

An abstract graphic consisting of a dense fan of thin, dark lines that originates from the top left and curves downwards towards the right, creating a sense of movement and focus.

Искусство
точных слов,
правильного тона
и общения
с высоким
эмоциональным
интеллектом

Говори меньше. Влияй больше

Адриан Нортвейл

Адриан Нортвейл
Говори меньше. Влияй
больше. Искусство точных
слов, правильного тона
и общения с высоким
ЭМОЦИОНАЛЬНЫМ ИНТЕЛЛЕКТОМ

<https://litres.ru/74416382>

SelfPub; 2026

Аннотация

Нерешительность тоже принимает решение. Обычно за вас и почти всегда в пользу обстоятельств. Пока человек ждёт полной уверенности, возможность стареет, чужая воля становится сильнее его собственной, а страх ошибки превращается в привычку ничего не менять. Эта книга разбирает колебания не как безобидную черту характера, а как механизм, который вмешивается в карьеру, деньги, отношения, моральный выбор и удовольствие от жизни. Вы увидите, откуда рождается сомнение, как страх, нехватка информации, давление и низкая самооценка маскируются под «я ещё подумаю», и как превратить хаос причин в структуру действий. Не для тех, кто хочет никогда не ошибаться.

Для тех, кто понял более неприятную истину: иногда цена запоздалого решения выше цены неправильного.

Содержание

Предисловие	7
В конфликте не судите о том, кто прав, а сосредоточьтесь на проблеме	10
Контролируйте тон голоса, смягчайте конфликты	11
Превращайте эмоции в инструмент, а не в главную движущую силу общения	12
Снимите напряжение с помощью юмора, избегайте конфликтной обстановки	14
Расслабьтесь и не вступайте в спор — это и есть победа	15
Самоирония — мощное оружие для выхода из затруднительных ситуаций	16
Превращайте нападки в трамплин, используйте ситуацию в своих интересах	17
Не позволяйте мелким недоразумениям превращаться в серьёзные разногласия — уместное объяснение очень важно	19
Молчание — злейший враг недоразумений: чем больше вы делаете вид, что ничего не произошло, тем хуже будет	20
Объяснение — это не «униженная просьба о пощаде», а разъяснение своей позиции	21

Когда собеседник злится, сначала «потушите огонь», а потом объясняйте	22
После объяснений дайте собеседнику возможность спасти лицо	23
Сдерживайте вспыльчивость — умение сбавлять обороты свидетельствует о хорошем воспитании	24
Только замедлив темп, можно избежать эскалации конфликта	25
Только замедлив темп, можно найти возможность учесть чувства собеседника	26
Разрешение конфликтов с помощью «холодного подхода»	28
Чтобы понять, насколько человек воспитан, посмотрите, как он выходит из себя	32
Чётко выражайте свои чувства, а не просто выплескивайте гнев	34
Постарайтесь как можно скорее успокоиться и не погружаться в гнев	35
Говорить кратко — это проявление высокого чувства меры	37
Не превращайте «объяснение» в «проповедь»	38
Позвольте собеседнику «подхватить нить разговора» — тогда общение пойдёт гладче	39
Говорите по существу, не завуалируйте ценную информацию «пустыми словами»	40

Удачный выпад: глубина важнее широты	41
Точность в одной фразе — вот что такое настоящая «высокоэффективная коммуникация»	42
Глубокое выражение мыслей — это проявление чувства меры	43
Чем меньше вы говорите, тем больше люди хотят слушать	44
Реже говорите «я думаю», научитесь выражаться уверенно	45
Избавьтесь от «я думаю» — и ваши слова обретут вес	46
Конец ознакомительного фрагмента.	47

Адриан Нортвейл Говори меньше. Влияй больше. Искусство точных слов, правильного тона и общения с высоким эмоциональным интеллектом

Предисловие

Следует помнить, что общение — это не только «то, что я хочу выразить», но и «то, что хочет услышать собеседник», а главное — в этом процессе нужно сохранять некоторую «достоинность».

Что такое приличие? Проще говоря, это ни подхалимство, ни потакание, а искусство уместного общения. Умеющие общаться люди отличаются не тем, что много говорят, а тем, что умеют говорить то, что нужно; люди с высоким эмоциональным интеллектом — не потому, что у них нет характера,

а потому, что они знают, когда нужно сдерживать эмоции.

«Достоинство» — это, по сути, самодисциплина, основанная на чувстве меры. Она учит вас, как отказать элегантно, не ранив чувства собеседника, как выразить недовольство, не теряя при этом хороших манер, как похвалить человека, попав в «самую точку», и как ловко обойти «опасные темы». Это ваш «пропуск» в социальном обществе и, более того, секретное оружие, позволяющее завоевать сердца людей.

Эта книга — ваше «руководство по приличию». Она не учит вас лицемерию и не призывает угождать всем подряд, а рассказывает, как с легкостью ориентироваться в различных отношениях и точно переключаться между состояниями в разных ситуациях. Эта книга не является «сборником железных правил общения» и не превратит вас в мастера коммуникации за одну ночь, но она побудит вас к размышлениям, поможет отработать навыки и позволит вам сохранять элегантность и чувство меры в межличностном общении, завоевывая больше уважения и признания.

Книга состоит из семи частей, в которых с семи разных точек зрения — контроля эмоций, точности выражения, внимания к деталям, соблюдения меры, управления отношениями, искусства похвалы и искусства отказа — всесторонне раскрывается «искусство достойного общения».

Надеемся, что каждый читатель найдёт в этой книге своё собственное понимание «достойного поведения», сможет с улыбкой относиться к «социальным поражениям» в жизни

и отныне перестанет попадать в неловкие ситуации, став мастером общения, способным переломить ход событий.

Глава 1 Проблема: эмоции — самое большое препятствие

Не поддавайтесь эмоциональным всплескам — хладнокровие — признак мастера

Импульсивность — это дьявол: когда человек поддается импульсу, он легко совершает неуместные поступки и произносит неуместные слова. Только когда ум успокоится и разум вернётся, вы обнаружите, что проблема не только не решена, но и слова, сказанные под влиянием импульса, сделали ситуацию ещё более неловкой. В этот момент даже сожаление уже бесполезно. Поэтому освоение определённых навыков поможет вам контролировать ситуацию в процессе общения.

В конфликте не судите о том, кто прав, а сосредоточьтесь на проблеме

Когда у собеседника вспыхивают эмоции, величайшая мудрость — это говорить спокойно, а не заикливаться на том, «кто прав, а кто виноват». Ведь споры о праве и вине зачастую являются «игрой проигравших»: чем больше споришь, тем больше злишься, чем больше злишься, тем больше теряешь самообладание, и в итоге обе стороны остаются в проигрыше.

Например, коллега спрашивает вас: «Почему мой проект не был одобрен?» Эмоциональный ответ может звучать так: «Разве я в этом виноват? Твой проект вообще нереализуем!» Такой ответ не только усугубит конфликт, но и еще больше выведет собеседника из себя.

Разумнее изложить факты: «Во время рассмотрения предложения, возможно, некоторые детали были изложены не достаточно ясно. Я могу помочь с доработкой, и в следующий раз предложение будет более полным». Таким образом, вы дадите собеседнику возможность сохранить лицо и при этом решите проблему.

Контролируйте тон голоса, смягчайте конфликты

Хладнокровие человека с высоким эмоциональным интеллектом — это не только внешняя рациональность, но и умение контролировать тон голоса. Когда тон мягкий, даже высказывая замечание, вы не обидите собеседника; а если тон резкий, даже проявляя заботу, вы рискуете прозвучать как придирчивый критик.

Например, вы заметили, что ваш друг в последнее время немного подавлен, и холодно спросили: «Почему ты всегда такой угрюмый?» Бессознательная реакция собеседника может быть такой: «А тебе-то какое дело?»

Если же задать этот вопрос другим тоном: «Похоже, ты в последнее время очень занят и устал, не хочешь как-нибудь найти время, чтобы расслабиться?», мягкий тон не только согреет душу, но и вызовет у собеседника желание поделиться своими переживаниями.

Превращайте эмоции в инструмент, а не в главную движущую силу общения

Иметь эмоции — это естественно, но люди с высоким эмоциональным интеллектом никогда не позволяют эмоциям доминировать в общении. Они умеют использовать эмоции как инструмент для регулирования интонации и выражения чувств, но ни в коем случае не позволяют эмоциям прорвать барьер здравого смысла.

Например, клиент долго не даёт обратной связи, вы в ярости и прямо спрашиваете: «Почему вы до сих пор не ответили? Вы вообще намерены сотрудничать?» Как только тон становится резким, у собеседника сразу усиливается напряженность.

Умнее будет спокойно сказать: «В последнее время все очень заняты, не знаете ли вы, есть ли у вас какие-либо предложения по поводу предложения? Если нужно внести изменения, мы можем организовать их как можно скорее». Такая формулировка превращает эмоции в движущую силу конструктивного общения, и собеседник, естественно, будет более склонен к сотрудничеству.

Общение с эмоциями может на короткое время помочь

выяснить, кто прав, а кто виноват, но не позволит завоевать сердца людей надолго. Хладнокровие — это мудрость, которая позволяет вам сохранять контроль над ситуацией во время общения и не позволять словам становиться рабами эмоций.

Снимите напряжение с помощью юмора, избегайте конфликтной обстановки

Поскольку в процессе общения люди подвержены влиянию эмоций, улучшение атмосферы разговора и создание у собеседника хорошего настроения, очевидно, сделают общение более плавным. Что в мире может лучше, чем юмор, поднять настроение в общении? Очевидно, ничего. Поэтому при общении нам следует «избирать добро и избегать зла»: больше юмора, меньше напряженности.

Расслабьтесь и не вступайте в спор — это и есть победа

Если кто-то начинает «подкалывать» вас в лицо, первая реакция многих людей — ответить тем же, пойти на конфронтацию и отстоять свое достоинство. На самом деле, ответная агрессия только усугубит неловкость ситуации и может даже перерасти в ненужный конфликт.

Однажды на встрече друзей Чжуан Янь пошутил над Ван Руем по поводу его роста: «Ван Руй, ты такой низкий, а смог жениться на такой высокой и красивой жене — наверное, в прошлой жизни спас Галактику!» Тон был явно язвительным, и было очевидно, что он ищет повод для ссоры.

На месте обычного человека он либо промолчал бы, сдерживая обиду, либо ударил бы по столу и ответил бы колкостью. Ван Руй же улыбнулся и ответил: «Да, именно потому, что в прошлой жизни я спас Млечный Путь, мне и улыбнулась такая удача! К тому же, ты же слышал поговорку: в сгустке — вся суть!» Эти несколько фраз не только ловко парировали нападку, но и были полны юмора, вызвав смех всех присутствующих и сгладив провокацию.

Самоирония — мощное оружие для выхода из затруднительных ситуаций

В неловких ситуациях сложнее всего справиться с тем, что тебя ошибочно принимают за кого-то другого, особенно в общественных местах. Один неверный шаг — и собеседник почувствует себя неловко, а ты окажешься в затруднительном положении. Люди с высоким эмоциональным интеллектом умеют использовать самоиронию, чтобы «предоставить выход» себе и окружающим.

Есть история об одной звезде, которую поклонник по ошибке принял за другого знаменитого актера. Поклонник с большим энтузиазмом рассказывал о фильме, в котором эта звезда не снималась, но она не стала его поправлять, а пошла на поводу, и даже подписала автограф именем другого актера. Такой юмор, основанный на самоиронии, не только порадовал поклонника, но и позволил самой звезде избежать неловкой ситуации. Позже он с улыбкой заметил: «Не ставить других в неловкое положение — значит не ставить себя в неловкое положение».

Превращайте нападки в трамплин, используйте ситуацию в своих интересах

Иногда вы сталкиваетесь с непреднамеренными оскорблениями или намеренными придирками со стороны других. В таких ситуациях вместо того, чтобы принимать всё близко к сердцу, лучше воспользоваться ситуацией и превратить нападки собеседника в комплимент или шутку, чтобы мгновенно разрядить обстановку.

Например, кто-то говорит, что вы одеты слишком небрежно: «Ой, ты сегодня одет довольно небрежно!» Если вы начнёте серьёзно объясняться, это, напротив, покажет, что вы принимаете всё слишком близко к сердцу. Ответ, демонстрирующий высокий эмоциональный интеллект, будет таким: «Да, по сравнению с тобой мне остаётся только выбирать стиль кэжуал». Это не нарушает гармонию в отношениях и при этом ловко защищает ваш имидж.

Юмор — это одежда мудрости и проявление хорошего воспитания. Он позволяет вам оставаться ни слишком скромным, ни слишком высокомерным, не торопиться и не терять самообладания. Юмористические высказывания не только снимают неловкость, но и сохраняют хорошие от-

ношения. В следующий раз, когда вы столкнетесь с напряженным разговором, попробуйте остановиться, дать себе несколько секунд и подумать, как с помощью легкой шутки защитить себя и при этом порадовать всех.

Не позволяйте мелким недоразумениям превращаться в серьёзные разногласия — уместное объяснение очень важно

Межличностные отношения похожи на стеклянное окно — прозрачные и хрупкие. Иногда небольшое недоразумение становится тем самым молоточком, который разбивает стекло. Что ещё хуже, многие люди, сталкиваясь с небольшим недоразумением, либо ленивы давать объяснения, либо отвечают резко и агрессивно, в результате чего небольшое недоразумение разрастается до огромной пропасти, а отношения между сторонами разрываются. Уместное объяснение — это «спасительное средство» в общении. Один абзац, одна фраза или даже один взгляд могут обезвредить «мину» недоразумения и вернуть отношения в нормальное русло. Поэтому, используя определенные приемы, чтобы не допустить превращения небольшого недоразумения в серьезную пропасть, можно сохранить гармонию в отношениях.

Молчание — злейший враг недоразумений: чем больше вы делаете вид, что ничего не произошло, тем хуже будет

Когда возникает недоразумение, некоторые предпочитают молчать: «Я не буду объясняться, чистый сам себя оправдает». Каков результат? Либо это воспринимается как «молчаливое признание», либо искажается как «чувство вины». Молчание — это не лучший способ разрешения недоразумений, а питательная среда, в которой они разрастаются.

Например, коллега говорит вам: «Слышал, что ты плохо отзывался обо мне перед начальством». Если вы холодно ответите: «Думай, что хочешь», это только укрепит собеседника в его догадках и может даже привести к тому, что он «отомстит вам в десять раз» за вашей спиной.

В такой ситуации лучший ответ — изложить факты, не отрицая при этом чувства собеседника: «Возможно, все просто неправильно поняли. Руководитель действительно упоминал тебя, но только потому, что твой проект оказался довольно хорошим, и он сказал, что мне стоит поучиться у тебя». Так ты не усугубишь недоразумение и продемонстрируешь доброжелательность.

Объяснение — это не «униженная просьба о пощаде», а разъяснение своей позиции

Некоторые люди не хотят давать объяснений, боясь показаться слишком «униженными». На самом деле, суть объяснения не в том, чтобы склонить голову, а в том, чтобы прояснить свою позицию и рационально развеять недоразумение собеседника.

Например, друг жалуется: «На прошлой вечеринке ты меня специально не пригласил?» Если ты в ответ скажешь: «Ты просто переборщил с домыслами», собеседник только еще больше разозлится и скажет: «Ты просто не считаешь меня важным человеком!» Лучше посмотреть на ситуацию с другой стороны и ответить, проявив высокий эмоциональный интеллект: «Ой, прости, я думал, что у тебя в тот день были планы, и не стал тебя беспокоить. В следующий раз обязательно уточню заранее, обязательно наверстаю упущенное!» Одно предложение превращает недоразумение в обещание, а отношения, напротив, становятся еще ближе.

Когда собеседник злится, сначала «потушите огонь», а потом объясняйте

Когда недоразумение вызывает у собеседника сильные эмоции, категорически нельзя вступать в прямую перепалку. Ведь в этот момент он хочет только «выплеснуть» свои эмоции, а вы, напротив, пытаетесь донести до него здравый смысл — это только подливает масла в огонь.

Например, близкий человек по ошибке решил, что вы забыли о важной годовщине, и упрекнул вас: «Ты вообще обо мне не думаешь!» Если вы ответите: «Ты же перегибаешь палку с такими словами!», это только заставит собеседника ещё больше выйти из себя.

В такой ситуации лучше сначала «успокоить» собеседника, а уже потом объяснять: «Я знаю, что это тебя очень разочаровало, и это действительно моя вина. На самом деле я всё время об этом помнил, просто в последнее время был очень занят на работе и не успел всё организовать. Давай как-нибудь наверстаем упущенное». Сначала успокойте собеседника, а уже потом предложите план действий, чтобы не усугубить недоразумение.

После объяснений дайте собеседнику возможность спасти лицо

После объяснений не забудьте дать собеседнику возможность сохранить лицо. Ведь даже если недоразумение развеяно, собеседник не хочет выглядеть «проигравшим»; умелое предоставление такой возможности сблизит ваши отношения.

Например, после устранения недоразумения можно сказать: «Хорошо, что ты мне об этом напомнил, иначе я бы действительно не осознал, насколько это важно». Это не только показывает, что замечание собеседника было ценным, но и дает ему почувствовать, что к его эмоциям относятся с уважением.

В следующий раз, когда возникнет недоразумение, попробуйте остановиться, терпеливо объяснить ситуацию и искренне выразить свои чувства. Помните: проблема не в самом недоразумении, а в отказе от общения. Ведь даже самое прочное стекло не выдержит постоянных ударов. Одно искреннее объяснение может стать «универсальным клеем», который восстановит ваши отношения.

Сдерживайте вспыльчивость — умение сбавлять обороты свидетельствует о хорошем воспитании

Вспыльчивость легко может привести к социальной катастрофе. Вспыльчивые люди похожи на летний ливень: их гнев наступает внезапно и проходит так же быстро, превращая каждый раз хорошее общение в бурную грозу. По-настоящему воспитанные люди умеют нажать «кнопку паузы» на своих эмоциях, скрыть вспыльчивость в душе и заменить гнев здравым смыслом. Не потому, что они не умеют злиться, а потому, что знают: замедление — это лучший ритм общения. Так в чём же заключаются преимущества замедления темпа общения?

Только замедлив темп, можно избежать эскалации конфликта

Вспыльчивые люди всегда любят реагировать «сразу же», в результате чего они нечаянно раскрывают границы своих эмоций и дают повод для критики.

Например, клиент жалуется на низкую эффективность вашей работы: «Ваша команда, что ли, не уделяет должного внимания этому проекту?» Вы тут же в гневе отвечаете: «Как это возможно! Мы уже работаем сверхурочно!» В результате клиент, услышав это, становится ещё более недовольным: «Ваша эффективность действительно низкая». Тон мгновенно меняется с «жалобы» на «нападку».

Если же вы будете говорить медленно, чтобы успокоить собеседника: «В последнее время мы действительно были очень заняты, но всегда уделяли этому проекту большое внимание. Если где-то возникли задержки, мы обязательно исправим ситуацию как можно скорее». Такой ответ не только развеет недовольство собеседника, но и предотвратит обострение конфликта.

Только замедлив темп, можно найти возможность учесть чувства собеседника

Люди с вспыльчивым характером легко ставят себя в центр общения, игнорируя чувства собеседника. Сбавляя темп, вы даете друг другу пространство для эмоциональной разгрузки.

Например, если коллега упрекает вас в том, что вы постоянно отбираете у него задачи, и вы поспешно возражаете: «Когда я это делал?», это только заставит собеседника почувствовать, что вы «упрямо отказываетесь признать свою вину». Лучше сначала выслушать его до конца, а затем спокойно ответить: «Возможно, это недоразумение в общении. Давайте перераспределим задачи, чтобы наше взаимодействие стало более слаженным». Таким образом, вы не только дадите собеседнику почувствовать уважение, но и эффективно решите проблему.

Сбавлять темп — это не только ради себя, но и для того, чтобы дать собеседнику возможность выйти из ситуации с достоинством

Люди с вспыльчивым характером часто, из-за своей резкости, не оставляют собеседнику возможности отступить, в результате чего конфликт, который можно было бы разре-

шить, доходит до точки невозврата.

Например, близкие говорят вам: «Ты в последнее время постоянно работаешь сверхурочно, у тебя совсем нет времени на нас». Если вы поспешно ответите: «Но я же делаю это ради нашей семьи!», то такие слова только заставят близких подумать, что вы ищете оправдания. Человек с высоким эмоциональным интеллектом предпочтет сдержаться и мягко ответит: «Да, в последнее время я действительно был очень занят, но эти выходные я посвящу семье, давайте вместе вкусно поужинаем ». Одно такое обещание не только развеет недовольство, но и сблизит вас друг с другом.

Умение не торопиться — это мудрость. Не торопиться — значит не говорить под влиянием импульса, сначала выслушать, когда сталкиваешься с сомнениями, и дать себе несколько секунд на успокоение перед всплеском эмоций. Не торопиться — это способность контролировать свой вспыльчивый характер, а также проявление уважения к другим.

Разрешение конфликтов с помощью «холодного подхода»

Конфликт — это «черная дыра» в общении, которую каждый хочет избежать, но которая всегда приходит незваной. Будь то недоразумение между друзьями или спор на работе, в момент возникновения конфликта ситуация становится подобной пролитой воде: ее уже не вернуть. На самом деле, опытные люди, сталкиваясь с конфликтом, часто выбирают «холодное решение». Это не притворство и не уклонение от проблемы, а стратегия, основанная на высоком эмоциональном интеллекте: временно отстраниться от эмоций, дать себе и собеседнику время успокоиться, снизить накал противоречий и подготовить почву для решения проблемы.

Думаю, все слышали историю «Примирение генерала и канцлера».

В эпоху Воюющих царств Лин Сянжу, придворный гость государства Чжао, отправился в государство Цинь на встречу, взяв с собой нефритовый жемчуг «Хэшиби», и, проявив мудрость, сумел вернуть его обратно, оставив после себя легендарную историю «Нефритовый жемчуг возвращён в Чжао».

Позже Линь Сянжу еще и защитил достоинство царя Чжао на встрече в Мянъчи. Учитывая все эти заслуги, Линь Сянжу вполне заслуженно получил звание старшего министра.

Старый полководец Лянь По, однако, считал, что «престиж» государства Чжао зависит исключительно от его собственной непобедимости на поле боя, и то, что какой-то книжник, просто поболтав пару фраз, поднялся выше него, было просто немыслимо! Он даже заявил, что, если встретит этого парня Линь Сянжу, обязательно даст ему поурок.

Чтобы не допустить ущерба для государственных интересов из-за конфликта между ними, Линь Сянжу притворился больным, не явился на аудиенцию и повсюду избегал Лянь По. Узнав об этом, Лянь По так постыдился, что готов был провалиться сквозь землю, и в конце концов, неся на спине прутья, пошёл просить у Линь Сянжу прощения.

Лин Сянжу использовал метод «холодного подхода». Из этой истории мы также можем извлечь некоторые уроки о «холодном подходе».

Только отстранившись от эмоций, можно ясно увидеть суть проблемы. Лянь По, ослеплённый ревностью, считал, что этот инцидент означает, будто Линь Сянжу поднялся выше него, и что государство Чжоу поступает с ним несправедливо. Линь Сянжу же понимал: если между ними возникнет конфликт, другие государства сочтут, что в Чжоу царит разлад между генералом и канцлером, а разлад между ними означает, что у них появится возможность воспользоваться ситуацией. Поэтому он ещё больше укрепился в решении ни в коем случае не вступать в конфликт с Лянь По.

Почему Лин Сянжу не поступил по принципу «зная, что

на горе тигр, всё равно идти к горе»? Он был ученым, а Лянь По, хотя и старик, всё же был генералом. Если бы он вступил с Лянь По в прямой конфликт, то, не сумев победить в словесной перепалке, в рукопашной схватке Лянь По смог бы одолеть сразу нескольких Лин Сянжу. Если бы Лин Сянжу не решил уступить, он, скорее всего, получил бы избиение.

В процессе «холодного подхода» приостановка общения не означает эмоционального давления. Приостановка общения нужна лишь для того, чтобы дать собеседнику возможность постепенно успокоиться и возобновить общение, когда он вернётся к здравому смыслу. Поэтому, когда Лянь По опомнился, осознал свою ошибку и пришёл просить прощения, Линь Сянжу не стал выставлять себя выше, а просто и решительно простил его, и они вновь помирились. Это позволило как сохранить интересы государства, так и защитить достоинство обоих.

Перед лицом негативных эмоций «холодный подход» — это искусство смягчения конфликта. Он даёт вам возможность вырваться из водоворота эмоций и с хладнокровием переосмыслить проблему, а также позволяет собеседнику успокоиться, создавая более благоприятные условия для общения.

В следующий раз, когда вы почувствуете, что конфликт назревает, попробуйте применить «холодный подход»: сначала приостановите эмоции, ответьте спокойно, а затем ра-

ционально решите проблему. «Холодный подход» — это не холодность, а «охлаждение» конфликта; это не уход от проблемы, а создание пространства для её решения.

Чтобы понять, насколько человек воспитан, посмотрите, как он выходит из себя

Один мужчина очень хотел обрести джентльменские манеры, поэтому он пришёл в джентльменский клуб в надежде чему-то научиться.

Едва он вошёл, как одна из официанток, спеша, случайно пролила вино с подноса на его смокинг. Увидев, что его новый смокинг запачкан, мужчина пришёл в ярость и начал ругаться: «Идиотка! У тебя что, глаз нет? Ты знаешь, сколько стоит мой смокинг?»

Несмотря на то что официантка снова и снова извинялась, мужчина не унимался и продолжал ругаться. Увидев это, подошёл менеджер и искренне извинился: «Сэр, простите! Она только что устроилась, ещё не очень привыкла к работе, я извиняюсь от её имени».

«Извиняться?! Разве извинения могут очистить мой смокинг? Он стоил мне целую полумесячную зарплату!» — сказав это, мужчина снова начал ругаться.

Через мгновение менеджер спросил: «Сэр, а зачем вы сюда пришли?»

«Я пришёл учиться джентльменским манерам, а тут наткнулся на такую недалекую, какая же у меня неудача!»

«Тогда я вас научу», — сказал руководитель, подходя к мужчине, который как раз разговаривал с кем-то, пролил на его смокинг вино, торжественно поклонился и извинился: «Сэр, простите, я не хотел».

Тот поспешно встал, ответил на поклон и с улыбкой сказал: «Ничего страшного. Вы же не испугались?»

Руководитель повернулся к первому мужчине и сказал: «Видите, вот что такое джентльменские манеры!»

Тот мгновенно покраснел и, словно спасаясь бегством, покинул клуб.

Воспитанный человек, даже если его обидели и он испытывает недовольство, не будет впадать в ярость и не станет безжалостно мстить. Напротив, он вовремя приведёт себя в порядок, например, сделает глубокий вдох и про себя скажет: «Он не сделал это нарочно, я должен проявить терпение». А затем просто улыбнётся и забудет об этом.

Конечно, это не значит, что нельзя давать выход своим эмоциям. Если кто-то вас обидел, и вы испытываете недовольство или гнев, это нормально. Ведь у всех людей есть эмоции, и их возникновение зачастую не поддается контролю. Но то, как вы даете выход своим эмоциям, можно контролировать. Именно в этом проявляется ваша культурность.

Итак, как правильно давать выход эмоциям, или, другими словами, «выпускать пар»?

Чётко выражайте свои чувства, а не просто выплескивайте гнев

Если вы испытываете недовольство или гнев и не можете просто отмахнуться от этого, то можете четко и прямо выразить свой гнев.

Если вы — первый мужчина из приведенного примера, можете сказать так: «Я очень зол, потому что вы запачкали мой новый смокинг, а он стоит очень дорого — на него ушла большая часть моей месячной зарплаты! Более того, я специально надел его, чтобы прийти в клуб, а теперь он запачкан. Что мне делать?» Четко выражая свои чувства, а не просто выплескивая гнев и ругая собеседника, вы, естественно, не создадите впечатления человека, лишенного воспитания.

Конечно, помните: ни в коем случае не употребляйте нецензурную лексику и избегайте агрессивных или оскорбительных высказываний.

Постарайтесь как можно скорее успокоиться и не погружаться в гнев

Выразив гнев, постарайтесь как можно скорее успокоиться. Сначала можно остановиться и сделать несколько глубоких вдохов или попробовать сосчитать от 1 до 10, чтобы дать себе время успокоиться. При этом скажите себе: гнев — это всего лишь одна из эмоций, и она не означает, что вы обязаны выходить из себя или совершать импульсивные поступки.

Когда вы успокоитесь и переключите внимание на решение проблемы, вам естественным образом удастся легко выйти из состояния гнева. В этом процессе не вступайте в споры с собеседником и не будьте неумолимыми, иначе ваши эмоции легко могут разгореться, и ситуация выйдет из-под контроля.

Поэтому в любой ситуации старайтесь сдерживать эмоции и выражать свой гнев спокойно и разумно — только так вы сможете лучше разрешить конфликт и продемонстрировать свою высокую культурность.

Глава вторая Глубина: многословность бесполезна, суть в умении привлечь людей

Говорите кратко, оставляя собеседнику пространство для размышлений

Умеющий говорить человек подобен искусному повару,

который знает: избыток специй перебивает вкус, а пережаривание ухудшает текстуру блюда. Разве не то же самое происходит, когда слов слишком много? Речь — это мост, соединяющий людей. Если этот мост завален ненужным хламом, кто захочет по нему пройти? Только научившись говорить кратко, можно стать настоящим мастером общения.

Говорить кратко — это проявление высокого чувства меры

Длинные тирады — это, на первый взгляд, передача информации, но на самом деле — вторжение в личное пространство. Никто не хочет, чтобы его время занимали против его воли, не говоря уже о том, чтобы вынужденно выслушивать бесконечную «словесную бомбардировку».

Например, за ужином руководитель спрашивает: «Как продвигается этот проект?» Человек, склонный к многословности, может начать отчет с самого запуска проекта, рассказывая о каждой мелочи, боясь что-то упустить. Но каков результат? Через 5 минут руководитель лишь улыбнется, кивнет и скажет: «В следующий раз напишите мне отчет». Все это выступление оказалось напрасным.

Правильный подход — сосредоточиться на главном и изложить всё в трёх предложениях: «На данный момент выполнено 80 %. Проблема заключается в утверждении финансирования, мы уже обратились в финансовый отдел с просьбой решить этот вопрос. Ожидается, что задача будет выполнена в срок». Просто и ясно — это не только демонстрирует ваши способности, но и даёт собеседнику достаточно времени для реакции.

Не превращайте «объяснение» в «проповедь»

Иногда многословность служит не для общения, а для попытки навязать свою точку зрения. Это не только создает давление на собеседника, но и делает вашу точку зрения «незначительной». Лаконичное изложение, напротив, делает вашу точку зрения более приемлемой.

Например, друг жалуется: «Я в последнее время очень устаю на работе». Вы, возможно, будете без конца утешать его: «Работа — это всегда так, нужно научиться находить баланс, не давить на себя слишком сильно, больше заниматься спортом, больше отдыхать...» Чем ниже уровень осознанности человека, тем больше он склонен искать причины в других. Как бы хорошо вы ни говорили, собеседник все равно не прислушается.

Лучший ответ: «Ты молодец, похоже, тебе нужно немного расслабиться. Может, найдем время и поговорим?» Так вы не только проявите заботу, но и дадите собеседнику понять, что ваш совет вполне реалистичен.

Позвольте собеседнику «подхватить нить разговора» — тогда общение пойдет гладче

Один из ключевых принципов лаконичного общения — дать собеседнику возможность высказаться. Если вы говорите слишком много, собеседник может потерять чувство участия, и общение зайдет в тупик, превратившись в «одностороннюю передачу информации».

Например, на собрании команды, если вы всё время рассказываете, как следует реализовать этот план, каковы конкретные шаги и каковы возможные результаты... остальные, скорее всего, будут лишь механически кивать головой.

Если же вы сможете контролировать темп высказывания и кратко изложить основные моменты: «Я считаю, что план можно скорректировать следующим образом, основная логика заключается в том-то и том-то... Что вы об этом думаете?», — такой подход не только стимулирует активность членов команды в размышлениях, но и позволяет включить их предложения в обсуждение.

Говорите по существу, не завуалируйте ценную информацию «пустыми словами»

Самое страшное в общении — это скрывать истинную информацию за многословностью. Высказывания без акцента на главном равносильны трате времени друг друга.

Например, при продвижении продукта клиенту, если вы будете использовать множество технических терминов для объяснения преимуществ, это, скорее всего, только усыпит собеседника. Лучше сразу сосредоточиться на его потребностях: «Этот продукт поможет вам повысить эффективность и сократить операционные расходы на 20%». Преимущество простого и прямого подхода в том, что собеседник сразу уловит суть и захочет продолжить слушать.

Говорить кратко — это не значит сокращать общение, а значит придать своим словам больший вес и сделать их более запоминающимися. Лаконичность речи — неотъемлемый атрибут мастера общения, а также лучший способ продемонстрировать воспитанность и чувство меры в общении.

Удачный выпад: глубина важнее широты

Многословность — это шум, лаконичность — это отношение, а глубокие высказывания — это мудрость. Мастера общения никогда не полагаются на «поток слов», а стремятся «попасть в самую точку». Сегодня мы поговорим о том, почему в общении глубина важнее широты и как научиться говорить по существу, чтобы каждое слово трогало сердце.

Точность в одной фразе — вот что такое настоящая «высокоэффективная коммуникация»

На работе или в общении больше всего раздражают ответы, в которых «ходят кругами». Простой вопрос обязательно облачают в длинные и запутанные объяснения, в результате чего собеседник так и не может понять, о чём идёт речь.

Например, друг спрашивает: «Как тебе статья, которую я написал?» Вы можете долго и красноречиво отвечать: «Язык довольно плавный, структура тоже неплохая, но этот абзац посередине немного длинноват, логика слегка сбивается...» В итоге лицо друга становится всё мрачнее, ведь он хотел узнать: «Пройдёт ли эта статья?»

По-настоящему эффективный ответ: «Статья хорошая, но если немного подправить логику основных мыслей, она станет ещё понятнее». Это не только тот ответ, который хочет услышать собеседник, но и даёт ему почувствовать, что вы внимательно слушаете и анализируете.

Глубокое выражение мыслей — это проявление чувства меры

Тактичность неотделима от чувства меры: она означает, что вы умеете уловить то, что действительно волнует собеседника, а не просто излагаете кучу «неуместных тем».

Например, клиент спрашивает: «В чём преимущества вашего продукта по сравнению с продуктами конкурентов?»

Если вы начнете рассказывать о материалах, технологиях, производственном процессе и дойдете до корпоративной концепции, клиент просто потеряет терпение.

По-настоящему глубокий ответ звучит так: «Наша продукция отличается повышенной прочностью — по данным, она на 20 % превосходит конкурентов, и вы сможете в этом убедиться сами».

Чем меньше вы говорите, тем больше люди хотят слушать

Зачастую цель высказывания заключается не в том, чтобы «рассказать обо всём», а в том, чтобы «пробудить интерес». Если вы говорите слишком много, собеседник, напротив, теряет желание продолжать обсуждение; если же вы говорите меньше, оставляя интригу, это, наоборот, побуждает собеседника проявить больше инициативы.

Например, во время самопрезентации кто-то может без умолку говорить 5 минут, вываливая на слушателей всю свою биографию от начальной школы до настоящего момента. В отличие от этого, человек с высоким эмоциональным интеллектом, возможно, скажет всего одну фразу: «Я — менеджер по продукту. Недавно я возглавил команду, которая завершила инновационный проект. Если вам интересно, мы можем поговорить об этом подробнее позже». Эта короткая фраза не только выделяет ключевые моменты, но и оставляет желание узнать больше.

В следующий раз, когда вам предстоит выступить, спросите себя: «Что я хочу донести в первую очередь?» Сформулируйте эту суть как можно лаконичнее. Не позволяйте широте охвата размывать глубину — используйте глубину, чтобы повысить эффективность общения и придать ему вес.

Реже говорите «я думаю», научитесь выражаться уверенно

В общении нет ничего более обидного, чем ситуация, когда вы долго и искренне высказываетесь, а в ответ слышите: «А, так вы так считаете?», — и ваша точка зрения сразу же отправляется в «забытьку» как «личное мнение». Дело не в том, что вы сказали недостаточно, а в том, что вам не хватило уверенности при выражении мысли, из-за чего ваши слова лишились силы.

Настоящие мастера общения умеют избегать двусмысленных формулировок и используют точные и убедительные выражения, чтобы четко обозначить свою позицию. Фразы типа «я думаю», «возможно» или «наверное» не только не создают впечатления вашей скромности, но и вызывают недоверие к вашим словам.

Избавьтесь от «я думаю» — и ваши слова обретут вес

Те, кто постоянно использует выражение «я думаю», на самом деле создают вокруг своих слов «защитную сеть» — боясь опровержения или отрицания. Выражение своей позиции сопряжено с определенным риском, и только осмелившись его принять, вы сможете показать свою профессиональность и завоевать доверие окружающих.

Например, руководитель спрашивает вас: «Удастся ли выполнить план на этот квартал?» Вы отвечаете: «Мне кажется, вероятность выполнения очень высока». Это не только выглядит недостаточно уверенно, но и может заставить руководителя усомниться в вашей способности добиваться результатов.

Уверенный ответ звучит так: «Цель будет выполнена. В настоящее время основная сложность заключается в распределении ресурсов, и мы прилагаем все усилия для достижения результата». Такой ответ не только демонстрирует профессионализм, но и дает собеседнику почувствовать, что вы полностью контролируете ситуацию.

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.