацию, ни тон, ни последствия и обижают окружающих, даже не замечая этого. Намеренно это сделано или нет, неприятное впечатление остаётся.

Резкие слова оставляют человека без друзей

«Платье прекрасное. Жаль только, что его надела ты».

«Ты в последнее время не слишком много ешь? Руки уже почти такие же толстые, как мои бёдра».

«Ты правда думаешь стать художником? Не трать время: все упражнения всё равно бесполезны».

...

Разве такие слова не вызывают злость? Захочется ли после них продолжать общение? Большинству людей будет непри-

ятно, и они постараются держаться от такого собеседника подальше.

Миссис Робинсон была вспыльчивой женщиной. Возможно, на её характер повлияла потеря мужа в среднем возрасте. Когда что-то шло не по плану, она сразу нападала на окружающих, и её слова звучали особенно жёстко. Сын и невестка относились к ней с уважением и многое терпели, но миссис Робинсон постоянно к ним придиралась, жаловалась и критиковала, почти не пытаясь понять трудности молодого поколения.

Сын с невесткой внимательно относились к питанию: хотели есть вкусно, сытно и полезно. По выходным они готовили большой обед с рыбой, мясом и овощами. Миссис Робинсон неизменно морщилась: «Раньше нам и по праздникам доставался лишь маленький кусочек мяса. А вы только и умеете, что наслаждаться жизнью. Совсем не умеете хозяйствовать».

Невестка часто простужалась. Стоило ей принять лекарство, как свекровь начинала ворчать: «Я с детства почти не пила таблеток и уколов не видела. А вы, молодые, болеете без конца. Что с вами такое?»

...

Даже с родственниками миссис Робинсон не смягчала выражений. Однажды на Новый год к ней приехала молодая незамужняя родственница. Хозяйка хотела подтолкнуть её к браку, но сказала так, что девушка возмутилась: «Посмотри

на себя: какой был смысл учиться в университете, если ты даже замуж выйти не можешь? Да и дипломы теперь мало чего стоят — выпускники порой зарабатывают меньше рабочих-мигрантов...»

По такой злой речи можно было бы представить непривлекательного человека. На самом деле миссис Робинсон следила за собой: седые волосы, яркая помада, модная одежда. На стене висела её юношеская фотография — слегка размытая, чёрно-белая, но несомненно красивая. На более поздних снимках красота постепенно исчезала, уступая место жёсткому выражению лица. Резкость словно превратила когда-то привлекательную женщину в неприятную старуху.

Почему некоторые люди постоянно язвят и говорят с насмешкой? В американском ситкоме «Две разорившиеся девчонки» звучит мысль: за ядовитым языком нередко скрывается внутренняя боль. Она точно описывает таких людей.

Говорят, слова отражают сердце. Каждая фраза, хотя произнести её легко, раскрывает характер и нравственные качества. Постоянная резкость выдаёт негативный и ограниченный взгляд, неспособность спокойно относиться к чужому счастью. Возможно, язвительность становится для такого человека единственным способом выразить недовольство собственной жизнью.

Когда София Тейлор была маленькой, мать говорила ей: «Большая доброта начинается с добрых слов. Как бы тяжело тебе ни было и как бы ты ни сердилась, старайся говорить

мягко. Даже хороший человек, который постоянно язвит и насмехается, не сможет показать окружающим свою доброту. Люди будут держаться от него всё дальше, а в конце концов он останется один».

Однажды София пошла с матерью в кино. Мальчик на заднем ряду всё время пинал их кресло. Мать Софии спокойно попросила его прекратить, но мать мальчика в ответ стала ругаться и кричать. Миссис Тейлор разозлилась, однако не вступила в перепалку. Другая женщина разошлась ещё сильнее и даже выкрикнула злое пожелание. Миссис Тейлор вздохнула, увела дочь и вышла. София спросила, почему они не ответили. Мать сказала: «Пусть кричит. Она показывает только собственную невоспитанность. Людей с таким языком нигде не любят».

Под влиянием матери София с детства следила за речью, говорила вежливо и избегала язвительных замечаний. Даже в плохом настроении или трудной ситуации она не позволяла себе срываться на других. Поэтому друзья охотно общались с ней и доверяли сокровенные мысли, а София дорожила тем хорошим впечатлением, которое производила.

Перед выпуском София проходила стажировку в компании. На место претендовали сотни человек, но после строгого отбора приняли только троих. У Софии не было выдающихся способностей и прежнего опыта, поэтому она считала себя очень удачливой. Позже менеджер по персоналу открыла ей причину выбора: «Нам понравились не только ва-

ши способности, но и безупречные манеры. Даже когда вас намеренно перебивали, вы не делали резких замечаний и до конца разговора оставались спокойной и учивой».

Мягкая речь согревает, словно весенний ветер: перед человеком открывается больше дорог, вокруг него появляются друзья. Резкие слова, напротив, раздражают и отталкивают, и однажды язвитель обнаруживает, что ему не с кем поговорить. Мы хотим, чтобы мир относился к нам доброжелательно, но сначала должны сами относиться к миру так же.

Мир так прекрасен — зачем наполнять его враждебностью?

Не задевайте чужие больные места

Оливии Кларк чуть больше двадцати. На вид она тихая и замкнутая, но говорит предельно прямо.

В первый рабочий день Оливии коллеги решили после работы вместе поужинать и поприветствовать новенькую. Меган Бейкер ела с большим аппетитом, и Оливия не удержалась от замечания: «Ты и так полная. Как можешь столько есть? Если ещё наберёшь вес, парня точно не найдёшь!» Меган действительно стеснялась своей полноты и болезненно реагировала на такие слова. Услышав их, она лишь натянуто улыбнулась.

Не получив ответа, Оливия повернулась к Райану Коллинзу: «Вот тебе как раз надо есть больше. Ты худой, как скелет, и совсем не выглядишь уверенным. Какая девушка захочет с тобой встречаться? Ей ещё придётся тебя защищать. Хоро-

шо бы Меган отдала тебе немного своего веса». Райан смутился, поджал губы, хотел возразить, но передумал и промолчал.

После ужина Оливия предложила всем пойти в караоке, однако настроение уже было испорчено, и каждый нашёл предлог отправиться домой.

За следующий месяц коллеги хорошо узнали её характер. Почти каждого задевала её «прямота»: «Ты замкнутая и скучная — продажи не для тебя»; «Твой парень совершенно обычный, почему ты ведёшь себя так, будто выиграла джекпот?» Постепенно с Оливией стали разговаривать только по работе: её так называемые искренность и жизнерадостность вызывали у окружающих лишь напряжение.

Осознав проблему, Оливия обиженно жаловалась всем подряд: «У меня просто такой характер. Я говорю то, что думаю, и думаю то, что говорю. Почему же я им не нравлюсь?»

Многие наверняка узнают в истории Оливии знакомую ситуацию.

Рядом всегда находятся люди, которые говорят не подумав, нечаянно обижают других и ставят их в неловкое положение. Возможно, они произносят правду и не желают зла, но манера общения, полностью игнорирующая чужие чувства, отталкивает. Даже самый доброжелательный собеседник постарается поскорее закончить разговор.

Несколькими словами можно словно вонзить нож в сердце и при этом не показать ни малейшего беспокойства, тогда

как раненому будет по-настоящему больно. Оливия гордилась прямолинейностью, не думала о чувствах других и проносила всё, что приходило в голову. Даже заметив смущение, она не останавливалась. Поэтому коллеги отделились от неё, и отношения не складывались.

Некоторые понимают, что расстроили человека, но всё равно считают такую речь проявлением естественности, искренности и отсутствия притворства. Они забывают: быть честным в чувствах — не то же самое, что быть несдержанным в словах.

Задумайтесь о себе. Не ставите ли вы собственное желание высказаться выше всего? Часто ли говорите, не подумав? Интересует ли вас только то, что хочется сказать, а не то, готов ли собеседник это услышать?

У каждого есть личные границы и болезненные темы, которых он не хочет касаться. Даже самый добродушный человек дорожит достоинством и самоуважением. Общение — не просто обмен репликами, а настоящее искусство. Умелый собеседник обдумывает слова, учитывает чувства и трудности другого и старается не причинять лишней боли.

Если человек искренне заботится о другом, это проявляется и в поступках, и в речи: он учитывает чужие чувства и способен поставить себя на место собеседника. По словам легко понять, движет человеком доброжелательность или злость. Одну и ту же мысль можно выразить по-разному, и каждая форма вызовет особую реакцию.

Если вы действительно хотите предупредить друга или дать совет из заботы о нём, выберите форму, которую ему будет легче принять. Настоящая доброжелательность строится на взаимном уважении, а не на привычке потакать себе и высказывать всё подряд, не считаясь с точкой зрения и чувствами слушателя.

Есть меткое изречение: «Даже мягко сказанное слово может сломать кость; иногда речь ранит сильнее удара».

Поэтому думайте, прежде чем говорить, и следите за словами. Не обязательно быть ангелом — достаточно не превращать разговор в мучение.

Не сплетничайте — это разрушает отношения

Стоит услышать слова «сплетница» или «болтун», и воображение сразу рисует людей, которые часами обсуждают чужую жизнь: чей парень красивее, кого скоро уволят, где началась распродажа и у кого появились неприятности.

Речь дана человеку для общения. Но от скуки обсуждать других — крайне неразумно: сплетников обычно не любят, а порой и откровенно ненавидят.

В небольшом городке стоял супермаркет, которым владела высокая круглолицая и на вид очень общительная женщина. Все называли её «королевой сплетен»: ничто не ускользало от её внимания. Поссорилась ли молодая жена со свекровью на одном конце города, провалил ли ребёнок экзамен на другом — она знала всё. А если узнавала она, вскоре знал весь город.

Почему кажется, будто сплетники осведомлены обо всём? Они умеют настойчиво вытягивать чужие подробности. Допустим, младшая сестра соседки пережила расставание. Увидев её, такая женщина немедленно устраивает настоящий допрос, пытаясь выяснить каждую деталь о бывшем возлюбленном. Девушка смущается и старается уйти от ответа, но расспросы не прекращаются, лишь сильнее ухудшая её настроение.

Разумеется, благоразумные жители старались держаться от хозяйки подальше. Однажды из-за сплетни она даже лишилась переднего зуба: её ударил сосед, мистер Харрис. Он подолгу работал вдали от дома, а жена оставалась с трёхлетней дочерью. Ночью умерла мать женщины, и братья пришли сообщить ей о смерти. Хозяйка магазина увидела мужчин и стала обвинять соседку в неверности. От потрясения та серьёзно заболела.

Передний зуб сплетница так и не восстановила, поэтому с тех пор говорит немного невнятно.

Все знают совет не обсуждать людей за спиной. Почему же некоторые всё равно ищут слухи и разносят их? Обычно причин три.

Любопытство. Одним просто нравится копаться в чужих делах и таким способом удовлетворять интерес.

Тщеславие. Каждому нужно признание. Некоторые сплетничают, потому что хотят внимания и сочувствия. Если почувствовать собственную значимость на работе не удаётся,

ся, они добиваются заметности рассказами: «Я знаю больше других, значит, я важен».

Разрядка эмоций. Пересказывая чужие неприятности, человек выпускает собственное напряжение. Чужие ошибки позволяют ему почувствовать себя лучше, а сравнение с чужими несчастьями временно возвращает внутреннее равновесие: «По крайней мере, у меня всё не так плохо».

Есть точное наблюдение: мудрый говорит, когда ему есть что сказать, а глупец — лишь потому, что хочет говорить. Не всем суждено стать мудрецами, но каждый может постараться не вести себя глупо. Поэтому не обсуждайте чужую жизнь и не разносите слухи.

Даже если вы сами избегаете сплетен, кто-нибудь непременно попытается вовлечь вас. Лучшее решение — не участвовать. Удержав язык, вы ничего не потеряете.

Хороший пример подавал профессор Эндрю Беннетт.

Профессор Беннетт пользовался в университете большой симпатией. Где бы он ни появлялся, вокруг звучали смех и оживлённые разговоры. Услышав сплетню, он никогда не подхватывал её, а если замечал недобрый умысел, спокойно менял тему.

Однажды сын прибежал к нему со словами: «Папа, у меня для тебя новость...»

«Подожди, — остановил его профессор. — Ты уверен, что это правда?»

«Не знаю. Я услышал это на улице...» — признался сын.

Профессор покачал головой: «Тогда скажи хотя бы, эта новость добрая?»

Сын замялся: «Не совсем...»

«И последний вопрос: она действительно важна?» — спросил отец.

«Нет, не особенно», — смущённо ответил мальчик.

Профессор сказал: «Если сообщение, которым ты хочешь поделиться, не проверено, не несёт добра и не имеет значения, лучше промолчи. Тогда оно не потревожит ни тебя, ни меня».

Жизнь коротка — не тратьте её на пустые разговоры о других.

Умейте вовремя промолчать. Слушайте людей, не перебивайте, но не превращайте услышанное в очередную сплетню. Воздерживаясь от осуждения и пересудов, вы избегаете лишних конфликтов и не разрушаете отношения. Будьте требовательны к себе и помните старую мудрость: в тишине размышляйте о собственных недостатках, а в беседе не обсуждайте чужие.

Говорите по существу

Некоторые ошибочно считают хорошим собеседником всякого, кто много говорит.

Это не так. Какая польза от бесконечной болтовни? Лягушка в пруду квакает целый день, но никто не придаёт этому значения — шум лишь раздражает. Петух кукарекает на рассвете всего несколько раз, зато все понимают: пора вста-

вать. Важно не количество слов, а их смысл. Настоящее общение может быть кратким, но должно быть действенным.

Значение имеет не то, сколько вы сказали, а насколько хорошо выразили мысль.

Нередко человек говорит без остановки лишь ради собственного удовольствия. Его речь полна пустых и бессмысленных фраз, и сколько бы их ни было, ценности не прибавляется. Такой болтун не становится хорошим собеседником: он удовлетворяет только своё желание высказаться и не думает, хотят ли его слушать. В итоге окружающие раздражаются.

Однажды Джейсона Рида пригласили на самый крупный и престижный банкет в отрасли. Он надеялся узнать свежие профессиональные новости и согласился прийти, хотя не любил подобные мероприятия, особенно бесконечные торжественные речи перед началом. Они казались ему мучительно затянутыми.

Всё случилось именно так. Хозяин первым вышел на сцену и произнёс длинную эмоциональную речь с приветствиями. Через двадцать минут Джейсон уже скучал, а его сосед, похоже, задремал. Ещё через десять минут ведущий объявил: «А теперь приглашаем известного предпринимателя, мистера Ховарда, открыть нашу конференцию!»

Под аплодисменты мистер Ховард поднялся на сцену. Джейсон приготовился слушать очередное долгое выступление, но оратор сказал быстро и ясно: «Преданность делу и

новаторство, перемены и развитие — вот чего я жду от этой конференции. Не стану отнимать время у более интересной программы. Объявляю конференцию открытой». Короткая, точная речь обошлась без клише и канцелярских оборотов и потому произвела сильное впечатление.

Многословный человек не обязательно умеет общаться, а хороший собеседник не обязательно разговорчив. Сегодня особенно важна не длина речи, а точность передачи смысла. Некоторые избегают витиеватых и пространных формулировок, говорят коротко и по делу, так что каждое слово имеет вес. Именно они лучше всего понимают искусство общения и обычно нравятся людям.

Сравним два предложения:

«Тайлер Грант никогда не соизмеряет задачу со своими силами и постоянно берётся за то, что ему не по плечу, поэтому ничего хорошего из этого не выйдет».

«Тайлер Грант постоянно переоценивает свои возможности».

Второе предложение очевидно короче, точнее обобщает мысль и сильнее воздействует на слушателя.

Осмотрительность в словах и поступках — признак воспитанного человека. Говорить приходится часто, но важно владеть собой и отбирать действительно содержательные фразы. Отсекайте пустую болтовню и бессвязные рассуждения, выражайтесь кратко и ясно, чтобы слушатель за небольшое время получил как можно больше полезной информа-

ции.

Научившись вовремя молчать и говорить по существу, вы производите впечатление более зрелого и образованного человека, быстрее заслуживаете расположение и доверие. Тогда вам легче влиять на решения окружающих и достигать поставленных целей.

Хвастовство оборачивается неловкостью

Ава Морган окончила престижный университет с отличием и устроилась стратегом в рекламное агентство. Она была способной, остроумной, умела предлагать новое и отлично выполняла поручения. Но Ава слишком гордилась собой, держалась высокомерно и при любой возможности начинала хвастаться.

Получая корпоративную награду, она заявила: «Мои результаты видят все. Я добилась успеха, потому что не смотрю на вещи поверхностно и всегда думаю на три шага вперёд. В этом моё главное преимущество». На обсуждении проектов Ава отвергала идеи коллег: «В вашем предложении нет ничего нового. Как бы хорошо вы ни выполнили работу, получится что-то вроде дешёвого комедийного веб-сериала. Похоже, вам ещё многому придётся у меня научиться».

Ава считала, что хороших результатов достаточно, но неприятности начались одна за другой. Опытные сотрудники посмеивались: «Она работает здесь без году неделя, а уже ведёт себя как хозяйка компании. Совсем не знает своего места». Позже руководитель поговорил с ней. Он выражался

тактично, но Аве всё равно стало не по себе: «Ты ещё молода. Достижения не дают права быть высокомерной, иначе однажды серьёзно ошибёшься».

Напряжённые отношения и ухудшившееся сотрудничество изматывали Аву. Но она не видела своей роли: «Почему меня никто не любит? Со мной всё в порядке. Коллеги просто завидуют, поэтому и сторонятся».

Причина её непопулярности очевидна. Дело не в том, что Ава слишком талантлива и потому оказалась в изоляции. Она сама оттолкнула людей высокомерием, хвастовством и претенциозной речью. Как бы впечатляюще ни выглядели её успехи, мало кому приятно наблюдать самодовольство и слушать бесконечную похвалу в собственный адрес. В ответ люди лишь насмеются и отдаляются. На этой ошибке стоит учиться.

Психология общения тонка: каждому важно признание и внимание. Если человек только возвышает себя, а тем более унижает других ради демонстрации собственного превосходства, он проявляет явное неуважение. Такая грубость не приносит расположения. Напротив, отношения портятся, а жизненных трудностей становится больше.

Недаром говорят: тот, кто изо всех сил тянет внимание на себя, рано или поздно споткнётся.

Дейл Карнеги, один из основателей современного образования для взрослых в США, отмечал: если стремиться лишь покрасоваться и заставить других интересоваться нами, на-

стоящих искренних друзей не появится.

Чтобы не выставять себя смешным, говорите скромно, избегайте хвастовства, высокомерия и напора. Гора не заявляет о своей высоте, но поднимается над облаками; море не рассказывает о глубине, но принимает в себя все реки.

Древнегреческий философ Сократ был исключительно образован и мудр, однако ему приписывают признание: он знает лишь то, что ничего не знает. Ньютон тоже сравнивал себя с ребёнком, играющим на берегу и время от времени находящим красивую раковину, тогда как океан истины остаётся перед ним неизведанным.

Всегда найдётся кто-то способнее нас, а за пределами нашего знания останется ещё больше. Если даже великие люди понимали это, есть ли у нас основания считать себя особенными?

Томас Рид — опытный радиоведущий, который в основном проводит интервью. За пять лет он поговорил в эфире с тысячами людей — от обычных горожан до крупных предпринимателей. Хотя именно Томас направляет беседу, он всегда держится скромно, говорит мягко и спокойно излагает свои мысли.

Иногда ему замечали: «Вы говорите слишком мягко. Вашей манере не хватает жёсткости и остроты».

Томас отвечал: «Словесно подавить гостя нетрудно, но это не мой стиль. Люди приходят ко мне как гости, и я обязан относиться к ним с уважением».

Естественная и мягкая манера Томаса располагает к себе и быстро снимает настороженность. Некоторые гости могли говорить с ним часами и охотно раскрывали свои истории. Один из них заметил: «С первых минут я понял, что могу с ним разговаривать. В его голосе есть спокойствие, которое устраняет дистанцию. Кажется, будто встретил близкого по духу человека, и хочется продолжать беседу».

Скромная речь вызывает симпатию, потому что человек замечает присутствие и чувства окружающих. Именно это создаёт впечатление воспитанности и внутренней культуры.

С кем бы вы ни разговаривали, сохраняйте скромность и показывайте собеседнику, что видите и цените его. Так вы удовлетворяете одну из самых сильных человеческих потребностей и гораздо легче завоёвываете расположение.

В автобиографии Бенджамин Франклин описывал собственное правило скромной речи. Он старался не противоречить людям напрямую и не говорить догматично, избегал выражений абсолютной уверенности и предпочитал слова «мне кажется», «насколько я понимаю», «я думаю». Услышав мнение, которое считал ошибочным, он не спешил опровергать его, а признавал: в иных обстоятельствах оно могло бы быть верным, хотя в данном случае ситуация иная. По его словам, благодаря этому разговоры становились приятнее, а его собственные доводы принимали охотнее.

Спор ради спора убивает разговор

В жизни встречаются люди, которые опровергают любую

вашу мысль, даже не зная фактов. Стоит описать распространённое явление — они найдут единичный пример и начнут спорить. Им не так важно, кто прав; главное — заставить собеседника замолчать и почувствовать победу. Они ищут недостатки ради самих придираков.

Мистер Томпсон должен был выйти на пенсию через месяц, но по-прежнему не упускал случая поспорить. Если считал себя правым, не оставлял оппоненту ни малейшей уступки. Способность переспорить человека он воспринимал как своё главное достоинство и всю жизнь получал от этого удовольствие.

Коллеги обсуждают смешную комедию, а Томпсон возражает: «И это вы называете смешным? Скука, я и десяти минут не выдержал». Молодая сотрудница Ханна восхищается внешностью знаменитости — он отвечает: «Ну и что, что красивый? Это разве даёт ему особые права?» Питер говорит: «Сегодня прекрасная погода, солнце светит», — Томпсон тут же замечает: «Что же прекрасного? Слишком ярко».

Однажды мистер Томпсон, как обычно, вошёл в кабинет и закурил. Ханна сказала: «Директор Томпсон, вам стоит курить поменьше. Это вредит здоровью». Он отпил чай, выпустил кольцо дыма и возразил: «Вы ещё слишком молоды. Только слышали, что курение вредно, а сами это видели? Нашему бывшему начальнику отдела Мартину уже за семьдесят, а он выкуривает пачку в день. И мистер Картер курит постоянно. Разве у них есть проблемы? В жизни главное —

получать удовольствие».

Питер, который тоже курил, рассмеялся: «Ханна, ты не понимаешь. Какой от курения вред? Я вот тоже люблю сигареты». Тогда Томпсон немедленно обрушился на него: «Не сбивай молодую девушку с толку! Курение вредно. На каждой пачке это написано. Ничего ты не понимаешь!» Он погасил сигарету и самодовольно добавил: «Я давно собирался бросить».

Питер посмотрел на Ханну и улыбнулся. Она покачала головой и тоже не удержалась от улыбки.

Что бы ни сказал собеседник, Томпсон обязательно возражал. Если спорить с ним, он сражался до конца. Если согласиться, он всё равно занимал противоположную позицию и продолжал пререкаться, пока не объявлял себя победителем. Именно это приносило ему удовлетворение и уверенность.

Таких людей немало, и разговаривать с ними утомительно. Они рассматривают каждое слово словно под увеличительным стеклом, выискивают слабое место и тут же используют его, чтобы сбить собеседника с толку. Они спорят быстро и метко: ещё секунду назад вы радовались, а одной репликой они уже испортили настроение.

Любители споров постоянно говорят «это неверно», потому что хотят подчеркнуть собственную правоту и обесценить чужую позицию. Они не понимают, что такое поведение не доказывает ни красноречия, ни ума. Даже шутливая при-

дирка нередко звучит неуместно и вызывает раздражение, а отношения постепенно ухудшаются.

Профессор Тёрнер был образованным, добрым и доступным человеком, которого любили почти все знакомые. У него была полезная привычка: какой бы странной ни казалась мысль собеседника, сначала он искренне говорил «да» и отмечал то, с чем мог согласиться. Лишь затем осторожно указывал на спорные места и постепенно излагал собственную позицию.

Один студент спросил: «Профессор, если мнение явно ошибочно, почему вы не опровергаете его сразу?»

Профессор мягко улыбнулся и ответил: «Я не люблю спорить. Если решение уже принято, чужая перепалка всё равно не должна его определять, так зачем тратить силы? У меня нет ни времени, ни желания доказывать кому-то правоту. Переубеждать человека трудно, спор портит настроение и часто остаётся бессмысленным».

Одно слово «да» сразу создаёт у собеседника хорошее впечатление и даёт ему почувствовать, что вы не враг. Поэтому даже если дальше вы выскажете иную точку зрения, первоначальное согласие снизит сопротивление. Человек скорее обдумает и, возможно, примет ваши доводы — простым спором этого добиться трудно.

В этом и состоит искусство общения. Никому не нравится, когда его постоянно опровергают. Человек, занятый лишь критикой, похож на ежа: всякий, кто приблизится, уколёт-

ся и отойдёт. Подтвердить чужую мысль порой сложнее, чем сказать «нет», но именно это требует настоящего красноречия. Хотите строить хорошие отношения и быть приятным собеседником — откажитесь от споров ради спора.

Давайте спорить реже и оставлять друг другу больше поводов для хорошего настроения.

Постоянный негатив мешает ладить с людьми

Говоря о неприятной манере общения, мы обычно вспоминаем грубые и обидные слова. Люди, знакомые с искусством беседы, стараются их избегать. И всё же некоторые не понимают, почему разговоры постоянно вызывают сопротивление и даже разрушают отношения. Часто причина в незаметной форме словесного давления.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.