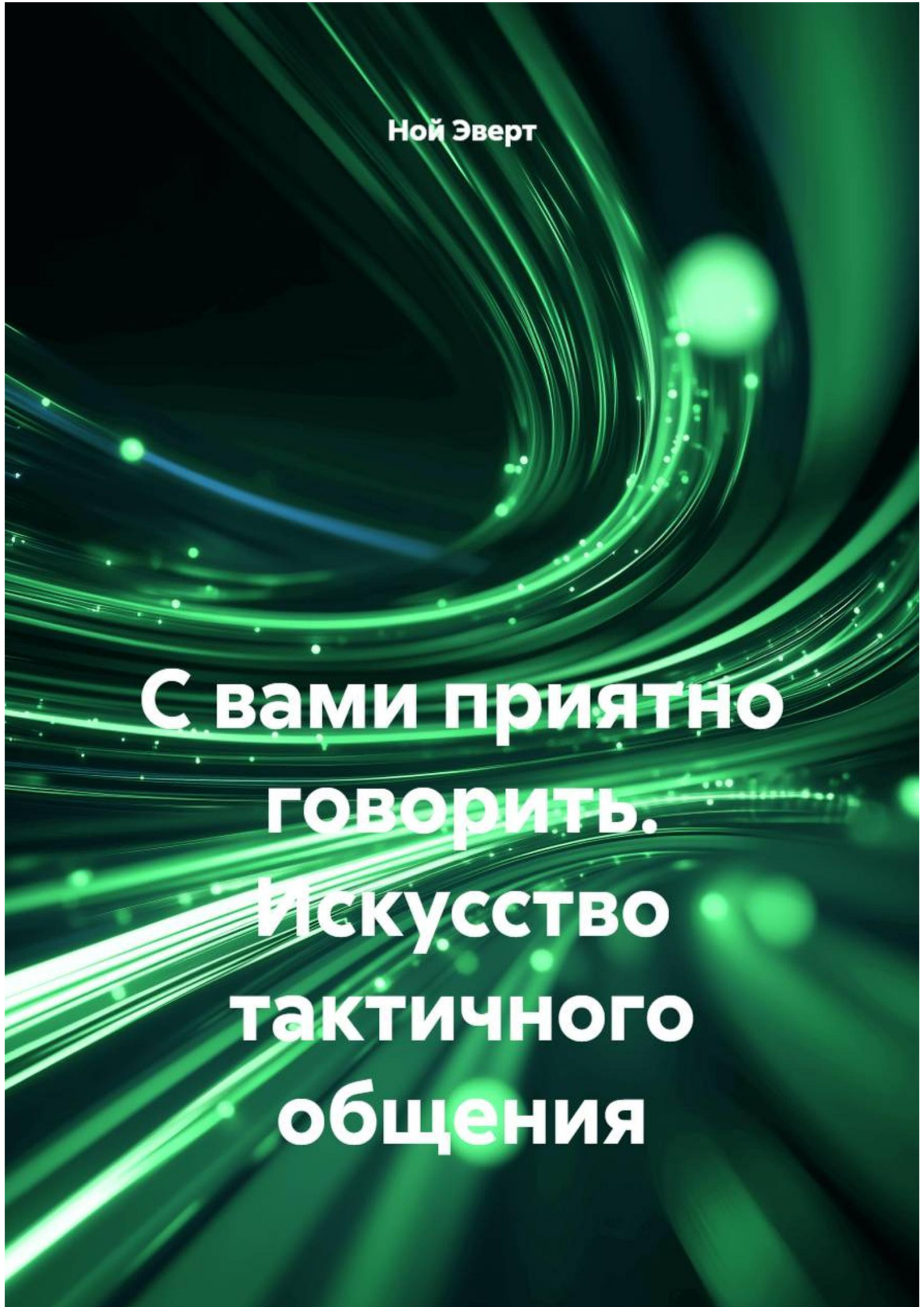


The background of the entire image is an abstract composition of vibrant green and blue light trails. These trails are curved and flowing, creating a sense of dynamic movement and energy. They are set against a dark, almost black, background, which makes the bright colors stand out. There are also some small, glowing green dots scattered throughout the composition, adding to the futuristic and high-tech feel of the design.

Ной Эверт

**С вами приятно
говорить.
Искусство
тактичного
общения**

Ной Эверт

**С вами приятно говорить.
Искусство тактичного общения**

«Автор»

2026

Эверт Н.

С вами приятно говорить. Искусство тактичного общения /
Н. Эверт — «Автор», 2026

Вы хотели объяснить. Вас слышали как упрёк. Знакомо? Одна неудачная формулировка может испортить встречу, обидеть близкого и превратить замечание в ссору. Умение говорить тактично даёт вам больше шансов быть услышанным именно так, как вы хотели. Как начать разговор без неловкости? Похвалить без лести? Указать на ошибку, сохранив достоинство собеседника? Эта книга разбирает такие ситуации на диалогах и историях, показывает силу точных слов, уместной шутки и вовремя выдержанной паузы. Откройте её перед разговором, который давно откладываете. Фразу «С вами приятно говорить» стоит однажды услышать в свой адрес.

Содержание

Предисловие	5
Глава 1. Первый разговор — есть свои тонкости: людям больше всего нравятся мягкие и скромные слова	6
Глава 2. Важность языкового выражения — люди больше всего любят слушать ясные и точные формулировки	18
Глава 3. Не забывайте об элегантности и этикете в разговоре — люди больше всего любят слушать тех, кто выражается достойно	40
Конец ознакомительного фрагмента.	43

С вами приятно говорить. Искусство тактичного общения

Предисловие

Каждый стремится к успеху в карьере и к счастью в любви, каждый мечтает о воплощении своих идеалов и о вечной дружбе. Реализация этих благородных желаний зависит от личных усилий и умелого построения межличностных отношений, но есть один момент, который ни в коем случае нельзя упускать из виду, — это владение искусством красноречия и навыками общения.

Зачастую от того, удачно ли сформулирована фраза, зависит успех продажи, совершенство выступления, победа в дебатах или плавность беседы. Вербальное выражение настолько важно, что некоторые учёные считают его одним из семи ключевых факторов реализации жизненной ценности.

Как гласит пословица: ««Одно доброе слово согреет в три зимы, а злое слово ранит, как холод в июне»». Практически всем нравятся слова похвалы, но как только они превращаются в критику или упрек, их уже мало кто хочет слышать. Однако мастера речи часто умеют искусно скрыть критику и упрек в разговоре, не выказывая своих чувств, а слушатели, тем не менее, понимают их смысл и с радостью принимают. В этом и заключается искусство речи — такой стиль общения нравится практически всем.

Эта книга как раз и посвящена тому, как говорить так, чтобы слушатели с удовольствием вас слушали. В ней умело сочетаются навыки общения и великолепные литературные цитаты. В десяти главах рассказывается, как говорить так, чтобы другие с удовольствием вас слушали:

при первом знакомстве людям больше всего нравятся мягкие и скромные слова;

в устной речи люди больше всего любят слушать ясные и точные формулировки;

Этикет очень важен: люди больше всего любят слушать, когда речь ведётся с соблюдением приличий;

Чаще хвалите других — искренние похвалы нравятся людям больше всего;

...

Юмор играет важную роль, и люди больше всего любят слушать остроумные и веселые высказывания.

Когда вы освоите эти навыки общения, ваша речь станет богатой и разнообразной, гибкой и многозначительной, и вы станете человеком, к которому прислушиваются и которого любят.

Очарование речи — важная составляющая общего обаяния человека. Обладая высоким мастерством красноречия и навыками общения, вы добьётесь успеха в карьере, а ваша жизнь станет ещё более насыщенной и разнообразной.

Такие слова люди любят слышать больше всего

Глава 1. Первый разговор — есть свои тонкости: людям больше всего нравятся мягкие и скромные слова

Все любят скромных и благородных людей, и всем нравятся скромные и вежливые слова.

Будучи вежливым и честным человеком, вы понравитесь всем; а если будете говорить мягко и скромно, то сможете завоевать уважение и признание окружающих. При первом знакомстве первое впечатление имеет огромное значение. Умелое использование возможности первого разговора, чтобы оставить в памяти собеседника хорошее впечатление, — это первый и чрезвычайно важный шаг в налаживании межличностных отношений.

1. Секрет того, как при первом знакомстве создать ощущение, будто вы знакомы всю жизнь

«Сразу почувствовать себя старыми друзьями», «жалеть, что не познакомились раньше» — найти в бескрайнем море людей единомышленника, который станет другом, издавна считается одним из величайших счастье в жизни. А чтобы наладить отношения с человеком, с которым вы раньше не были знакомы, главное — быть искренним и умело подбирать слова, чтобы у собеседника сложилось ощущение взаимной симпатии. Хорошее начало — половина успеха: удачный первый шаг принесет огромную пользу для будущих взаимоотношений.

Многие задаются вопросом: как два незнакомых человека могут почувствовать, что они «знакомы с давних пор»? Действительно, после одной встречи вряд ли возникнет такое ощущение. Ключ заключается в том, чтобы поздороваться и завязать разговор, а здесь все зависит от вашего мастерства общения: если разговор идет легко и непринужденно, то, естественно, сразу возникнет ощущение, что вы знакомы давно. Так в чем же заключается секрет «ощущения, что вы знакомы с давних пор»?

1. Очень важно правильно сказать первую фразу

Первая фраза при первой встрече создает первое впечатление о вас у собеседника. Удачно она будет сказана или нет — это имеет огромное значение. Принципы первой фразы: быть дружелюбным, внимательным и устранять чувство незнакомства. Существуют три распространенных способа:

Приветствие: «Здравствуйте» — это обычная фраза для приветствия собеседника, но если вы будете использовать разные приветствия в зависимости от собеседника и времени, эффект может быть ещё лучше. Уважаемому пожилому человеку следует сказать «Здравствуйте, уважаемый», чтобы выразить уважение; к людям примерно вашего возраста можно обратиться «Старый [фамилия], здравствуйте», что звучит дружелюбно; если собеседник — врач или учитель, скажите «Доктор Ли, здравствуйте» или «Учитель Ван, здравствуйте» — это выражает уважение. В праздничные дни фразы «С праздником» или «С Новым годом» создают атмосферу поздравления; утром «Доброе утро» или «Добрый день» звучат более уместно, чем просто «Здравствуйте».

Форма выражения уважения и восхищения: выражение уважения и восхищения при первом знакомстве — это проявление теплоты и вежливости. При использовании этой формы следует соблюдать меру и не переусердствовать, не прибегая к беспорядочным похвалам и не произнося чрезмерных фраз вроде «Давно слышал о вас, ваше имя гремит как гром». Содержание выражения уважения и восхищения должно зависеть от конкретного человека, времени и места.

Установление знакомства: во время битвы при Чби Лу Су, увидев Чжугэ Ляна, первым делом сказал: «Я — друг Цзыю». Цзыю — это старший брат Чжугэ Ляна, Чжугэ Цзинь, который был коллегой и близким другом Лу Су. Эта короткая фраза заложила основу дружеских

отношений между Лу Су и Чжугэ Ляном. На самом деле, если два человека обращают внимание друг на друга, им несложно обнаружить, что между ними существуют те или иные «родственные» или «дружеские» связи.

2. Найдите темы, представляющие общий интерес

Удачно сказанная первая фраза — это лишь хорошее начало. Чтобы беседа была интересной, увлекательной и прошла в дружеской атмосфере, обе стороны должны найти темы, представляющие общий интерес. В противном случае, как гласит пословица, «когда разговоры не сходятся, и полфразы лишние», собеседники разойдутся в разные стороны. Некоторые считают: раз люди не знакомы и встречаются впервые, откуда взять темы, представляющие общий интерес? На самом деле это не так. Живя в одно и то же время, на одной и той же земле, если уметь искать, то почему бы не найти общий язык? Учитель начальной школы и каменщик — на первый взгляд, у них, казалось бы, нет общих тем для разговора. Однако если этот каменщик является родителем ученика начальной школы, то они могут обменяться мнениями о том, как воспитывать детей; а если этот учитель собирается строить или ремонтировать дом, то они могут поделиться информацией и обсудить, как приобрести строительные материалы и выбрать проект ремонта. Если обе стороны будут внимательны и попробуют нащупать общие точки соприкосновения, им не составит труда обнаружить, что у них есть одинаковые взгляды на какой-то вопрос, общие интересы в той или иной сфере или общие заботы. Некоторые люди чувствуют себя скованно и неловко при первом знакомстве просто потому, что ещё не нашли тему, которая бы их обоих заинтересовала.

3. Умение читать мысли собеседника

Чтобы вызвать у собеседника симпатию к себе и произвести на него глубокое впечатление, необходимо также наблюдать за его мимикой и жестами, выяснять, что его больше всего волнует в данный момент, и понимать его психологическое состояние. Например, если вы знаете, что ребенок собеседника в этом году не сдал вступительные экзамены в вуз, из-за чего в семье царит уныние, вам следует утешить и подбодрить его, объяснив, что «если не попал в список, это не конец света», и приведя примеры людей, добившихся успеха благодаря самообучению. Если ребенок собеседника решил сдавать экзамены в следующем году, а у вас есть опыт самостоятельного обучения и сдачи вступительных экзаменов, то вы можете поделиться личным опытом, рассказать о том, на что следует обратить внимание при подготовке к экзаменам, а также предложить предоставить несколько полезных справочных книг.

4. Уделяйте внимание формулировкам на прощание

Такие стандартные фразы на прощание, как «До свидания», слишком банальны и безвкусны; постарайтесь придумать слова, которые произведут на собеседника глубокое впечатление. Например: «Желаю вам успехов, с нетерпением жду хороших новостей!» — добрые пожелания воодушевят собеседника; «Сегодня мне посчастливилось познакомиться с вами, надеюсь, что мы будем часто общаться!» — искренние и теплые слова заражают собеседника своим энтузиазмом.

Ключ к выполнению вышеуказанных 4 пунктов заключается в следующем: эмоции должны быть искренними, а слова — изящными. Искренность — это полная увлеченность, прямота и искренность, отсутствие фальши, наигранности, хвастовства и саморекламы; изящность — это удачный выбор слов, вежливость, мягкость и скромность в речи, а также блеск выражений; следует избегать бесконечных разговоров на темы, которые не интересуют собеседника. Искренность и изящность речи позволят вам почувствовать себя старыми друзьями даже при случайной встрече.

2. В первом разговоре лучше всего трогать сердце собеседника

Человек — существо чувственное, и обращение к чувствам способно создать в первом разговоре теплую и гармоничную атмосферу. Если вы хотите, чтобы собеседник говорил

откровенно, необходимо постараться раскрыть его, создать у него хорошее настроение — так вы добьётесь наилучшего результата.

21 августа 1980 года известная итальянская журналистка Олинея Фарац посетила Китай. Фарац была всемирно известной репортершей, специализирующейся на интервью с известными личностями, и славилась своим смелым и резким характером, а также острыми вопросами, но в интервью с Дэн Сяопином она использовала совершенно иной подход, который, тем не менее, принёс ей огромный успех.

Прибыв в Китай, Фарац хотела взять эксклюзивное интервью у господина Дэн Сяопина. Однако в то время Китай только-только открыл свои двери миру, а до этого между Китаем и западным миром на протяжении нескольких десятилетий продолжалась «холодная война», поэтому Фарац очень переживала, сможет ли интервью с Дэн Сяопином пройти гладко. Поэтому она прочитала множество книг о Дэн Сяопине и, пролистав одну из биографий, заметила, что день рождения Дэн Сяопина — 22 августа. Это вселило в неё некоторую уверенность в успехе интервью.

На следующий день, 22 августа 1980 года, товарищ Дэн Сяопин дал эксклюзивное интервью итальянской журналистке Фарацчи.

«Господин Дэн Сяопин, прежде всего позвольте мне от имени всего итальянского народа поздравить Вас с днём рождения!» — вежливо сказала Фарацчи.

«Мой день рождения? Разве мой день рождения не завтра?»

Возможно, из-за чрезмерной загруженности работой Дэн Сяопин на самом деле забыл о своём дне рождения. Услышав слова Фарацчи, он сам запутался.

«Верно, господин Дэн Сяопин, сегодня действительно ваш день рождения. Я узнала об этом из вашей биографии».

«О! Раз вы так говорите, пусть будет так! Я никогда не знал, когда у меня день рождения. Даже если завтра мой день рождения, мне уже 76 лет. 76! Это уже возраст упадка! И это стоит поздравлять?»

Очевидно, это приветствие Фарац уже вызвало у Дэн Сяопина к ней симпатию, поэтому он не удержался и подшутил над ней.

«Господин Дэн Сяопин, моему отцу тоже как раз исполнилось 76 лет. Если бы я сказала ему, что это возраст упадка, он бы мне дал пощечину!»

Фарац тоже пошутила с Дэн Сяопином.

Услышав это, Дэн Сяопин громко рассмеялся.

«Возможно, он поступил бы правильно. Но я уверен, что вы бы никогда так не сказали своему отцу, верно?»

Таким образом, в ходе беседы сложилась очень дружественная и непринуждённая атмосфера, и затем Фарац перешла к истинной цели своего визита, переведя разговор на основную тему.

«Господин Дэн Сяопин, я хотела бы задать вам несколько вопросов, которые очень волнуют всех, и не знаю, сможете ли вы дать мне исчерпывающие ответы».

«Я постараюсь сделать всё, что в моих силах, чтобы не разочаровать вас. Я же не могу позволить гостю, приехавшему издалека, уехать с пустыми руками! Ведь, как вы знаете, Китай — страна, где очень ценят этикет».

Эксклюзивное интервью Фарац в итоге увенчалось полным успехом: Дэн Сяопин ответил на множество острых и глубоких вопросов, каждый из которых был способен произвести сенсацию во всем мире, и всё это стало возможным благодаря их идеальному началу.

Секрет успеха Фарац заключался в том, что она понимала: разговор между людьми — это, по сути, обмен эмоциями. Чтобы собеседник мог высказаться перед вами откровенно, нужно сначала вызвать у него воодушевление, сделать его мысли открытыми. Только тогда его психика становится восприимчивой, и ему легче принять ваши взгляды и убеждения.

В разговоре с человеком тон должен быть непринуждённым и мягким, как при домашней беседе за чашкой чая после обеда: спокойный и полный эмоций, чтобы собеседник полностью расслабился. В такой атмосфере он не сможет не поддаться вашему настроению.

После того как удалось создать теплую атмосферу, нужно своевременно перейти к делу; ни в коем случае не следует слишком долго обмениваться любезностями, иначе собеседник посчитает вас чрезмерно радушным и, возможно, заподозрит недобрые намерения, начав настороженно относиться к вам. В таком случае все ваши усилия могут пойти насмарку.

Человек — существо чувственное, и только тронув его сердце, можно раскрыть души друг друга, завоевать симпатию собеседника и обеспечить успешное течение первого разговора.

3. В ходе непринужденной беседы найдите общие точки соприкосновения

Неформальное общение — это то, с чем каждый сталкивается довольно часто. В отличие от официальных переговоров, в неформальном общении больше непринужденности и свободы, но это не означает, что можно пренебрегать навыками общения и необходимыми правилами этикета. Во время неформального общения лучше всего найти общие интересы, только так можно зажечь искру взаимопонимания.

Общение между людьми начинается с разговора, а непринуждённая беседа — это эффективное средство для завязывания дружбы, сближения и обмена мыслями. Зачастую именно благодаря непринуждённой беседе незнакомые люди могут стать друзьями. Однако при этом необходимо помнить один важный принцип: нужно точно определить общие интересы и темы, которые интересуют обоих собеседников.

Франклин Рузвельт был двоюродным братом покойного президента США Теодора Рузвельта, а также известным адвокатом, поэтому он пользовался большой известностью.

Однажды на банкете, устроенном его другом, все присутствующие знали его, но Рузвельт не знал ни одного из гостей. В этот момент он заметил, что, хотя все эти люди знали его, их выражения лиц были весьма холодными, и, казалось, они не испытывали к нему никакой симпатии.

Рузвельт на мгновение почувствовал себя весьма неловко, но тут же придумал, как подойти к незнакомым людям и завязать с ними разговор. Тогда он тихо сказал доктору Хилберту, сидевшему рядом с ним: «Доктор Хилберт, не могли бы вы рассказать мне в общих чертах о тех гостях, которые сидят напротив меня?» И доктор рассказал Рузвельту о каждом из них.

Узнав общую информацию, Рузвельт в ходе непринуждённой беседы задавал незнакомым гостям несколько простых вопросов, благодаря чему узнавал об их характере, особенностях, увлечениях, о том, чем они занимались раньше и чем больше всего гордились. Овладев этой информацией, Рузвельт получил материал для беседы с ними и сумел заинтересовать их; незаметно для себя Рузвельт стал их новым другом.

Всего за один частный ужин Рузвельт познакомился со многими новыми друзьями, и секрет заключался в том, что он умел находить общие темы для разговора. В непринуждённой беседе следует помнить: не стоит говорить только о своих успехах. Даже с самыми близкими друзьями не следует ограничиваться рассказом о своих достижениях. Ведь ваши успехи часто выставляют неудачи других в невыгодном свете, и собеседник может даже посчитать, что, рассказывая о своих достижениях, вы насмехаетесь над его неспособностью. В таком случае собеседник наверняка не полюбит вас и не будет с вами соглашаться.

Если в непринуждённой беседе вы будете говорить только о своих успехах, у других может возникнуть ощущение, что вы их превосходите.

Однажды кто-то пригласил нескольких друзей на ужин к себе домой; все эти друзья были хорошо знакомы друг с другом. Хозяин собрал их в основном для того, чтобы в оживлен-

ной атмосфере поднять настроение одному из друзей, который переживал тяжелый период в жизни.

Не так давно этот друг из-за неудачного ведения дел закрыл компанию, а его жена, не выдержав жизненных трудностей, обсуждала с ним вопрос о разводе; оказавшись в безвыходном положении и с двух сторон, он испытывал невыносимые страдания.

Пришедшие на ужин друзья знали о текущих проблемах этого человека, и все старались избегать разговоров о делах. Однако один из них, недавно заработавший много денег, после нескольких бокалов вина не удержался и начал рассказывать о своих навыках зарабатывания и траты денег; его самодовольное выражение лица вызвало дискомфорт даже у хозяина. А тот, кто переживал неудачу, только опустил голову и молчал, его лицо было мрачным: то он уходил в туалет, то ходил умываться, и в конце концов ему пришлось уйти раньше времени.

Говорить только о том, чем сам гордишься, не обращая внимания на чувства других, — такой человек никогда не обретет настоящую дружбу. Говорить меньше о себе и больше о том, что волнует собеседника, — вот как можно по-настоящему завоевать симпатию окружающих.

Бывший профессор литературы Йельского университета Уильям Уилерпс в своей статье «Человеческая природа» однажды написал следующее:

В одну субботу, когда мне было 8 лет, я поехал на выходные к тете Сторато. Помню, ближе к вечеру пришёл мужчина средних лет. Сначала он долго весело болтал с тётёй, а потом подошёл ко мне и заговорил. В то время я был увлечён строительством своей маленькой лодки и целыми днями не выпускал её из рук. Я думал, что он просто поболтает со мной, но, к моему удивлению, он говорил со мной исключительно о лодке.

Когда он ушёл, я всё ещё не мог забыть об этом и сказал тётё:

«Этот господин просто потрясающий, он так много знает о лодках, редко кто так любит лодки».

Но тетя, улыбаясь, объяснила мне, что тот гость — адвокат из Нью-Йорка, который вообще не разбирается в лодках.

Я недоуменно спросил: «Почему же все его слова были связаны с лодками?»

«Это потому, что он — вежливый джентльмен. Он хотел подружиться с тобой и, зная, что ты любишь лодки, специально выбрал для разговора тему, которая тебе нравится», — с улыбкой объяснила мне тетя.

Спустя много лет профессор Уильям до сих пор отчётливо помнил тот чрезвычайно приятный разговор, что свидетельствует о том, насколько глубоко трогает душу нахождение темы, которая интересует «обоих». Найти общие точки соприкосновения и использовать общие интересы и увлечения, чтобы завязать разговор, имеет решающее значение при первом знакомстве — этот подход никогда не подводит никого.

4. Найдите правильный подход и говорите только о том, что интересно собеседнику

Люди могут рассказывать о том, что их интересует, как о своих пяти пальцах. Если во время первого разговора вам удастся точно определить увлечения собеседника и начать с темы, которая ему интересна, то обе стороны будут говорить с большим удовольствием. Говорить только о том, что собеседнику интересно, очень полезно для тех, кто общается впервые.

Из биографии американского президента Рузвельта мы узнаем, что каждый, кто посещал Рузвельта, удивлялся его всезнанию и всемогуществу. Будь то пастушки, фермеры, рабочие, политики или бизнес-магнаты — все они могли легко найти общий язык с Рузвельтом. В чём же заключался его секрет?

На самом деле всё очень просто: Рузвельт был весьма успешным политическим деятелем в истории, и он прекрасно знал, что кратчайший путь к сердцу человека — это говорить о том, что собеседник считает наиболее интересным. Кого бы Рузвельт ни принимал, независимо от положения этого человека, накануне вечером он обязательно заранее изучал материалы,

представляющие интерес для собеседника. Поэтому все, кто с ним встречался, без исключения отзывались о Рузвельте с похвалой.

Конечно, не только политики, но и даже продавцы должны знать, как в первом разговоре затронуть темы, которые собеседник считает важными. Например, один продавец автомобилей специально посетил предпринимателя, чтобы предложить ему импортный автомобиль высокого класса. Однако при встрече он не стал сразу говорить о покупке автомобиля, а сначала показал альбом с марками своего сына. Оказалось, что его сын учился в одном классе с сыном этого предпринимателя, и он знал, что тот, собирая марки для сына, не жалел сил и получал от этого огромное удовольствие. Используя эту тему, они быстро нашли общий язык и завели увлекательную беседу; в конце, когда уже собирался уходить, он ненавязчиво упомянул об автомобиле и без труда заключил сделку.

Был один выпускник юридического факультета, который, не сдав экзамен на адвоката, был вынужден устроиться клерком в юридическую фирму. Согласно правилам компании, в течение испытательного срока каждый сотрудник должен был привлечь одного нового клиента в месяц. Однако он только что закончил университет и не имел никаких связей, поэтому каждый раз, когда он приходил к незнакомым потенциальным клиентам, его либо не впускали, либо просили вернуться позже и дожидаться ответа.

Видя, что месячный срок подходит к концу, он уже потерял всякую надежду и собирался искать другую работу. Но в этот момент произошло чудо: он не только привлек одного нового клиента, но и благодаря его рекомендации получил сразу более десятка новых клиентов. Его не только не уволили, но и повысили до штатного сотрудника, а зарплату подняли сразу на несколько уровней, и он стал «супер-продавцом» этой юридической фирмы.

Какими же способностями обладал этот новичок, что ему удалось найти «благодетеля» в своей жизни? Ниже приводится его рассказ:

«В тот день я с хмурым лицом вошёл в эту компанию. Дойдя до входа, я вспомнил о нескольких предыдущих отказах и ещё больше занервничал. Вдруг я заметил табличку с именем на столе руководителя отдела по связям с общественностью и понял, что у меня есть выход».

«Оказалось, что у этого директора довольно необычное имя — «Ванчи Мин», а я как раз очень люблю читать традиционные романы. Раньше, когда я читал «Повесть о Яо Фее», в книге был злодей по имени «Ванчи Цяо». Этот человек служил в одном дворе с Яо Феем, но из-за того, что Яо Фей не проявил к нему должного уважения при встрече, между ними возникла вражда. Позже он стал потакать вероломному канцлеру Цинь Хуэю и неоднократно нападал на Яо Фэя при дворе. В одиннадцатом году эпохи Шаосин он добился того, что Яо Фэя и его сына заключили в тюрьму и казнили. Если кто-то из придворных пытался оправдать Яо Фэя, его тоже подвергали обвинению; можно сказать, что он был настоящим вероломным министром».

«Когда я читал „Повесть о Яо“, мне было ещё мало лет, и, увидев три иероглифа „Ванчи Цзяо“, я не знал, как их читать, поэтому специально заглянул в словарь и только тогда узнал их произношение. Именно благодаря этому я узнал правильное произношение двух иероглифов „Ванчи“ (фамилия Ванчи произносится как „mòrǐ“).

«В тот момент я сразу заметил, что на визитной карточке этого человека было написано «Ванци Мин», и вежливо подошел к нему, обратившись: «Господин Ванци, я сотрудник юридической фирмы xx, сегодня я специально пришел к вам на встречу».

«Вы даже не представляете, какая реакция последовала на мои слова: едва я их закончил, собеседник в удивлении вскочил с места и, заикаясь, пробормotal:»

«Вы... вы... откуда вы знаете, как произносится моя фамилия? Обычно люди с первого раза произносят её неправильно, большинство называет меня господином Ван, из-за чего мне приходится объяснять это снова и снова — это просто ужасно».

«Услышав это, я почувствовал, что наш визит, похоже, начинается неплохо, и продолжил:»

«Эта фамилия состоит из двух частей и к тому же довольно редкая. Наверное, у неё есть своя история!»

«Услышав это, собеседник ещё больше оживился и с радостью ответил:»

«У этой фамилии действительно есть своя история. Изначально это было название племени древнего народа Сяньби, которое позже превратилось в фамилию Туоба — именно от «Ваньци» она и произошла».

«Я видел, что собеседник становится всё более радостным, и поэтому спросил:»

«Значит, вы — потомок императора, из знатного рода!»

«Услышав это, господин Ванчи Мин с ещё большей радостью продолжил:»

«И не только это. За более чем тысячу лет существования этой фамилии появилось немало выдающихся личностей. Например, в династии Сун жил известный мастер цинической поэзии по имени Ванчи Юн, который называл себя «Ци Инь». Он прекрасно разбирался в музыке и занимал должность чиновника, ответственного за составление нот в ведомстве Дашэнфу, а также написал книгу под названием «Сборник громких звуков». Потомки с уважением называли его Ванчи Янь».

«Воспользовавшись этой редкой фамилией в качестве темы для разговора, я завязал беседу с тем директором по связям с общественностью. Хотя я и не объяснил цель своего визита и тем более не обсуждал никаких деталей, но благодаря одной только этой приятной беседе мне удалось привлечь в качестве клиента целый конгломерат. Причём все дочерние компании этого конгломерата подписали с нашей фирмой договоры, наняв нас в качестве юридических консультантов, что принесло нашей фирме беспрецедентные доходы».

Этот удачливый молодой человек добился огромного успеха благодаря всего лишь одному случайному стечению обстоятельств, а ключ к успеху заключался в том, что он искусно подобрал тему, которая удивила собеседника. Это удивление создало приятную атмосферу для общения, что, в свою очередь, помогло собеседнику принять его истинные намерения.

5. Первая продажа: как привлечь внимание клиента за 30 секунд

В современном обществе, с растущим распространением товарной экономики, продажи как новая профессия проникли во все сферы общественной жизни. Чтобы стать отличным продавцом, необходимо уметь завоевать внимание клиента в течение первых 30 секунд разговора; в противном случае продажа будет сочтена неудачной. Главный секрет привлечения клиента — это вежливость в общении, а уже затем — умелое применение методов продаж.

Продажи — это искусство убедить человека купить ваш товар с помощью красноречия. Стать хорошим продавцом — задача не из лёгких, и любой продавец должен понимать, что первые несколько фраз имеют огромное значение: от них зависит успех или провал вашей продажи.

Согласно анализу психологии продаж, лучший момент для привлечения внимания клиента — это первые 30 секунд общения с ним. Если вам удастся полностью завоевать его внимание в течение этих 30 секунд, то дальнейший процесс продажи станет гораздо проще.

Когда продавец вступает в контакт с клиентом, у того всегда найдутся многочисленные оправдания: он скажет, что у него нет бюджета, нет времени, у него плохие показатели продаж, он в последнее время очень занят... и так далее. В таких случаях процесс продаж всегда проходит довольно тяжело, поэтому продавцам следует сесть и обсудить, как можно более эффективно взаимодействовать с потенциальными клиентами. Мы знаем, каковы истинные потребности потенциальных клиентов или тех людей в компании, которые обладают полномочиями принимать решения о покупке продукта. Каждый раз, когда продавец звонит в компанию или приходит с визитом, ему следует сначала спросить у секретаря: «В вашем отделе кто отвечает за закупку данного продукта — какой отдел или конкретный сотрудник?». Получив эту инфор-

манию, нужно попросить секретаря перевести звонок к этому менеджеру или руководителю, а затем сразу же спросить: «Менеджер [имя], не хотели бы вы узнать, как повысить показатели вашей компании на 30–50 % в течение ближайших 3–6 месяцев?»

Такая прямолинейная вступительная фраза звучит очень заманчиво. Какой, как правило, будет первая реакция клиентов? Большинство из них спросят: «Что это такое?» На что вам следует сразу ответить: «Если вас это заинтересовало, я могу приехать к вам — это займет всего около 10 минут». Применяя этот подход, вы обнаружите, что в более чем 80 % случаев вам удастся без труда встретиться с потенциальным клиентом.

Составление вступительной фразы — это не просто одна фраза; после того как вы произвели первое впечатление, вам следует сразу же, максимально лаконично, изложить суть того, что вы хотите сказать. Если клиент спросит вас: «Почему я должен отложить свои дела и на 100 % сосредоточиться на вашем представлении продукта?», ваш ответ должен звучать в течение 30 секунд, при этом он должен удовлетворить клиента и привлечь его внимание.

Поэтому, как продавец, вы должны поставить себя на место клиента и спросить себя: почему он должен вас слушать, почему он должен сосредоточить внимание на вас? Помните, что на вступительную речь у вас есть всего 30 секунд.

Хорошее вступление должно вызвать у клиента второй вопрос. После того как вы потратили 30 секунд на вступление, лучший результат — это когда клиент спросит вас: «Что это за продукт?» Каждый раз, когда клиент спрашивает, чем вы занимаетесь, это означает, что он уже проявил интерес к вашему продукту. Если вы потратили 30 секунд на вступительную речь, но не смогли вызвать у клиента ни малейшего любопытства или интереса к вашему продукту или услуге, и он по-прежнему говорит, что у него нет времени или нет интереса, это означает, что ваша 30-секундная вступительная речь оказалась неэффективной, и вам нужно срочно придумать другой подход.

Важность первого разговора для продавца не вызывает сомнений. Хорошая вступительная речь способна привлечь внимание клиента и дать вам шанс на успех. Только если вы сумеете заинтересовать собеседника своими словами и сделать так, чтобы ему было приятно вас слушать, ваша продажа будет наполовину успешной, а это заложит прочную основу для ваших будущих продаж.

6. Тщательно продумайте вступительную речь, чтобы собеседник «с удовольствием согласился»

Вступительная речь в выступлении определяет его качество и успех. Как гласит пословица: «Хорошее начало — половина успеха»; хорошая вступительная речь — это также половина успеха выступления. Только если вы поймете психологию аудитории и попадете в самую суть дела, вы сможете тронуть слушателей и завоевать их искреннее признание.

Стивен хотел посетить президента одной крупной компании, входящей в число ведущих мировых корпораций. После серии писем и телефонных разговоров с вице-президентом по связям с общественностью этой компании, Джоном Карсоном, ему наконец назначили время встречи.

Целью этой встречи, которую Стивен тщательно подготовил, было провести презентацию перед высшим руководством компании в надежде, что ему разрешат написать книгу об этой компании. Поскольку для написания книги Стивену необходимо было взять интервью у примерно 150 сотрудников компании, одобрение руководства было абсолютно необходимым условием. Без этого разрешения он не смог бы написать эту книгу. Конечно, получить одобрение руководства было очень сложно.

На встрече с руководством Стивен встал и самым мягким и скромным голосом сказал: «Дамы и господа, для меня большая честь выступить сегодня перед высшим руководством вашей компании. Ваша компания — действительно одна из лучших организаций в истории

нашей страны. Еще когда я был маленьким мальчиком, я безмерно восхищался вашей компанией».

Стивен понимал, что эти слова звучат весьма официально, но они дают отличный эффект, поэтому он продолжил: «Возможность выступить перед вами сегодня — поистине один из самых ярких моментов в моей профессиональной карьере. Ведь именно на ваших плечах лежит будущее этой транснациональной корпорации с оборотом в 1 миллиард долларов. Сегодня вы уделили мне своё драгоценное время, поэтому я хочу рассказать вам о том, что я собираюсь сделать в рамках этой книги: она будет посвящена истории вашей компании, а также процессу её профессионального управления в настоящее время».

«Все важные решения в вашей компании принимаете вы, поэтому одобрение моей книги станет для вас самым простым из всех решений. По сути, по сравнению с многими действительно крупными решениями это, без сомнения, самое лёгкое».

«Я действительно очень рад, что вы пригласили меня сегодня на эту встречу, потому что через 20 минут, когда я выйду отсюда, я уже буду знать, каким будет ваше решение. Именно в этом заключается мое восхищение вами, ведущими руководителями, и именно это является причиной того, что вы так успешно управляете компанией. «Мне доводилось встречаться с руководителями одной крупной компании», — Стивен в этот момент понизил голос: «Я не буду называть их имена, но вы даже не представляете, сколько несчастий мне пришлось пережить только из-за того, что они были неспособны принимать решения. Прежде чем что-либо сделать, им приходилось проходить через бесконечные бюрократические процедуры, сопровождающиеся перекладыванием ответственности и уклончивыми ответами. Клянусь, я больше никогда не буду работать с этой компанией, потому что её управление настолько погрязло в бюрократии, что топ-менеджеры не могут принимать важные решения. У меня в голове много отличных идей для книг, и в моей жизни совершенно не нужно такого рода несчастья. Если я пойму, что какая-то компания втягивает меня в подобное несчастье, я сразу уйду и выберу работу в другой компании».

Стивен сразу же приступил к поглавному изложению содержания книги, на что ушло около 10 минут. В заключение он ответил на вопросы в течение 5 минут.

После того как он ответил на несколько вопросов, выступил главный руководитель: «Я не вижу причин, по которым мы не должны позволить Стивену написать эту книгу. Он может приступать к работе. Кто-нибудь против?»

Все кивнули в знак согласия, и когда Джон закрыл дверь своего кабинета, он сказал Стивену: «Если бы я не видел этого собственными глазами, я бы просто не поверил. Я действительно не думал, что на этом совещании у твоей книги будет хоть какой-то шанс быть одобренной. Поздравляю тебя с потрясающей речью».

Стивен с помощью своего «убедительного красноречия» справился с довольно сложной задачей. Его тщательно продуманное вступление сыграло решающую роль: скромное, приятное на слух и с оттенком лести, оно позволило собеседнику почувствовать себя более комфортно, благодаря чему он незаметно и плавно достиг своей цели.

7. Намеки и ловкие оправдания для преодоления неловкости

При первом знакомстве неловкость, вызванная взаимной незнакомостью, может превратить даже самые обычные и непринуждённые ситуации в неловкие моменты. В таких случаях самым ловким способом является использование косвенных намеков, позволяющих собеседнику понять ваши намерения и затруднительное положение, что дает возможность изящно найти оправдание и выйти из ситуации.

В жизни часто возникают неожиданные ситуации, которые ставят вас, не готового к ним, в крайне неловкое положение. Некоторые люди при этом теряются, попадают в затруднительное положение и вынуждены идти на уступки. А умные люди относятся к этому с юмором, рассматривают ситуацию с необычной точки зрения и находят выход из положения. Искусное

придумывание оправданий и намеки — это один из их любимых приёмов. Они умеют извлекать из неожиданных ситуаций полезные уроки и, не упуская момента, выражать их в тонкой, сдержанной и вежливой манере. Таким образом, они не только избегают неловкости, но и укрепляют взаимопонимание и доверие в атмосфере смеха — разве это не несколько преимуществ сразу?

Однажды молодой человек пришёл на обед к своей невесте, чтобы пройти испытание будущих тестя и тещи. Невеста особо предупредила его: «У нас есть правило: гость не должен сам накладывать себе рис, иначе это будет считаться невежливым поступком. Обязательно запомни это!»

Молодой человек ответил: «Если рис подают на блюде, почему бы мне этим не воспользоваться?»

Но когда пришло время обеда, невеста и будущая теща съели понемногу и ушли заниматься своими делами. А будущий тесть, выпив три чашки вина, разговорился и с таким воодушевлением рассказывал, что даже не заметил, как миска будущего зятя уже давно опустела.

Увидев стол, уставленный изысканными блюдами, молодой человек поднял палочки и, призадумавшись, вдруг до него дошла идея. Он спросил: «Дядя, а вы не собираетесь ремонтировать дом?» «Ремонтировать-то хотим, но сейчас не хватает древесины».

Увидев, что дело пошло, молодой человек продолжил: «У моего друга есть партия древесины, причём именно кипариса, самая маленькая доска размером вот с это» — и, говоря это, он поднял свою миску. Только тогда будущий тесть заметил, что миска будущего зятя уже давно пуста, и поспешно крикнул: «Старушка, поскорее добавь риса!»

Молодой человек благополучно преодолел это затруднительное положение и, снова приступив к еде, больше не упоминал о древесине, но старик всё ещё не мог выбросить это из головы. Он продолжил: «А ту партию древесины, о которой ты только что говорил, он уже продал?»

Молодой человек взял кусочек овоща и ответил: «Раньше у него не было еды, и он собирался продать, но теперь ввели систему ответственности, и у него есть еда, поэтому он не продает».

Обычно, когда молодой человек впервые приходит в дом тещи и сталкивается с подобной ситуацией, ему приходится сдерживать урчание в животе, терпеть голод и, притворившись сытым, отставить миску и встать из-за стола. Несмотря на соблюдение всех правил этикета, его желудок при этом явно страдает. Этот молодой человек, однако, оказался очень сообразительным: он ловко поднял тему, заинтересовавшую тестя, и, воспользовавшись моментом, продемонстрировал свою пустую миску, тем самым достигнув своей цели. Лишь в конце он намекнул на мотив, побудивший его заговорить об этом, и будущий тесть, естественно, понял его намек. Посмеявшись от души, он наверняка по-новому оценил своего умного будущего зятя.

Непрямые намеки и умелое поиск поводов могут помочь вам найти отличное решение в неловкой ситуации, но следует помнить, что в выражениях нужно быть мягким и скромным, иначе эффект может оказаться противоположным. Только при правильном и искусном применении такого подхода ваш собеседник будет с удовольствием слушать вас.

8. Деликатно подталкивать к действию: «показывать мастерство перед мастером» — не перебор

Влиять на людей эмоциями и убеждать их разумом — лучший способ убедить собеседника. Если уже при первом разговоре «показать свои способности перед мастером», это заставит окружающих по-новому взглянуть на вас. Хотя «показывать свои способности перед мастером» и кажется немного «несоразмерным», но если вы сможете убедить собеседника так, что он будет полностью согласен, то почему бы и нет?

Всем известно, как Лю Бэй трижды посетил «Тростниковую хижину», тронув сердце Чжугэ Ляна своей искренностью. Благодаря «Лунчжунскому плану» о разделении мира на три

части и всемерной поддержке Чжугэ Ляна Лю Бэй смог укрепиться в юго-западном уголке страны и войти в историю как герой. На самом деле, в процессе привлечения Чжугэ Ляна к государственному делу важную роль сыграла одна никому не известная обычная женщина — будущая супруга Чжугэ Ляна.

В то время Чжугэ Лян уединился в Наньяне, в местечке «Возле Дракона», ведя уединенную жизнь в сельской идиллии. В Мяньяне жил ещё один отшельник по имени Хуан Чэньян, весьма талантливый человек, которому уже было за 50. Он поддерживал тесные отношения с Чжугэ Ляном, и постепенно между ними завязалась дружба, не знающая возрастных границ.

Хуан Чэньян очень ценил талант Чжугэ Ляна, и, поскольку у него как раз была дочь, он решил выдать её замуж за Чжугэ Ляна. Но, к сожалению, во-первых, ему было неудобно самому заговорить об этом — ведь разве старик-гора может лично выступать сватом для своей дочери? Во-вторых, его дочь была очень уродливой: она была низкого роста, с жёлто-чёрным цветом лица, и её прозвали АЧоу. А ведь Чжугэ Лян был всемирно известным гением, обладающим необычайным талантом и обширными знаниями, к тому же он был представительным мужчиной с благородной внешностью — как он мог обратить внимание на его дочь? Из-за этого Хуан Чэньян ломал голову, но так и не мог найти выхода из положения.

В конце концов Хуан Чэньян спросил дочь Ачу, что она сама думает о своей свадьбе.

АЧоу ответила: «С древних времён люди говорят, что счастливый брак — это когда муж талантлив, а жена красива, но я так не считаю. Хотя я и некрасива, но с детства занималась чтением и мои знания ничуть не уступают знаниям мужчин во всём мире. Если бы мне пришлось выбирать, я бы обязательно выбрала красавца с выдающейся внешностью — это и есть «женский талант и мужская красота»».

Услышав это, Хуан Чэньян невольно горько улыбнулся про себя. Хотя он и знал, что дочь обладает неординарным талантом, но, в конце концов, её внешность была заурядной, и ей было трудно завоевать чью-то симпатию, не говоря уже о том, чтобы привлечь внимание красавца. Он подумал: «Доченька, ты слишком наивна. Где же такое, чтобы «женщина — ум, мужчина — красота»? Даже если и бывает, то это крайне редкое явление, как ты можешь рассчитывать, что тебе это повезёт?»

Кто бы мог подумать, что эти слова в конце концов дошли до ушей Чжугэ Ляна. Он подумал, что эта Ачу, должно быть, не обычная девушка, и, не видя её ни разу, уже испытывал к ней некоторое уважение и восхищение. Свояченица Чжугэ Ляна догадалась о его мыслях и лично пришла в дом семьи Хуан, чтобы от имени Чжугэ Ляна сделать предложение о браке. Хуан Чэньян был вне себя от радости и тут же договорился, чтобы Чжугэ Лян лично приехал в Мяньян и встретился с Ачу.

Так случилось, что в это время Чжугэ Лян только что получил два приглашения от Лю Бэя, Гуань Юя и Чжан Фэя, которые дважды приходили к нему в хижину в Моу, и сам колебался, выходить ли ему из уединения. Он как раз собирался посоветоваться с стариком Хуан, поэтому с радостью согласился на встречу.

Прибыв в дом семьи Хуан, Хуан Чэньян позвал АЧоу и Чжугэ Ляна, чтобы они представились. Чжугэ Лян заметил, что АЧоу, хотя и обладала непримечательной внешностью, вела себя непринуждённо и с достоинством, и в его сердце невольно зародилось некоторое расположение к ней, хотя он всё же испытывал некоторое сомнение по поводу её внешности. После взаимных приветствий Чжугэ Лян рассказал Хуан Чэньяню о том, как Лю Бэй дважды посещал его в «Тростниковом домике», желая узнать его мнение.

Хуан Чэньян немного подумал и спросил: «Так ты теперь хочешь выйти из уединения или нет?»

Чжугэ Лян ответил: «Как ни крути, все-таки лучше уединиться в Наньяне и заниматься земледелием. Сегодня в мире много врагов, а судьба непредсказуема, так что лучше сохранить жизнь в эти смутные времена и дожить свой век в покое!»

Хуан Чэнъянь ещё не успел ответить, как А Чоу подхватила тему и сказала:

«Я, скромная девушка, не обладаю большим знанием и мудростью, но хотела бы высказать господину одну мысль: укрыться от беспорядков и уединиться, конечно, приятно, но разве можно обрести покой в эти смутные времена? Сохранить жизнь — дело отнюдь не лёгкое: Кон Рун был просто ученым, но был убит Цао Цао; Ни Хэн вел безупречную жизнь, но тоже погиб насильственной смертью. Разве господину не следует извлечь из этого урок? На мой взгляд, господин, которого называют «Лежащим драконом» и который обладает выдающимся талантом, должен выступить вперед. К тому же Лю Бэй — человек с великими планами и амбициями, и именно его Цао Цао опасается больше всего. То, что он лично посетил вашу хижину, свидетельствует о том, что он уважает мудрецов и высоко ценит вас. Вам следует выйти из уединения и помочь ему. Почему настоящий мужчина должен прожить всю жизнь в неизвестности, вместо того чтобы совершить великое дело?»

Слова А Чоу заставили Чжугэ Ляна испытать к ней глубокое уважение; он был искренне восхищён её талантом и одновременно принял твёрдое решение стать советником Лю Бэя.

Советы А Чжоу действовали на Чжугэ Ляна как катализатор, заставив его внезапно прозреть. Поэтому после того, как Лю Бэй трижды посетил его в соломенной хижине, он вышел из уединения, чтобы помогать Лю Бэю, и в итоге они разделили мир на три части, вошедшие в историю. Уже во время первой беседы А Чоу «показала себя в присутствии мастера», заставив Чжугэ Ляна кивать в знак согласия. Это свидетельствует о том, что деликатные слова убеждения обладают огромной силой: люди больше всего любят слушать, когда их убеждают с помощью эмоций и тактичности.

Глава 2. Важность языкового выражения — люди больше всего любят слушать ясные и точные формулировки

Речевое выражение — это сердце и душа искусства красноречия. Человек, умеющий выразить свои мысли, может быть лаконичным, но при этом всегда попадать в самую точку; он также может говорить как водопад, завораживая слушателей. Очарование речи достигает своего апогея в точном и искусном выражении, и именно такой стиль речи нравится людям больше всего.

1. Ставьте вопросы с умом, формулируйте их точно и ясно

Общение между людьми не обходится без вопросов. Умело поставленный вопрос не только позволяет получить информацию и знания, но и помогает понять потребности и стремления собеседника, что способствует установлению связи, обмену мнениями и взаимопомощи, а также содействует успеху в карьере.

Задавать вопросы умеет почти каждый, но на самом деле это не так просто: правильный и уместный способ задавания вопросов может вызвать положительную реакцию собеседника, а в противном случае — привести к отказу. Так какими же словами следует формулировать вопросы, чтобы добиться хорошего результата?

(1) Учитывайте индивидуальные особенности собеседника

Как гласит пословица: «В каком месте — такую песню и пой». Точно так же и вопросы следует задавать с учётом того, с кем вы разговариваете. Это связано с тем, что:

Во-первых, люди делятся на мужчин и женщин, пожилых и молодых. Вопросы, на которые должны отвечать пожилые люди, неуместно задавать молодым, а вопросы, предназначенные для мужчин, нельзя задавать женщинам. Если задать даме, которая чувствует, что ее лучшие годы уже позади, казалось бы, вполне обычный вопрос: «Сколько вам лет?», то, даже если у вас нет злого умысла, это непременно вызовет у нее сильное раздражение.

Во-вторых, у каждого человека есть свои индивидуальные черты характера. Кто-то общителен и прямолинеен, способен с юмором и легкостью обсуждать практически любой вопрос, высказываясь без стеснения; кто-то сдержан и задумчив, не проявляет эмоций и держится довольно серьезно; а кто-то неразговорчив, замкнут и неуверен в себе, очень чувствителен к любым вопросам и даже немного нервозен. В общении с общительными людьми можно задавать любые вопросы, но нужно следить за тем, чтобы они были чёткими и не выходили за рамки темы, иначе разговор легко «сбивается с темы»; с молчаливыми и задумчивыми людьми следует говорить прямо, лаконично и ясно, задавая логичные вопросы, по возможности используя «цепочку» вопросов. Например: «Почему ты так поступаешь?», «Что было дальше?» и т. д. Это поможет ему говорить непрерывно и постепенно углубляться в тему; с чувствительными и неразговорчивыми людьми нужно умело вести беседу, не стоит с самого начала задавать длинные и сложные вопросы. Обычно следует начинать с тем, что ему нравится, переходя от простого к сложному и задавая вопросы, основанные на фактах, чтобы побудить его высказать свои мысли, но при этом необходимо помнить, что ни в коем случае нельзя задавать ему вопросы, ставящие его в неловкое положение.

В-третьих, уровень знаний людей и социальная среда, в которой они находятся, различаются. Поэтому необходимо внимательно наблюдать и понимать статус собеседника, задавая вопросы тактично, без назойливости и опрометчивости. Если вы подойдете к космонавту, который не разбирается в кулинарном деле, и спросите, как приготовить блюдо, чтобы оно получилось вкусным, то, безусловно, не добьетесь желаемого результата. Поэтому вопросы необходимо подбирать с учетом уровня знаний собеседника, его профессии и социального

положения: то, что следует спросить у А, не стоит спрашивать у Б, а то, что следует спросить у Б, не стоит спрашивать у В.

(2) Нужно выбрать подходящий момент

Задавать вопросы — это не то же самое, что прогуляться по улице: это можно делать не в любое время. Некоторые вопросы дают лучший эффект, если их задать в подходящий момент. Представьте, что двое давних друзей, которые только что начали работать, случайно встретились и спросили друг друга: «Как у тебя с зарплатой на работе? Сколько ты зарабатываешь? У тебя есть девушка?» — это звучит и дружелюбно, и естественно, и вполне уместно. Однако представьте, что девушка, познакомившись через знакомого с молодым человеком, которого никогда раньше не видела, пришла на свидание у входа в парк в назначенное время. После короткой паузы она подняла голову и спросила: «У тебя когда-нибудь были отношения? Работа легкая? Сколько ты зарабатываешь?» — исход такой ситуации легко предсказать.

(3) Ставьте конкретные вопросы

Такие общие и расплывчатые вопросы часто сбивают собеседника с толку, и поэтому он не может дать хорошего ответа. Напротив, конкретные вопросы помогают направлять ход мыслей собеседника, что позволяет получить удовлетворительный ответ.

(4) Соблюдайте логическую последовательность

Если вы хотите спросить кого-то о какой-то конкретной теме, необходимо, следуя законам вещей, начинать с самых поверхностных и простых вопросов или с того, что собеседнику хорошо знакомо, то есть с небольшого «отреза», а затем постепенно переходить от малого к большому, от внешнего к внутреннему, от простого к сложному, уделяя внимание логической связности между вопросами. Только так можно постепенно углублять обсуждение и облегчить собеседнику ответ, не ставя его в затруднительное положение с самого начала. Кроме того, это поможет вам лучше понять речь собеседника и выделить в ней закономерности.

(5) Сохраняйте гибкость

Задавание вопросов — это не только вопрос о красноречии, но и вопрос о способности человека к мышлению. Задав вопрос, вы должны внимательно слушать собеседника и обращать внимание на все детали его речи, активно задействовать свой ум, чтобы обнаружить новые вопросы и новые моменты, вызывающие сомнения, и немедленно ухватиться за них, задавая дополнительные вопросы, пока не прояснится вся ситуация. Кроме того, обращайте внимание на то, с каким настроением собеседник отвечает на вопросы: как только заметите, что он уклоняется от чего-то, можете прервать его, чтобы проверить его реакцию, или пристально посмотреть на него с двойным смыслом, не отрывая взгляда, пока он не начнет нервничать. В этот момент он часто невольно выдает именно то, что вам больше всего нужно.

(6) Выбирайте подходящие формулировки

Для четкого выражения мысли, а также во избежание неприятностей и недоразумений, при задавании вопросов очень важно тщательно подбирать слова и формулировки. Поэтому необходимо искать оптимальный способ выражения. Такие вопросы, как «Какие у вас есть основания так говорить?», легко вызывают у собеседника недовольство, но если изменить формулировку на «Что вы думаете по поводу этого?», разговор можно продолжить.

(7) Тон и интонация должны быть дружелюбными и естественными

Необходимо всегда помнить: задавая любой вопрос любому человеку, нужно стремиться создать дружескую, непринужденную и естественную атмосферу; ни в коем случае нельзя использовать резкий или допросный тон. В противном случае это не только может повлиять на настроение собеседника, но и разрушить отношения между вами, что приведет к провалу задаваемого вопроса.

Овладев различными техниками постановки вопросов, вы сможете легко общаться с людьми, что принесет много удобств в повседневную жизнь и придаст новый импульс вашей карьере.

2. Говорите с умом, не говорите все, что придет в голову

Очарование китайского языка заключается в том, что разница в одном-единственном иероглифе может привести к прямо противоположному смыслу, а незначительное изменение интонации — к множеству различных интерпретаций. Поэтому, прежде чем что-то сказать или задать вопрос, необходимо тщательно обдумать свои слова. Если говорить бездумно, то с большой вероятностью можно оказаться в неловкой ситуации, вызвать недоразумения и даже попасть в затруднительное положение, из которого будет трудно выйти.

Задавание вопросов — широко известный способ общения, но если задавать их без ума, это часто приводит к нелепым ситуациям и смешным случаям.

Однажды несколько руководителей приехали на совещание в один из регионов, где по местному обычаю на завтрак подавали паровые булочки, жидкую кашу и по одному яйцу на человека. В то утро один из руководителей, разбив яйцо, обнаружил, что оно испорчено, и сказал официантке: «Поменяйте мне его, это яйцо испорчено».

Через некоторое время официантка вернулась, но забыла, кому именно нужно было поменять яйцо. Тогда она громко крикнула: «Чье яйцо испорчено?»

Руководители промолчали. Официантка снова крикнула: «Чье яйцо испорчено?»

Но никто так и не ответил.

В этот момент подошёл заведующий рестораном и сказал официантке: «Девочка, ты ведешь себя невежливо. Надо было спросить: „У кого из руководителей яйцо испорчено?“» Вдруг заведующий рестораном почувствовал, что что-то не так, и поспешно исправился, громко воскликнув: «Кто из руководителей — негодяй?»

Ни официантка, ни заведующий рестораном в этой истории не обратили внимания на тактичность вопроса, и из-за неточной формулировки произошла забавная ситуация.

В процессе общения с людьми только правильные вопросы позволяют добиться беспрепятственного общения и сделать ход беседы и её результат выгодными для себя. Даже при первом знакомстве это правило не является исключением. У некоторых людей один только вопрос сразу же заставляет собеседника раскрыться, и они, как будто давно знакомы, становятся хорошими друзьями; у других же один только вопрос ставит собеседника в тупик, создавая неловкую ситуацию, и разговор заканчивается лишь словами «до свидания».

Как видно, умение задавать вопросы — это тоже искусство общения, которое играет важную роль в «сокращении» дистанции между собеседниками. Точные и уместные высказывания люди любят слушать и с удовольствием принимают.

Один ресторан набирал официантов, и на собеседование пришли двое молодых людей.

Первый соискатель так приветствовал пришедшего посетителя: «Здравствуйте, вы едите яйца?»

Посетитель покачал головой, словно не зная, что ответить, и на этом разговор закончился.

Второй соискатель приветствовал пришедшего посетителя так: «Здравствуйте, пожалуйста, вы хотите одно яйцо или два?»

Посетитель с улыбкой ответил: «Одно яйцо».

Как видно, стратегия общения второго соискателя оказалась весьма успешной. Этот короткий диалог из нескольких слов ярко продемонстрировал огромную разницу в подходах и их результатах. Говорить нужно с умом и тактичностью, формулировки должны быть чёткими и точными, не следует говорить без разбора — только так можно избежать неловких ситуаций и завоевать симпатию окружающих.

3. Говорите только половину, поддержав интригу, чтобы слушатель не мог оторваться

Создание интриги — один из наиболее распространённых приёмов в искусстве речи. Обычно этот приём заключается в том, чтобы направить ход своих мыслей в русло мыслей собеседника, а затем внезапно изменить направление, поставив собеседника в замешательство

и заставив его «попасться на удочку», после чего одной фразой раскрыть суть, чтобы слушатель вдруг всё понял, и таким образом достичь задуманной цели.

Один американский торговец, занимавшийся перепродажей сигарет, отправился во Францию по делам. Однажды на парижском рынке он с большим энтузиазмом рассуждал о пользе курения. Внезапно из толпы вышел пожилой мужчина и направился прямо к трибуне, чем сильно удивил торговца.

Установившись на трибуне, старик громко воскликнул: «Дамы и господа, помимо того, о чём рассказал этот господин, у курения есть ещё три важных преимущества!»

Услышав это, американский торговец поспешил поблагодарить старика: «Спасибо вам, старый господин! Судя по вашему необычному облику, вы, несомненно, человек большой эрудиции. Прошу вас, расскажите всем здесь о трех главных преимуществах курения!»

Старик слегка улыбнулся и сказал: «Во-первых, собаки боятся курильщиков и убегают, как только их увидят». В зале поднялся шум, и бизнесмен в душе обрадовался. «Во-вторых, воры не осмеливаются красть вещи у курильщиков». В зале раздавались восторженные возгласы, и бизнесмен обрадовался ещё больше. «В-третьих, курильщики никогда не стареют». В зале поднялся настоящий переполох. Бизнесмен не мог сдержать радости. Голоса, требующие объяснений, становились всё громче.

Старик махнул рукой и сказал: «Пожалуйста, тише, я всем объясню».

Бизнесмен, явно воодушевлённый, сказал: «Старый господин, тогда, пожалуйста, поскорее расскажите».

«Во-первых, курильщики часто сутулятся, и собаки, увидев их, думают, что те наклоняются, чтобы поднять камень и бросить в них — разве они не испугаются?» В зале раздался смех, и купец вздрогнул. «Во-вторых, курильщики по ночам часто кашляют, и воры думают, что они не спят, поэтому не осмеливаются воровать». В зале раздался громкий смех, а у купца потек пот. «В-третьих, курильщики редко доживают до глубокой старости, поэтому у них и нет возможности состариться». В зале раздался громкий хохот. В этот момент все заметили, что купец уже незаметно ускользнул.

Эта история полна неожиданных поворотов, развивается послойно, шаг за шагом вводя слушателей в состояние полной растерянности, и только когда их интерес достаточно разжегся, рассказчик неторопливо раскрывает свою мысль. По общепринятому мнению, курение следует осуждать, ведь его вред всем известен. Когда старик молча подошёл к торговцу, восторженно рассуждавшему о преимуществах курения, все решили, что он собирается высказать противоположное мнение, но старик тоже стал восторженно перечислять преимущества курения. Торговец, как и слушатели, был совершенно озадачен и поэтому с нетерпением ждал объяснения. В конце концов старик дал остроумное объяснение, сопровождая его юмористическими замечаниями. Он не только развеселил слушателей, но и помог им выйти из-под влияния обманчивых слов торговца, осознав вред курения — это было как убить двух зайцев одним выстрелом.

4. Оттачивайте мастерство владения словами, совершенствуйте свои коммуникативные навыки

Чтобы ваши слова нравились слушателям, очень важно «знать себя и знать других». Если «знать других» означает учитывать их предпочтения, то «знать себя» — это оттачивать свое мастерство в обращении со словами и повышать выразительность речи. Под мастерством в обращении со словами в первую очередь подразумевается выбор слов и выражений.

Правильно подобранные слова не только трогают сердца, но и побуждают к действию, а результат этого действия зачастую открывает перед человеком совершенно иную жизнь.

Слова — это основной элемент речи человека; мы учимся подбирать слова и строить предложения ещё со времён начальной школы, и в реальной жизни мы делаем это постоянно. Человек, обладающий богатым словарным запасом и умеющий им правильно пользоваться, естественным образом сможет выражать свои мысли более плавно и эффективно.

Во взрослом возрасте люди часто пренебрегают изучением правильного подбора слов и построения предложений именно потому, что не осознают, насколько важна речь для человека. Они считают, что подбор слов и построение предложений — это лишь мелкие уловки, нужные школьникам для сдачи экзаменов, что приводит к следующему явлению: с одной стороны, люди стремятся изменить ход событий, а некоторые даже понимают, насколько важна речь для этого, но, с другой стороны, не хотят прилагать усилия, чтобы решить проблему своего скудного словарного запаса.

Правильно подобранные слова не только трогают сердца, но и побуждают к действию, а результат этого действия — это совершенно иная жизнь. Марк Твен говорил: «Умелое использование слов обладает огромной силой: всякий раз, когда мы подбираем правильные слова... в нашем духе и теле происходит огромная перемена, и происходит это в мгновение ока».

Многие великие исторические личности именно благодаря умелому использованию силы слов смогли значительно вдохновить людей своего времени. Когда Патрик Генри, стоя перед представителями тринадцати штатов, воодушевленно провозгласил: «Не знаю, как поступят другие, но что касается меня, то лучше смерть, чем жизнь без свободы», — эти слова вдохновили несколько поколений американцев на решимость свергнуть гнетущее их на протяжении долгого времени тираническое правление, что в итоге вызвало бурю, в результате которой родились Соединённые Штаты Америки.

Один из великих американских деятелей сказал в своей речи: «Когда сегодня мы имеем возможность наслаждаться полной свободой, не забывайте о Декларации независимости — хотя она состоит всего из нескольких предложений, именно она уже более двухсот лет служит гарантией свободы для каждого из нас». Точно так же, когда в последние годы мы стремимся к расовому равенству, не забывайте, что это тоже стало возможным благодаря действиям, вдохновленным сочетанием определенных слов. Кто же может забыть ту трогательную речь американского доктора Кинга? Он сказал: «У меня есть мечта, что однажды эта страна по-настоящему встанет на ноги и будет верна принципам и духу, на которых она была основана...»

Конечно, влияние слов не ограничивается только Соединёнными Штатами. Во время Второй мировой войны, когда Великобритания находилась на грани краха, слова одного человека пробудили в всего британского народа решимость сопротивляться нацистам, и в результате они с беспримерным мужеством пережили самые тяжёлые времена и развеяли миф о непобедимости армии Гитлера. Этим человеком был Черчилль.

Многие знают, что история человечества написана сильными словами, однако мало кто осознает, что та же сила слова, которой обладали великие люди, присуща и нам. Она способна изменить наше настроение, укрепить нашу волю и даже придать нам смелости, чтобы смело встретить любые вызовы и сделать нашу жизнь яркой и насыщенной.

В повседневной жизни, общаясь с людьми, особенно с теми, с кем у нас есть общие интересы, мы часто бываем очень осторожны и осмотрительны, боясь сказать что-то не то, но при этом мы часто упускаем из виду свои привычные выражения. На самом деле влияние такого упущения огромно, ведь именно эти слова могут глубоко повлиять на наши эмоции и чувства. Напротив, если человек обладает богатым словарным запасом, это подобно тому, как будто у него в руках разноцветные карандаши, с помощью которых он может в полной мере рисовать прекрасную картину жизни — не только для себя, но и для других.

Образный и живой язык превращает неосозаемое в осязаемое, абстрактное — в конкретное, скучное — в яркое, что значительно привлекает внимание слушателей.

Образный язык заставляет слушателей задействовать в процессе восприятия зрение, слух, обоняние и вкус, что значительно усиливает выразительность речи. Кроме того, он является основным средством формирования других стилей речи.

Для того чтобы язык был образным и ярким, необходимо соблюдать следующие принципы:

(1) Использовать красочные и образные слова. Красочные и образные слова позволяют преобразовать слуховые образы в зрительные, а зрительные образы часто оставляют более глубокое впечатление, чем слуховые.

(2) Использовать различные риторические приёмы, такие как сравнение, олицетворение, гипербола и т. д. Эти приёмы позволяют объяснять сложные, абстрактные явления или трудно постижимые идеи с помощью простых и понятных вещей или принципов.

(3) Следует уделять внимание тому, чтобы «вкладывать смысл в события», то есть заключать глубокие истины в конкретные факты. Сухие нравоучения часто утомляют слушателей. Нужно научиться умело использовать яркие и типичные примеры для разъяснения сути вещей, чтобы усилить привлекательность речи.

Писатель Ли Цзюнь однажды самонадеянно заявил: «Без пары-тройки козырей трудно стать писателем! Мой коронный прием: заставить человека прослезиться тремя фразами, разыграть сцену за три минуты, держать сердце читателя в своих руках и заставлять его улыбаться, сдерживая слёзы!»

В тот день проходило «Празднование 50-летия сценической карьеры Чан Сяньюй», и знаменитости из мира искусства собрались, чтобы поздравить её. Кинорежиссёр Ся Тянь, любивший шутить и подшучивать, схватил Ли Чжуня за руку и сказал: «Ли Чжун, я хочу проверить тебя на глазах у всех! Скажи три фразы, которые заставят Чан Сяньюй заплакать, и тогда я тебя признаю!»

Ли Цзюнь нахмурился, оглядел собравшихся, развел руками и с недоумением обратился к Чан Сяньюй: «Сяньюй, посмотри на старого Се! Сегодня твой великий праздник, а он специально хочет заставить тебя плакать — разве это не жестоко?»

Чан Сяньюй ответила: «Если ты сегодня заставишь меня плакать, то я признаю, что у тебя действительно есть талант!»

Се Тянь сказал: «Или подпиши, что признаёшь своё поражение!»

Ли Цзюнь по-прежнему в затруднении сказал: «Сяньюй, как же нелегко нам было дойти до сегодняшнего дня! Если подумать, ты ведь моя спасительница! Когда мне было около десяти лет, я видел, как толпа беженцев, спасающихся от голода, прибыла в Сиань, и как люди были на грани смерти от голода. Вдруг кто-то крикнул: «Великая певица Чан Сяньюй раздаёт еду, все жители Хэнаня, идите есть!» — и люди тут же устремились туда! Я держал в руках чашку с кашей, а слёзы текли мне в душу. Я думал: когда-нибудь, встретив эту спасительницу, я поклонюсь ей! Кто бы мог подумать, что во время «Культурной революции» тебя везли на большом грузовике по улицам, заставляя «летать на самолёте»! Я стоял в стороне, и в душе снова текли слёзы. Мне так хотелось крикнуть: «Пусть я займу её место, ведь она — моя спасительница!» —»

«Старик Ли! Ты... не говори больше!»

Чан Сяньюй внезапно прервала Ли Цзюня, закрыла лицо ладонями, отвернулась, и слезы потекли по её лицу, промочив платок.

В зале воцарилась полная тишина. Все смотрели на Ли Цзюня, погрузившись в его рассказ, забыв о том, что здесь идет пари; даже Ся Тянь тихонько всхлипнул... Ли Цзюнь смог довести Чан Сяньюй до слёз не только благодаря искренним чувствам, но и благодаря своему мастерству в создании ярких и живых образов. Обладая таким даром слова, естественно, легче завоевать расположение окружающих.

Поэтому понимать другого человека — это не просто «знать» его, но и уметь обнаруживать недостатки и исправлять их, вооружая себя основным навыком общения — умением выражать свои мысли словами.

5. Впечатляйте других красивой речью

Красивые слова подобны ярким цветам: их облик и аромат способны тронуть каждого. Поэтому, если в речи добавить немного стихов и афоризмов, можно не только завоевать симпатию окружающих, но и сильнее тронуть их сердца.

Известный оратор Лю Цзи однажды был приглашён выступить перед учащимися одной средней школы. Чтобы научить учеников «с детства ставить перед собой цели, начинать с мелочей и действовать уже сегодня», Лю Цзи использовал в своей речи три стихотворения, что оказалось весьма интересным. Сначала он прочитал ученикам «Песнь о завтрашнем дне»:

«Вы все, наверное, читали «Песнь о завтрашнем дне»: «Завтра за завтрашним, как много же завтрашних дней. Я жду завтрашнего дня, и все дела остаются невыполненными. Если я буду обременен завтрашним днём, то, пока весна сменяется осенью, старость наступит. Утром я вижу, как вода течёт на восток, вечером — как солнце садится на западе. Что даёт сто лет завтрашних дней? Пожалуйста, послушайте мою «Песнь о завтрашнем дне»».

Затем он прочитал стихотворение «Песнь о сегодняшнем дне»:

«Сегодня следует за сегодняшним, как же мало сегодняшних дней. Если и сегодня не сделать, когда же это дело будет завершено? В столетней жизни человека сколько же таких «сегодня»? Не сделать сегодня — поистине жаль. Если скажешь: «Подожду, пока наступит завтра», то завтра у завтрашнего дня будут свои дела. Для тебя я сочинил стихотворение о сегодняшнем дне: прилагай усилия, начни с сегодняшнего дня».

Затем Лю Цзи импровизировал:

«Оба этих стихотворения написаны ученым династии Мин Лю Хэцзя. Его смысл не может быть яснее. Я тоже сочинил стихотворение «О вчерашнем дне», которое дарю вам:

«Вчера, и снова вчера, вчера ушло. Не сделав вчера того, что надо, сегодня зря мучаешься. Люди только и знают, что сожалеть о вчерашнем, не замечая, как исчезает сегодня. Река течет день за днём, цветов с каждым днём становится всё меньше. Успехи и дела — это уроки прошлого, не жди того дня, когда придётся сожалеть».

В своей речи Лю Цзи не стал прямо излагать студентам какие-то глубокие истины. Вместо этого он использовал три небольших стихотворения — конечно, тщательно отобранных им, простых для понимания и наполненных философией, — чтобы предупредить студентов о том, что нельзя тратить время впустую и прожигать свою молодость.

Три стихотворения Лю Цзи произвели в речи отличный эффект: прекрасные стихи способны трогать сердца людей, и это правило действует одинаково как в Китае, так и за рубежом.

Известный американский лидер движения за права чернокожих Мартин Лютер Кинг в своей знаменитой речи «У меня есть мечта» сказал следующее:

«Настанет день, когда все дети Бога смогут с новым смыслом воспевать:

„Моя родина,

прекрасная страна свободы,

я пою для тебя.

Здесь доживали свои дни мои предки,

это место, которым гордились первые переселенцы,

пусть голос свободы раздаётся с каждой горы».

Когда мы заставим голос свободы греметь, когда мы заставим голос свободы раздаваться в каждой деревне и поселке, в каждой столице штата и городе, мы сможем ускорить наступление этого дня.

Тогда все дети Бога — черные и белые, иудеи и неиудеи, протестанты и католики — смогут взяться за руки и вместе спеть ту старинную песню чернокожих.

Наконец-то свободны,

Наконец-то я свободен,

Слава Всемогущему Богу,

«Мы наконец-то свободны!»

Поэтический язык и мелодичность речи сделали так, что после этой речи Мартина Лютера Кинга слова «Пусть голос свободы раздастся с каждой горы» стали девизом, вдохновлявшим борьбу чернокожего населения.

Если в речи добавить красивые образы и меткие высказывания, это, несомненно, значительно украсит вашу ораторскую манеру.

6. Устная речь: правильный тон и темп

Четкость и точность формулировок — это основа устной речи, но при разговоре нельзя упускать из виду интонацию и темп речи. Мы знаем себя и понимаем, что говорим хорошо, но если пренебрегаем интонацией и темпом, то результат нашей речи может вызвать сомнения или даже привести к результату, противоположному ожидаемому.

Чтобы ваша речь была безупречной, необходимо умело управлять изменениями интонации: подбирать подходящую скорость речи, поддерживать умеренную громкость, варьировать интонацию, следить за приятностью и гармоничностью тембра голоса и т. д. Все это поможет вам добиться желаемого эффекта от речи.

Тон — это особая форма выражения. Тон речи включает в себя интонацию, темп речи, громкость, изменения звучания, тембр и т. д. Тон является формой выражения речи; он не только обогащает содержание речи, но и усиливает её выразительность. Интонация, подобно выражению лица, передаёт информацию, выходящую за рамки слов. Например, когда мы часто звоним кому-то по телефону, не видя собеседника, мы можем по его интонации догадаться, слушает ли он музыку, только что проснулся и ещё не проснулся окончательно, как будто всё ещё находится во сне, смотрит ли он телевизор или весело обедает в компании друзей. Даже по нескольким коротким фразам мы можем составить общее представление о ситуации. Тон голоса лучше всего выражает внутренние эмоции говорящего, показывая, рад он или грустен, счастлив или подавлен, общителен или замкнут. Как и у хороших дикторов: у них не только приятный тембр голоса, но и их заразительный тон и интонация всегда трогают сердца слушателей и пробуждают в них самые разнообразные мысли и фантазии.

Если во время разговора уделять внимание различным приёмам изменения интонации, это часто позволяет добиться разных эффектов в беседе. Как правило, когда собеседники обсуждают что-то приятное или то, чего они с нетерпением ждут, их интонация невольно становится бодрой и полной энтузиазма; если же речь идёт о чём-то печальном или неловком, интонация непременно станет медленной, низкой и тяжёлой; если же речь идет о споре, то в интонации обеих сторон поочередно проявляются такие эмоции, как нетерпение, пренебрежение, раздражение, беспокойство, возбуждение и воодушевление; если же тема разговора касается утешения и поддержки, интонация естественным образом становится теплой и ободряющей; если тема разговора не интересует одну из сторон, интонация этой стороны неизбежно станет холодной и пустой.

Речь без интонации постепенно притупляет слушателя, лишает его интереса, и его мысли невольно отвлекаются от темы разговора, в результате чего обе стороны, естественно, не могут продолжать длительную беседу. Если такая ситуация возникает между друзьями, дружба ослабевает; если между членами семьи — семейные узы ослабевают; если в деловых отношениях — сотрудничество может незаметно прерваться...

Иногда вы также можете услышать неискреннее, нерешительное бормотание. В этом случае, если вы внимательно вслушаетесь в интонацию собеседника, в конце концов вам удастся прояснить ситуацию и понять его истинные намерения.

Чтобы лучше выразить свои мысли, нам необходимо умело использовать изменения интонации: перепады тона, сочетание быстрой и медленной речи, умеренную высоту голоса, гармоничное и приятное звучание и т. д., чтобы в конечном итоге достичь желаемого эффекта от высказывания.

Темп речи может раскрыть душевные переживания человека: тот, кто говорит энергично и с ритмичной сменой темпа, вызывает у слушателя ощущение уверенности, полного самоуверения и четкого плана действий; тот, кто говорит мало и так медленно, что это вызывает раздражение, чаще всего производит впечатление замкнутого, тупого и неразговорчивого человека; а человек, говорящий без умолку и с молниеносной скоростью, чаще всего производит впечатление умного, сообразительного и красноречивого. Говорение — это инстинкт человека, а умение говорить хорошо или плохо, а также способность выразить свои мысли, зависят от характера человека, его повседневных межличностных отношений и практики. Необычные изменения в темпе речи часто указывают на колебания в психологическом состоянии человека. Человек, который обычно красноречив и, открыв рот, говорит не переставая, внезапно начинает заикаться и терять нить речи; или же человек, обычно неразговорчивый и застенчивый, вдруг становится оживлённым, приветствует всех подряд и стремится поболтать с каждым. Если вы замечаете такое поведение у кого-либо из этих двух типов людей, можно с уверенностью сказать, что с ними произошло что-то, что вызвало резкие изменения в их психологическом состоянии.

Кто-то, проанализировав результаты опроса, заметил: «Мужчина, заведя на стороне роман, возвращаясь домой, часто неосознанно ведет себя особенно радушно, болтает с женой о всякой ерунде, чтобы скрыть чувство вины и стыда». Это соответствует слабостям человеческой натуры. Когда человек что-то скрывает или собирается солгать, темп его речи часто ускоряется, чтобы скрыть внутреннее беспокойство и панику. Если жена в этот момент проявит чуть больше внимания, она сможет заметить колебания в душе мужа. Когда человек испытывает психологическую панику, его речь становится необычно быстрой; зачастую он говорит много слов, но их содержание в основном бессвязно, по сути не несет никакого смысла, а в речи появляются несоответствия и нестыковки.

То же самое касается коллег и друзей. Если коллега или друг, с которым вы обычно обсуждаете все на свете, вдруг начинает говорить немного холодно, замедляет темп речи и говорит мало, можно с уверенностью предположить, что у этого человека есть секрет, о котором он не хочет, чтобы другие знали.

В интонации и темпе речи скрыто много неизвестных секретов. Пока мы используем этот способ для понимания других, нам следует постараться сделать свою речь более разнообразной, чтобы другие не могли так легко разгадать наши «секреты» — то, что люди часто называют «хитростью».

Умение контролировать тон и темп речи значительно повысит привлекательность вашего ораторского мастерства.

7. Отказывая кому-то, умело говорите «нет»

Отказ часто вызывает чувство неловкости; одно слово «нет» заставляет долго размышлять и с трудом произносить его. Однако, как гласит древняя пословица: «Кто не решает, когда нужно, тот понесёт последствия». Поэтому, когда нужно отказать, нужно отказать, но формулировка должна быть как можно более тактичной и точной, чтобы не задеть самолюбие собеседника. Такой подход будет с радостью принят другими, и именно такие слова они любят слышать больше всего.

Когда кто-то обращается к вам с просьбой или просит о помощи, вам, возможно, трудно найти слова, или вы просто не в силах помочь, либо потому, что просьба необоснованна, либо потому, что то, о чём просят, невыполнимо. С точки зрения принципов и логики в таких случаях следует дать прямой отказ. Однако в процессе общения это слово «нет» не так легко произнести. Ведь если отказать не, это легко вызовет у собеседника недовольство или даже обиду; многие люди именно из-за неумелого отказа теряют друзей, наносят оскорбление начальству или вызывают раздражение у партнеров. Поэтому очень важно владеть искусством вежливого отказа. Общий принцип отказа заключается в том, чтобы не ущемить самолюбие собеседника

и не поставить его в неловкое положение. Здесь представлены несколько распространенных способов отказа, которые, как правило, лучше всего воспринимаются окружающими:

(1) Метод вежливого и неявного отказа

Этот способ не заключается в прямом отказе по существу дела, а в косвенном, искусном и деликатном отказе, когда вы уходите от темы разговора. Он особенно подходит для ситуаций, когда кто-то просит вас об одолжении, а вы в принципе не можете на это согласиться. Например:

В эпоху династии Цин Чжэн Банцяо, будучи уездным префектом уезда Вэй, расследовал дело о злодее по имени Ли Цин. Отец Ли Цина, Ли Цзюнь, был чиновником Министерства наказаний; узнав об этом, он поспешил вернуться в уезд Вэй, чтобы ходатайствовать за сына. Ли Цзюнь навестил Чжэн Банцяо под предлогом дружеского визита. Чжэн, конечно, знал о намерениях Ли Цзюня и намеренно сохранял невозмутимое выражение лица, наблюдая, как тот перейдет к сути дела. Ли Цзюнь, увидев в комнате Чжэн Банцяо «четырёх сокровищ кабинета», попросил у него кисть, тушь, бумагу и туалет, взял кисть и написал на бумаге: «Сяй — талантливый человек». Чжэн Банцяо, увидев это, понял, что собеседник хвалит его, и решил ответить взаимностью, поэтому тоже взял кисть и написал: «Цин — прекрасная женщина». Ли Цзюнь, прочитав это, просветлел: «Брат Чжэн, это правда?»

«Слово джентльмена — как четырехконечная карета: его не настигнуть!»

«Мой иероглиф „Ся“ — это ваше имя, брат Чжэн, а вот иероглиф „Цин“...»

«Конечно же, это прозвище твоего сына!»

Господин Ли был безмерно рад: «Благодарю тебя, брат Чжэн, за заботу. Раз мой сын — красавец, то прошу тебя, брат Чжэн, пощади его».

«Господин Ли, как вы могли так «запутаться»? Разве Ли Яньшоу из династии Тан не говорил: «Ты изначально была красавицей, но почему же стала воровкой?»

Ли Цзюнь покраснел и, сложив руки, попрощался. Чжэн Банцяо искусно использовал омонимию и синонимию иероглифа «цин» в имени Ли Цин и в поговорке «Ты изначально была красавицей, но почему стала разбойницей?», чтобы деликатно и сдержанно отклонить просьбу Ли Цзюня, тем самым отстояв принципы и не поставив собеседника в слишком неловкое положение.

(2) Метод отказа «сначала отступить, потом наступить»

Не высказывая своего несогласия, а наоборот, сначала делая шаг назад и выражая согласие с точкой зрения собеседника, а затем, в ответ на поднятый им вопрос, излагая свою иную точку зрения, — это называется методом отказа «сначала отступить, потом наступить». Этот метод особенно подходит для отказа авторитетным лицам, при этом позволяя собеседнику сохранить лицо.

(3) Метод отказа, побуждающий собеседника к самопровержению

Если вы считаете просьбу собеседника необоснованной, но не можете сказать об этом напрямую, можно прибегнуть к небольшой уловке: устроить ловушку, чтобы побудить собеседника самому опровергнуть свои слова. При использовании этого метода отказа необходимо проявить быстроту реакции и находчивость, чтобы незаметно заманить собеседника в заложенную вами ловушку.

(4) Метод отказа с выдвижением разумных предложений

Объясняя, почему вы не можете помочь собеседнику, не упустите возможность дать ему несколько разумных советов, помочь ему найти другие идеи, указать направление, чтобы он почувствовал, что вы косвенно ему помогаете; таким образом вы компенсируете неприятные ощущения, вызванные отказом.

Отказывать человеку — дело неловкое, но и не отказать — тоже ставит вас в неловкое положение. Взвесив все «за» и «против», иногда лучше все же прибегнуть к подходящему способу отказа: так вы не только останетесь верны своим принципам, но и поможете собеседнику

понять ваши затруднительные обстоятельства — это можно назвать «двумя зайцами одним выстрелом».

8. Чётко излагайте «за» и «против», выражаясь мягко, но твёрдо

Выражение мыслей словами — это лишь процесс, а истинный смысл заключается в достижении идеального результата. Умение говорить то, что нужно, в той или иной ситуации, и определять, до какой степени следует заходить в разговоре, — вот что проверяет мудрость человека. Манера выражения, сочетающая мягкость с твердостью, способна как трогать сердце, так и прямо излагать все «за» и «против», и в критических ситуациях часто дает эффект «воскрешения из мертвых».

«Красавица» Чэнь Юаньюань, вошедшая в историю благодаря фразе «взбушевал гнев ради красавицы», перед лицом надвигающейся беды сумела завоевать для себя шанс на выживание благодаря манере речи, сочетающей твердость с мягкостью; её мужество и мудрость достойны восхищения и подражания со стороны потомков.

Говорят, что Ли Цзичэн, захватив Пекин и получив Чэнь Юаньюань в плен, приказал стражникам вытащить её и задушить верёвкой.

Не дожидаясь, пока стражники приступят к делу, Чэнь Юаньюань сама встала, бросила взгляд на Ли Цзичэна, холодно усмехнулась и развернулась, чтобы уйти.

Ли Цзичэн громко крикнул: «Вернись! Чего ты так насмешливо смеешься?»

Чэнь Юаньюань ответила: «Я давно слышала о славе Великого Владыки и думала, что вы — великий герой, властвующий над миром и бушующий, как буря, но не ожидала...»

«Не мог бы что?»

«Не ожидала, что Великий Владыка боится одной слабой женщины!»

— «Как я могу бояться тебя?»

«Великий вождь, я тоже когда-то происходила из благородной семьи, но попала в мир развлечений и испытала все тяготы этой жизни — это произошло не по моей воле. Сначала меня насильно удерживал император, потом меня отнял у него генерал У, а затем генерал Лю из вашего окружения осадил усадьбу и похитил меня — ничто из этого не было моей волей. Скажите, великий вождь, в чём же моя вина? Разве вы не подняли восстание с мечом в руках, чтобы спасти народ от страданий? Я — невинная девушка, а вы хотите приговорить меня к смерти. Как ещё можно объяснить это, если не страхом передо мной?»

Ли Цзичэн затруднился с ответом и не смог ничего сказать.

Чэнь Юаньюань продолжила: «Даже если подумать о благе Великого Принца, казнить меня — действительно неразумно».

«Почему неразумно?»

«Судя по обстановке во дворце, великий князь, по-видимому, намеревается покинуть столицу. Не так ли?»

«Даже если у меня и есть такие намерения, что с того?»

«Ваше Величество хочет уйти в безопасности или бежать, преследуемый врагами?»

«Конечно, я хочу уйти в безопасности, и что с того?»

«Ваше Величество, генерал У возглавляет авангард, его войска очень сильны. Я слышала, что он уже приближается к столице. Я — ничтожная как муравей, и если Ваше Величество убьет меня, это не принесет Вам ни малейшей пользы; если же Вы оставите меня в живых, я буду благодарна за то, что Вы пощадили меня, и сделаю всё, что в моих силах, чтобы генерал У задержался в столице и не преследовал Вас дальше. Ваше Величество сможет сохранить свои силы, благополучно отступить, укрепить Западную столицу и вскоре вновь поднять свое дело. Ищите выгоду и избегайте вреда — прошу Вас, Величество, хорошо обдумать это».

Слова Чэнь Юаньюань точно заделали Ли Цзичэна за живое; он невольно наклонился вперёд и спросил: «Ты действительно сможешь задержать У Сангуя в столице?»

«Ваше Величество, наверное, знаете, что генерал У сначала сдался, а потом снова перешел на сторону врага — всё это произошло из-за меня. Если Ваше Величество убьёт меня, это непременно разжигает в нём ещё большую жажду мести, и он будет преследовать вас днём и ночью, не давая вам передышки. Если же Ваше Величество оставит меня, я клянусь небом, что сделаю всё возможное, чтобы задержать его в столице и не дать ему продолжить преследование.

— Хорошо! Я верю тебе, оставайся.

На этом Ли Цзычэн наконец-то был убеждён точной формулировкой и мягким, но твёрдым тоном речи Чэнь Юаньюань.

Итак, как же Ли Цзычэн, всемогущий и всеильный правитель своего времени, был убеждён в этой идеологической схватке — «убить или не убить» — слабой женщиной Чэнь Юаньюань?

Во-первых, аргументы Чэнь Юаньюань исходили из «реальности». В чём же заключалась «реальность» того времени? У Саньгуй наступал на столицу, Ли Цзичэн готовился к отступлению, а Чэнь Юаньюань оказалась в плену, полностью зависимой от воли других.

Хотя ни один из умерших не вернулся к жизни, человек перед смертью всегда хочет жить. Когда Ли Цзичэн приказал задушить Чэнь Юаньюань, она, руководствуясь инстинктом самосохранения, проявила находчивость, сначала «посмотрев», а затем «улыбнувшись», чтобы задеть гордое самолюбие Ли Цзичэна: «Чего ты так холодно смеешься?»

Затем Чэнь Юаньюань, изобразив из себя невинную и беззащитную девушку, тронула Ли Цзичэна, заставив его временно отказаться от мысли убить её. Но этого было недостаточно, чтобы гарантировать Чэнь Юаньюань спасение. Третий ход Чэнь Юаньюань был самым важным и ключевым: она поставила себя на место собеседника, рассудила с его точки зрения, объяснила, что убить её бесполезно, а оставить в живых выгодно, и в итоге успешно убедила Ли Цзичэна, спасая свою молодую жизнь.

9. Выражайтесь чётко и точно, чтобы не допустить недоразумений

В повседневном общении, если не уделять внимания манере выражения, это может привести к множеству ненужных недоразумений. Некоторые из них вызывают смех и слезы одновременно, а другие носят более серьёзный характер и часто создают много неудобств в вашей жизни. Поэтому только чёткая и точная формулировка высказываний позволяет завоевать признание окружающих и расположение людей.

Молодой парень Авей собирался купить подарок на день рождения своей новой девушке Сяолань. Они встречались не так давно, и, тщательно обдумав вопрос, парень решил, что перчатки — самый подходящий подарок: это и романтично, и не выглядит чрезмерно интимно.

Днём Авей пошёл в универмаг и купил для своей девушки пару белых перчаток, попросив младшую сестру девушки, Сяоли, передать их старшей сестре. Сяоли купила себе трусики. По дороге домой Сяоли перепутала две вещи, в результате чего подарок для Сяолань оказался трусиками.

Вечером, как только Авей вернулся домой, ему позвонила Сяолань:

«Почему ты купил мне такой подарок?»

Не уловив раздражения в голосе собеседницы, Авей был в отличном настроении, говорил необычайно бегло и не давал Сяолань вставить ни слова:

«Сяо Лань, я выбрал именно этот подарок, потому что, как я заметил, ты никогда не надеваешь их, когда выходишь со мной вечером. Я не купил тебе длинные, потому что заметил, что Сяоли носит короткие — их легко снимать. Цвет у них очень светлый, но продавщица показала мне то же самое, что носит она сама, и сказала, что не стирала их уже три недели, но они совсем не грязные. Я даже попросил её прямо там примерить твои — они смотрелись просто великолепно...»

«Сумасшедшая!»

Авей, ожидавший похвалы, внезапно услышал эти три слова, и он тут же ошеломился, застыл на месте и не мог вымолвить ни слова...

Почему между влюблёнными возникают недоразумения? Небрежность Сяоли, конечно, имеет под собой определённую долю ответственности, но, пожалуй, главной причиной является неясность в общении между самими участниками. По телефону оба считали, что их слова о «подарке» были совершенно ясными, поэтому ни один из них не произнес этого вслух, в результате чего произошла эта забавная ситуация.

Общество состоит из самых разных людей, у каждого своя точка зрения, у каждого своя работа. На рабочем месте, где собирается столько людей, всегда возникают неожиданные недоразумения и конфликты, а порой даже споры, в которых трудно разобраться.

Поэтому необходимо овладеть навыками общения, позволяющими развеять недоразумения. Сначала рассмотрим несколько причин, приводящих к недоразумениям:

(1) Недостаточность формулировок. Некоторые люди, будь то при передаче информации или при объяснении каких-то обстоятельств, часто не до конца выражают свои мысли, в результате чего только они сами понимают, о чём идёт речь, а окружающие совершенно не могут разобраться в сути дела. Такие люди не обладают осознанием необходимости «донести смысл до собеседника», что легко приводит к недоразумениям со стороны собеседника. Например, во время Второй мировой войны один полк британской армии купил осла в качестве талисмана. К сожалению, через несколько дней ослик умер. Поскольку командир полка был в командировке, его заместитель отправил ему телеграмму: «Ослик, к сожалению, скончался. Купить еще одного? Или подождать, пока вы вернетесь?» Если бы он написал: «Ослик, к сожалению, скончался. Купить еще одного ослика или подождать, пока вы вернетесь, чтобы купить?», то этой нелепой ситуации можно было бы избежать.

(2) Чрезмерная осторожность. Некоторые люди в любой ситуации слишком много размышляют и никогда не высказывают своего мнения. В результате их личность остается незамеченной, и они становятся объектом для недоразумений.

Такие люди всегда надеются, что собеседник поймёт их без лишних объяснений, и не хватает смелости активно выражать своё мнение. Для людей этого типа сдержанность не является добродетелью, и об этом следует глубоко задуматься.

(3) Самоуверенность. Такие люди умны и способны справиться с любой задачей, но часто бывают самоуверенными и поступают по-своему. Даже приступая к новой работе, они никогда не согласовывают свои действия с другими, а просто действуют по собственному усмотрению. В результате, даже если они успешно завершают работу, начальство и окружающие не будут это приветствовать.

(4) Неблагоприятное внешнее впечатление. Наибольшее впечатление на человека оказывает то, что он видит. Хотя все понимают, что «нельзя судить о человеке по внешнему виду», на самом деле то, что видят глаза, часто становится критерием оценки личности, и это впечатление может стать причиной недоразумений. Если у окружающих сложилось плохое впечатление и возникли недоразумения, то, если не решить эту проблему как можно скорее, исправить ситуацию будет, пожалуй, непросто.

Как же сделать так, чтобы ваши слова как можно реже вызвали у других недопонимание?

① Не опускайте подлежащее без необходимости. С точки зрения современной грамматики в некоторых особых контекстах подлежащее можно опускать. Но это возможно только при условии, что оба собеседника понимают друг друга; в противном случае произвольное опущение подлежащего легко приведёт к недоразумениям. В одно воскресное утро в магазине молодой человек спешно выбирал шляпу. Продавец подал ему одну, он примерил её и сказал: «Большая, большая».

Продавец подменил ему четыре-пять разных размеров, а он ворчал:

«Большая, большая».

Продавец внимательно посмотрел на него и рассердился:

«Очевидно, что она мала, почему ты всё ещё говоришь, что велика?»

Молодой человек запнулся и сказал:

«Голова, голова, я имел в виду, что у меня большая голова».

Продавица строго посмотрела на него, а стоявший рядом покупатель невольно рассмеялся. Причиной такого неловкого исхода стало то, что молодой человек опустил подлежащее в своем предложении: «голова».

② Следует обращать внимание на использование омофонов. Омофоны — это слова, одинаковые по произношению, но разные по значению. В устной речи, когда отсутствует письменная форма, неправильное использование омофонов легко приводит к недоразумениям. Например, (итоговый экзамен) легко перепутать с (промежуточный экзамен), поэтому в данном случае лучше заменить на, чтобы избежать недоразумений.

③ Старайтесь реже использовать слова из классического китайского и диалектные слова. В разговоре с людьми, если нет особой необходимости, обычно не следует использовать слова из классического китайского; чрезмерное использование таких слов может привести к непониманию со стороны собеседника и помешать обмену чувствами и выражению мыслей. Вот один случай: был один молодой человек, которому уже за тридцать, но он до сих пор не женился, и его мать очень переживала. Позже ему познакомили одну девушку, и через несколько дней он написал матери письмо: «Девушка не пришла на свидание». Мать была очень рада, посчитав, что «свидание» означает «быстро и легко», и всем подряд рассказывала, что у сына появилась избранница. Через год мать попросила познакомиться с девушкой, и только тогда сын объяснил, что под «свиданием» он имел в виду «неявку». Мать не переставала упрекать сына за то, что он не выразился ясно и зря потратил время, а молодой человек тоже безмерно сожалел. Если бы он тогда заменил иероглиф на, возможно, у него уже давно была бы жена.

④ При разговоре следует делать уместные паузы. В письменной речи для разбиения предложений используются знаки препинания, чтобы сделать содержание более конкретным и точным. В устной речи мы часто используем паузы; их эффективное применение делает речь понятной и приятной на слух, а также помогает избежать недоразумений. Некоторые люди говорят, как пулемёт, и особенно в моменты волнения не обращают внимания на паузы. Однажды по дороге с работы молодой человек встретил группу студентов, только что просмотревших футбольный матч по телевизору, и спросил:

«Кто выиграл этот матч?»

Один из студентов взволнованно ответил:

«Китайская сборная победила японскую и стала чемпионом».

Молодой человек запутался: в конце концов, китайская сборная победила японскую, или японская сборная стала чемпионом? Он спросил ещё одного студента и только тогда понял, что победила китайская сборная. Поэтому, общаясь с людьми, мы обязательно должны обращать внимание на паузы в речи, чтобы собеседник мог легко и понятно вас слушать.

Фразы, которые могут быть неправильно поняты, очень изматывают — они доставляют головную боль как собеседнику, так и самому говорящему. Поэтому, говоря, старайтесь выбирать слова чётко и точно, чтобы обе стороны понимали смысл друг друга — только так можно избежать нелепых недоразумений, которые часто становятся поводом для смеха.

10. Говорите целенаправленно и умело

Как гласит пословица: «У тысячи людей — тысяча Гамлетов». По той же логике одна и та же фраза, сказанная тысяче человек, может произвести тысячу разных эффектов. Поэтому умение подбирать слова в зависимости от собеседника и ситуации необходимо каждому. Люди

больше всего любят слушать высказывания, которые направлены точно в цель и сформулированы точно.

В сборнике «Новые рассказы о мире» есть такая история: некий Сюй Юнь занимал должность в Министерстве кадров и помог многим своим землякам получить повышение. Узнав об этом, император Вэй Минди послал стражников из отряда «Хубэнь», чтобы арестовать его.

Жена Сюй Юня выбежала к нему и посоветовала: «У мудрого правителя можно добиться справедливости, но трудно рассчитывать на милосердие». Она посоветовала ему объяснить императору свои мотивы, а не надеяться на милосердие и просьбы о пощаде.

Поэтому, когда император Вэй Мин допрашивал Сюй Юня, тот прямо ответил: «Ваше Величество установил принцип назначения на должности: „Назначайте тех, кого знаете“. Я лучше всего знаю своих земляков. Прошу Ваше Величество проверить, соответствуют ли они требованиям. Если они окажутся некомпетентными, я готов принять наказание».

Император Вэй Минди послал людей проверить соотечественников, которых рекомендовал Сюй Юнь, и оказалось, что все они вполне соответствовали требованиям. Тогда он освободил Сюй Юня и даже наградил его новым нарядом.

Рекомендация талантливого человека обусловлена тем, что у него действительно есть достоинства, достойные рекомендации, и это соответствует принципам императора. Жена Сюй Юня хорошо понимала, что в общении с императором трудно добиться милости, но можно спорить, опираясь на «разумные доводы», поэтому она посоветовала Сюй Юню использовать «предложить того, кого ты знаешь» и «разумные доводы» о компетентности кандидата, чтобы развеять подозрения в продвижении соотечественников и создании клики. Это можно назвать прекрасным примером умения подбирать слова в зависимости от статуса собеседника.

Жена Сюй Юня глубоко разбиралась в этом, а Чжугэ Лян, считающийся в китайской истории фигурой «божественного уровня», в этом отношении достиг настоящего мастерства.

В шестьдесят пятой главе романа «Роман о Трёх царствах», когда Ма Чао возглавил войска для штурма перевала Цзямэн, Чжугэ Лян сказал Лю Бэю: «Только два генерала — Чжан Фэй и Чжао Юнь — способны противостоять Ма Чао».

Лю Бэй ответил: «Цзылун ведёт войска вдали и не может вернуться, а Иде сейчас здесь, его можно немедленно отправить на встречу врагу».

Чжугэ Лян ответил: «Господин, подождите, позвольте мне сначала немного подстегнуть его».

В этот момент Чжан Фэй, услышав, что Ма Чао приближается к проходу, с криком ворвался в зал и сам вызвался выйти на бой.

Чжугэ Лян сделал вид, что не слышал этого, и сказал Лю Бэю: «Ма Чао обладает и мудростью, и отвагой; ему нет равных. Только если призвать Юньчана из Цзинчжоу, он сможет противостоять врагу».

Чжан Фэй воскликнул: «Почему же вы так говорите, военный советник? Вы меня недооцениваете! Я в одиночку противостоял миллионной армии Цао Цао, разве я могу бояться такого ничтожества, как Ма Чао!»

Чжугэ Лян ответил: «Когда ты в Данъяне перекрыл реку и разрушил мост, Цао Цао не знал, насколько ты силен. Если бы он знал, как бы ты мог остаться невредимым? Ма Чао — беспримерный воин, об этом знают все под небом. В шести сражениях у моста Вэй он заставил Цао Цао отрезать себе бороду и бросить мантию, едва не лишив его жизни. Он — далеко не обычный человек, и даже если бы пришёл Юньчан, он не обязательно одержал бы над ним победу».

Чжан Фэй сказал: «Я отправлюсь туда сегодня же. Если не смогу победить Ма Чао, готов принять наказание по военному закону!»

Чжугэ Лян, видя, что «метод подстегивания» подействовал, решил пойти на поводу у него и сказал: «Раз ты готов подписать военный обязательство, то можешь стать авангардом!»

В результате Чжан Фэй и Ма Чао сражались у прохода Цзямэн целые сутки, проведя более 220 раундов. Хотя победителя так и не определили, Чжан Фэй сломил боевой дух Ма Чао, и впоследствии тот, поддавшись хитрости Чжугэ Ляна, перешёл на сторону Лю Бэя.

Зуге Лиан, учитывая вспыльчивый характер Чжан Фэя, часто использовал «метод провокации», чтобы убедить его. Всякий раз, когда предстояла важная битва, он сначала говорил, что тот не справится с этой задачей, или выражал опасения, что тот, перебрав с выпивкой, может наделать ошибок, — тем самым подталкивая его к подписанию военного обязательства, усиливая его чувство ответственности и осознание срочности, пробуждая боевой дух и мужество, а также избавляя от пренебрежительного отношения к противнику. Искусность этого метода заключалась в том, что Чжан Фэй каждый раз с огромным удовольствием «слушал» эти слова и послушно попадал в «ловушку» Чжугэ Ляна.

В отношении Гуань Юя Чжугэ Лян применял «метод поощрения». Например, после того как Ма Чао перешёл на сторону Лю Бэя, Гуань Юй предложил сразиться с ним в поединке. Чтобы избежать ситуации, когда «два тигра сражаются, и один из них обязательно пострадает», Чжугэ Лян написал Гуань Юю письмо: «Я слышал, что генерал Гуань хочет сразиться с Ма Чао, чтобы выяснить, кто из них сильнее». На мой взгляд, Ма Чао, хотя и обладает исключительной доблестью, может соперничать разве что с И-дэ, но как его можно ставить в один ряд с вами, «Господином с прекрасной бородой»? К тому же вы, генерал, несете ответственность за оборону Цзинчжоу; если вы уйдете и это приведет к потере территории, какая это будет тяжелая вина!

Прочитав письмо, Гуань Юй улыбнулся и сказал: «Конмин действительно знает мои мысли!» Он передал письмо гостям, чтобы они прочитали его, и отказался от идеи отправиться в Сычуань на поединок.

Точно так же в вопросе о союзе с Сунь Цюанем против Цао Цао Чжугэ Лян также применил стратегию, соответствующую положению и характеру Сунь Цюаня, и добился отличных результатов.

В 208 году нашей эры Лю Бэй потерпел сокрушительное поражение от Цао Цао и бежал в Фанькоу. Оказавшись в одиночестве и без поддержки, он понял, что дальнейшее противостояние Цао Цао не имеет никаких перспектив, и у него не оставалось иного выхода, кроме как объединиться с Сунь Цюанем, правившим в Цзяндуне.

Если бы столь важная миссия была поручена посредственному посланнику, он наверняка просто изложил бы ситуацию так, как она есть: «Силы противника огромны, мы находимся в смертельной опасности, будем безмерно благодарны, если Ваше Величество пошлет войска на помощь» и т. п. Единственным человеком в окружении Лю Бэя, способным справиться с этой задачей, был Чжугэ Конмин. Он сам вызвался переправиться через реку, чтобы убедить государство У выступить против Цао, и уже заранее знал, как это сделать. В конце концов ему удалось убедить Сунь Цюаня и успешно выполнить миссию по объединению с У против Цао, что впоследствии привело к формированию триумvirата. Искусство Чжугэ Лианга в убеждении людей фактически изменило ход истории.

Как же Чжугэ Лян сумел убедить Сунь Цюаня? Встретившись с Сунь Цюанем, Чжугэ Лян сначала произнес следующие слова: «Сегодня в стране царит хаос. Вы, генерал, подняли войско в Цзяндуне, а Лю Бэй собирает силы в Южном Цяне — цель обоих состоит в том, чтобы побороться с Цао Цао за власть над страной. В настоящее время войска Цао Цао продвигаются как неостановимый поток, их слава гремит по всей стране, и одной лишь героической отвагой с ним ничего не поделаешь. К тому же войска Лю Бэя постепенно отступают, поэтому вам, генерал, следует как можно скорее принять меры и тщательно все обдумать. Если военная мощь вашего государства способна противостоять Цао Цао, то немедленно разорвите с ним отношения; если же вы не в силах противостоять ему, то лучше сразу же сдать оружие и склонить голову в знак капитуляции. Однако, на мой взгляд, генерал, казалось бы, внешне

готов подчиниться Цао Цао, но в душе он очень колеблется. В настоящее время ситуация уже очень критическая, и у вас не осталось много времени на раздумья. Надеюсь, вы немедленно примете решение, иначе последствия будут непредсказуемыми».

Сунь Цюань на мгновение замер, а затем спросил: «Если, как ты говоришь, ситуация настолько серьезна, почему же Лю Бэй не спешит примкнуть к Цао Цао?»

Кон-мин ответил: «Вы заблуждаетесь. Вы, наверное, знаете о Тянь Хэне, доблестном воине из государства Ци, который, руководствуясь принципами морали, не смог примкнуть к Хану Гаоцзу и предпочел покончить с собой. А Лю Бэй — потомок династии Хань, обладающий качествами героя. Хотя сейчас он и находится в затруднительном положении, его слава привлекает доблестных воинов со всех сторон, которые непрерывным потоком присоединяются к нему. Восстание против Цао — это воля Небес; а удастся ли это дело или нет, решает только Небесная судьба. Как можно сдать это разбойнику Цао?»

Услышав это, Сунь Цюань громко воскликнул: «У меня есть стотысячная армия государства У, я унаследовал дело отца и старшего брата — как я могу так легко говорить о капитуляции?»

В то время Сунь Цюань был 26-летним молодым полководцем, полным энергии и с сильным чувством собственного достоинства. Конгмин воспользовался этой чертой характера Сунь Цюаня — или, если угодно, его слабостью — и своими словами задел его самолюбие, чтобы направить его волю в нужное ему русло.

Хотя Сунь Цюань громко заявлял, что не сдастся, на самом деле он чувствовал себя весьма неуверенно и снова спросил Кон-мина: «В нынешней ситуации, кроме Лю Бэя, больше нет армии, способной сражаться с Цао Цао, но Лю Бэй в последнее время терпит одно поражение за другим. Неизвестно, хватит ли у него сил на новую битву?»

Сунь Цюань наконец сам озвучил то, что его беспокоило: он тоже понимал, что одними лишь силами Восточного Ву он не сможет противостоять огромной мощи войск Цао.

Кон-мин был к этому готов и спокойно проанализировал ситуацию для Сунь Цюаня, чтобы развеять его беспокойство. Конмин сказал: «Люй Бэй действительно потерпел поражение, но сейчас его войска насчитывают не менее десяти тысяч человек. А армия Цао Цао, хотя и многочисленна, измотана длительным походом. На этот раз, преследуя нас, лёгкая кавалерия Цао Цао промчалась триста ли за сутки и ночь. Это похоже на то, о чём говорили древние: даже самый мощный луч, если стрелять из него слишком далеко, не сможет пробить даже тонкой ткани. Кроме того, северные войска Цао не привыкли к морским сражениям, а мы обладаем преимуществом местности; жители Цзинчжоу, хотя и подчиняются Цао Цао внешне, в душе постоянно готовы к сопротивлению. Если генерал соберёт отборных воинов и отважных полководцев и объединит их с войсками Лю Бэя для совместных действий, то непременно нанесёт поражение войскам Цао. Время и местность на нашей стороне, остаётся только полагаться на вашу решительность, генерал».

Этот анализ Кон-мина, в котором он указал на слабые стороны сильного противника, подчеркнул потенциальные преимущества Лю и У, а в конце переложил ответственность за исход дела на самого Сунь Цюаня, можно назвать блестящей стратегией, каждый ход которой был тщательно просчитан. Он заставил изначально нерешительного Сунь Цюаня принять решение о создании объединенной армии для борьбы с Цао, что впоследствии привело к одной из самых знаменитых битв эпохи Трёх царств, изменившей ход истории, — «Битве при Чби».

Известный стратег периода Воюющих царств Гуйгуцзы когда-то метко сформулировал принципы общения с самыми разными людьми: «С мудрым говори, опираясь на эрудицию; с эрудированным — на красноречие; с красноречивым — на суть; с высокопоставленным — на влияние; с богатым — на великодушие; с бедным — на выгоду; с низким по положению — на скромность; с храбрым — на смелость; с глупым — на прямоту». «Убеждая правителя, говори с ним о необычном; убеждая подданного, говори с ним о личных интересах».

Суть двух приведённых выше отрывков заключается в следующем: разговаривая с умным человеком, нужно опираться на обширные знания; разговаривая с эрудированным человеком, нужно опираться на способность к логическому анализу; разговаривая с высокопоставленным человеком, нужно проявлять гордость; разговаривая с богатым человеком, нужно говорить щедро; разговаривая с бедными, нужно апеллировать к их интересам; разговаривая с людьми низкого положения, нужно быть скромным и вежливым; разговаривая с храбрыми, нельзя проявлять ни малейшей трусости; разговаривая с глупыми, можно быть резким; разговаривая с начальником, нужно впечатлять его необычными фактами; разговаривая с подчиненными, нужно убеждать их личной выгодой.

Подобно тому, как при стрельбе из лука нужно смотреть на мишень, при разговоре нужно ориентироваться на собеседника: только точно определив собеседника, можно по-настоящему затронуть его сердце, и именно такие слова люди любят слышать больше всего.

11. Быстро реагировать на ситуацию и исправлять «промахи» в самый последний момент

Конечно, хорошая подготовка к разговору может уменьшить количество ошибок, но некоторые вещи часто возникают внезапно, без каких-либо предзнаменований. В такие моменты, чтобы говорить безупречно, необходимо обладать сильной способностью адаптироваться к ситуации и уметь спокойно и ловко выходить из любых непредвиденных сложных ситуаций в разговоре.

Мир постоянно меняется. Даже если мы хорошо знаем собеседника и в совершенстве владеем навыками общения, мгновенные изменения могут привести к тому, что наши слова окажутся полны пробелов. Именно в такие моменты нам нужна способность адаптироваться к ситуации. Столкнувшись с изменившимися обстоятельствами, особенно с неожиданными затруднительными ситуациями, мы должны уметь задействовать все свои средства языкового выражения, учитывая все реалии ситуации, и исправлять пробелы в тот самый момент, когда ситуация может выйти из-под контроля. В зависимости от конкретных изменений можно воспользоваться следующими методами:

① В затруднительной ситуации говорите прямо, но намекайте, используя подтекст для сглаживания.

Макартур всегда славился своей высокомерностью. Однажды, когда Трумэн встретился с ним, он не спеша достал трубку, набил её табаком, взял спички и, уже собираясь зажечь, спросил Трумэна: «Вы не против, если я покурю?»

Очевидно, МакАртур вовсе не собирался искренне спрашивать мнения Трумэна, что поставило последнего в весьма неловкое положение. Ведь если бы он сейчас заявил, что очень возражает, это выглядело бы несколько высокомерно.

В этот момент Трумэн посмотрел на МакАртура и сказал: «Курите, генерал! На мое лицо выдыхается больше дыма, чем на лицо любого другого американца».

Эта самоирония Трумэна не только защитила его самолюбие, но и продемонстрировала американскому народу его великодушие и терпимость. Кроме того, поставив себя в положение «жертвы», он смог завоевать сочувствие и поддержку американской общественности.

② В опасной ситуации действуйте быстро, чтобы опередить противника, и быстро исправляйте ошибки

Иногда, сталкиваясь с непредвиденным событием или каверзным вопросом, нельзя, конечно, теряться, но и пытаться объяснить проблему до мельчайших подробностей тоже не лучший выход. В такой ситуации лучше всего сохранять невозмутимость и хладнокровие, одновременно быстро реагируя и разряжая ситуацию простыми словами, позволяющими уйти от острых углов.

В мае 1972 года на пресс-конференции в Вене корреспондент «Нью-Йорк Таймс» Макс Франкель задал Кисингера «процедурный вопрос» по поводу американо-советских переговоров.

«Когда придет время, вы собираетесь объявлять о результатах понемногу или же устроить настоящий ливень, публикуя соглашения целыми пачками?»

Киссинджер ответил: «Я намерен постепенно публиковать заявления целыми пачками». В зале тут же раздался громкий смех.

Формулировка вопроса журналиста предполагала выбор одного из вариантов, и если бы Киссинджер ответил в соответствии с одним из них, это не было бы уместно. Киссинджер искусно использовал неопределённые формулировки и с помощью остроумия вышел из неловкой ситуации.

Мы не можем надеяться на существование идеальных, гармоничных и логичных межличностных отношений. В реальности каждый из нас часто сталкивается с непредвиденными затруднительными ситуациями, такими как неосторожные высказывания, злонамеренные слухи, оскорбления и т. д.

Когда вы берете в руки изящный предмет декора и спрашиваете хозяина о его происхождении, а он отвечает: «Это наследие моей прабабушки», — и в этот момент вы нечаянно роняете его на пол, разбивая вдребезги; когда вы, получив приглашение на семейный банкет, приходите в костюме и галстук, выглядя солидно, в то время как остальные одеты в простую повседневную одежду; когда вы произносите высокопарную речь перед аудиторией, а люди тихо распространяют слухи...

Эти ситуации, очевидно, ставят вас в очень неловкое положение, и вы не можете делать вид, что ничего не произошло, а должны своевременно исправить ситуацию, чтобы выбраться из неловкого положения.

В первом случае вам следует извиниться перед хозяином; верьте, он поймет вашу искреннюю огорченность. Затем на следующий день отправляйтесь в магазин за подарком и не останавливайтесь, пока не найдете подходящий, после чего подарите его, приложив короткую записку, в которой объясните, что понимаете: это не может компенсировать ущерб, но надеетесь, что подарок ему понравится.

Во втором случае, чтобы разрядить обстановку, вы можете снять пальто и сказать, что у вас ещё одно свидание, на которое нужно успеть, — так вы сэкономите время на переодевании.

Что касается третьего случая, разумнее всего будет не обращать на это внимания и продолжить свою речь. Даже после того, как вы сойдете со сцены, не оправдывайтесь, потому что чем больше вы оправдываетесь на публике, тем больше люди будут верить в эти слухи — чем больше вы пытаетесь оправдаться, тем больше вас очерняют. Многие талантливые люди становились жертвами злонамеренных обвинений и, пытаясь отчаянно оправдаться, в итоге оказывались в безвыходной ситуации. Ведь как только вы начнете перечить, вы сразу же лишитесь сочувствия и поддержки окружающих.

Однажды известный британский драматург Шонар прислал Черчиллю два билета в театр с запиской: «Приходите посмотреть мою пьесу, приведите с собой друга, если у вас есть друг».

Черчилль ответил: «Я очень занят и не смогу пойти на премьеру. Пожалуйста, пришлите мне билеты на второй спектакль, если ваша пьеса доживёт до второго спектакля».

Чёрчил, казалось, постоянно подвергался нападкам со всех сторон. Однажды на заседании одна депутатка с яростью сказала ему: «Если бы я была вашей женой, я бы подсыпала яд в ваш кофе».

Черчилль тут же ответил: «Если бы я был вашим мужем, я бы немедленно выпил его».

Умелое «замещение пробелов» позволит вам свободно действовать в различных ситуациях, когда вы сталкиваетесь с «опасностью», и уменьшит связанные с этим неловкости и потери. В этом и заключается прелесть умения импровизировать и правильно «замещать пробелы».

12. Умелое использование цитат и афоризмов: изюминка выступления

Одна фраза, тронувшая душу, может изменить судьбу человека на всю жизнь; удачно вставленная цитата или афоризм способны стать изюминкой блестящей речи.

Речь — это всестороннее и комплексное испытание ораторского мастерства человека, а умелое использование цитат и афоризмов может значительно украсить выступление.

Карнеги говорил: «В детстве я часто брал палку и клал её поперек прохода, по которому проходило стадо овец. Когда первые несколько овец перепрыгивали через палку, я убирал её, но овцы, идущие сзади, по-прежнему подпрыгивали, когда доходили до прохода, точно так же, как и те, что шли впереди. Они подпрыгивали только потому, что овцы впереди подпрыгивали. Это явление не является особенностью только овец; люди ведут себя почти так же: мы часто неосознанно подражаем поступкам других, разделяем чужие убеждения и без сомнений принимаем всё, что говорят известные люди». Поэтому можно цитировать высказывания известных людей, чтобы усилить убедительность речи.

Цитирование известных высказываний в речи основано на психологии поклонения знаменитостям; кроме того, такие высказывания, как правило, лаконичны, глубоки по смыслу, содержат богатую философию и эмоциональную силу, играя роль «последней штрихи, придающей картине завершенность». Лу Цзи в «Вэньфу» говорит: «Одно краткое высказывание, уловившее суть, становится ключевым моментом всего произведения». То есть в ключевом месте текста следует использовать одну или несколько лаконичных фраз, чтобы подчеркнуть основную мысль — это самый верный способ тронуть слушателей. Изречения и афоризмы являются обобщением жизненной мудрости; с одной стороны, они отражают понимание человека о жизни, а с другой — его отношение к ней. Человек, не имеющий жизненного опыта, не сможет правильно использовать изречения и афоризмы.

Уместное вкрапление изречений и афоризмов в речь может значительно придать ей блеска. Разумеется, использование изречений и афоризмов должно естественным образом вытекать из людей, предметов и событий, о которых идет речь; их следует применять умело, а не использовать ради самого использования, не выставлять себя в вычурном свете, иначе речь будет выглядеть натянутой. Использование афоризмов обретает живую силу и придает речи блеск только тогда, когда они прошли через собственное осмысление и стали частью речи, но неуместные цитаты создают плохое впечатление, будто оратор просто пытается привлечь внимание публики.

Изречения и афоризмы играют важную роль в углублении темы речи, но при их цитировании следует обратить внимание на следующие аспекты:

- ① Цитируйте оригинал, не передавайте информацию с ошибками.
- ② Необходимо всесторонне понять исходный текст, не переворачивая смысл с ног на голову.
- ③ Необходимо несколько раз проверить, кто именно является автором оригинального текста, чтобы не приписать чужие слова кому-то другому.
- ④ Реже используйте формулировку «по словам авторитетных источников».
- ⑤ Цитируйте высказывания «популярных» знаменитостей.
- ⑥ Цитируйте высказывания местных знаменитостей.
- ⑦ Цитируйте высказывания тех, кто имеет право высказываться на эту тему.

Как и изречения, басни и исторические анекдоты отличаются лаконичностью и глубоким смыслом. В аналогичных ситуациях использование басен и исторических анекдотов также бывает весьма убедительным.

Древние часто использовали басни для выражения своих взглядов. Царь Лян Хуэй однажды спросил Мэн-цзы: «Я, можно сказать, приложил все усилия к управлению государством, но, если посмотреть на соседние страны, ни один из их правителей не относится к народу так, как я. Почему же население соседних стран не уменьшается, а мое не увеличивается?» Мэн-цзы ответил: «Великий царь любит войну, позвольте мне привести пример с

войной. Когда две армии сражаются, двое солдат сбрасывают доспехи и бегут: один останавливается, пробежав пятьдесят шагов, а другой — сто. Разве правильно смеяться над тем, кто пробежал сто шагов, только потому, что сам пробежал пятьдесят?» Царь Лян Хуэй сказал: «Нет, пробежать пятьдесят шагов — это просто меньше, чем сто, но это всё равно бегство!» Мэн-цзы сказал: «Если Ваше Величество поймёт этот принцип, то не стоит надеяться на увеличение числа ваших подданных». Здесь уже совершенно очевидна критика Мэн-цзы в адрес Лиан Хуэй-вана: то есть, чем отличаются «государственные заслуги» Лиан Хуэй-вана от заслуг других правителей? Простой народ везде одинаков.

Один британский джордж, на одном из ужинов, выступил с непринуждённой речью, в конце которой сказал: «Вернувшись домой, вы пришлёте мне открытку. Даже если вы не пришлёте, я всё равно пришлю каждому из вас по одной, и вам будет легко догадаться, что это я её послал, потому что на ней не будет марки (смех в зале). Я напишу на ней:

Времена года приходят и уходят,
всё вовремя увядает,
только моя любовь к вам
вечно будет яркой и ароматной, как цветок».

Завершить эту непринуждённую и весёлую речь стихотворением — это особенно увлекательно; это добавляет радости банкету и укрепляет дружбу между хозяином и гостями. Но если в конце серьёзной речи процитировать это стихотворение, это будет неуместно и приведёт к обратному результату. Поэтому высказывания известных людей, афоризмы всех времён и эпох, а также прекрасные строки из стихов можно использовать в речи, но только при условии, что они будут использованы уместно.

В речевом выражении выступления умелое использование афоризмов может сыграть роль «последней штрихи» и «изюминки», что, в свою очередь, поможет завоевать расположение слушателей и заслужить их симпатию.

13. Успешные продажи невозможны без «железного языка»

Продажи — это искусство убедить других купить ваш товар с помощью слов, но вытащить деньги из чужого кармана — дело далеко не простое. Без «железного языка» это сделать очень сложно, а даже имея его, но не умея правильно выразить свои мысли, вы рискуете «напрасно тратить усилия». Поэтому для продавца крайне важно обладать хорошими ораторскими навыками и умением выразить свои мысли.

Продажи — это сделки, заключаемые при личной встрече, и на протяжении всего процесса продаж — от приема клиента до развеивания его сомнений и до заключения сделки — ораторское мастерство играет ключевую роль. Когда вы говорите, вы передаете два сообщения. Первое — это то, что вы говорите, второе — то, как вы это говорите. Даже изящно сформулированная фраза может быть произнесена резким голосом, а также без энтузиазма, с зевотой, рассеянно, невнятно, нерешительно и бесчисленным множеством других способов.

Известный профессиональный продавец Бортон, подчеркивая важность увлекательной манеры речи, перечислил пять принципов:

Во-первых, говорите чётко, точно и ясно произносите каждый слог.

Для большей ясности следует поддерживать темп речи в среднем 150 слов в минуту. Не допускайте, чтобы ненужные частицы, добавляемые в конце предложений, мешали хорошей и четкой речи.

Во-вторых, говорите в разговорном стиле.

Хороший оратор заставляет вас подумать: «Этот человек не является ни лицемером, ни агитатором. Напротив, он или она — симпатичный, равный и заслуживающий доверия человек».

В-третьих, говорите искренне.

В голосе каждого успешного оратора есть некая «огненная» черта. Содержащаяся в нём сильная искренность пронзает вас до глубины души. В эпоху радиовещания наличие этой черты в голосе диктора имело решающее значение. Например, именно эта черта в сочетании с другими факторами позволила Уинстону Черчиллю завоевать доверие широкой аудитории в программе «Величайшие моменты» на Британском радио.

В-четвёртых, говорите с энтузиазмом.

Чтобы оживить свой голос, вам нужно менять темп речи, варьировать высоту тона или регулировать громкость. Речи Франклина Рузвельта напоминают поездку на экскурсионном автобусе: он ускоряется на неважных участках, а затем замедляет ход, проезжая мимо достопримечательностей.

В-пятых, избегайте «словесных отступлений».

Не позволяйте «э-э...» или нервному кашлю значительно ухудшать качество вашей речи. Откажитесь от всех напыщенных манер и жестов, которые только отвлекают внимание от сути вашего выступления.

Успешный продавец уделяет огромное внимание ораторскому мастерству: именно «красноречие» определяет успех или провал продажи. Применяя вышеперечисленные пять принципов речи, успешный продавец всегда ведет себя уместно и тактично. Превосходный продавец не повторяет старых фраз новичкам; не говорит нового старым знакомым; не объясняет глубоких смыслов поверхностным людям; не обсуждает банальные темы с глубокими людьми; не рассказывает об изысканных вещах с простыми людьми; не говорит о прозаических вещах с изысканными людьми. То, что они говорят, — это не то, что они сами хотят сказать, а то, что хочет услышать собеседник. Цель речи — не в том, чтобы хвастаться своими достоинствами, а в том, чтобы пробудить энтузиазм собеседника.

Успешный продавец умеет в полной мере использовать эти навыки общения и методы самовыражения, что позволяет ему благодаря безупречной красноречивости открывать новые возможности для своей карьеры.

Глава 3. Не забывайте об эlegantности и этикете в разговоре — люди больше всего любят слушать тех, кто выражается достойно

У Милу есть известная фраза: «Отношение решает всё».

Эта фраза имеет довольно широкий смысл и применима ко всем аспектам жизни; в том числе и этикет речи является частью отношения и одним из ключевых факторов, определяющих успех или неудачу в карьере. Люди, которые высказываются тактично, ведут себя скромно и изящно, пользуются большей популярностью и симпатией у окружающих, и они на шаг ближе к успеху в карьере.

1. Этикет в общении — это начало глубокого диалога

Даже если вы обладаете неумейной красноречивостью, вам следует соблюдать правила этикета и проявлять хорошие манеры — никому не понравится человек, чья речь изобилует нецензурной лексикой и вульгарностями. Умелая и изящная речь вызывает симпатию у всех и закладывает основу для глубокого общения.

Средствами или носителями, которые люди используют для общения, являются язык, письменность, отношение, мимика и жесты. Самым распространенным и эффективным из них является язык, на долю которого приходится более девяноста процентов всего объема коммуникации. Хорошая манера разговора не только способствует взаимному пониманию между людьми, но и позволяет постепенно преобразовать разногласия в общее мнение. Она отражает дух, мудрость и образованность человека. Что ещё более важно, она помогает завоевывать симпатию окружающих и создаёт возможности для развития межличностных отношений и карьерного роста.

Один писатель по имени Яно Берр однажды сказал: «Большинство трений и конфликтов в повседневной жизни возникает из-за раздражающих голосов, интонаций и плохих манер речи». В этих словах есть большая доля правды. Если внимательно понаблюдать за людьми, окружающими нас в повседневной жизни, можно заметить, что недостатки в манере речи зачастую могут привести к неудачам в личной карьере или нанести ущерб чести и интересам организации, в которой человек работает; они могут стать причиной разлада в отношениях между отцом и сыном, развода супругов и даже обострения межличностных отношений. От того, как человек выражается, зачастую зависит, захочет ли компания принять его на работу, захотят ли другие люди общаться с ним или готовы ли они довериться ему и вступить с ним в деловые отношения.

Если человек испытывает трудности с речью или не обладает достаточными коммуникативными навыками, его способности будут недооцениваться. Даже если мысли человека сияют, как звёзды, даже если он трудолюбив, как старый жёлтый бык, даже если он эрудирован, как энциклопедия, но не обладает хорошими навыками речи, у него, как правило, гораздо меньше шансов на успех, чем у других, и ему часто трудно достичь своих идеальных целей. Видно, насколько важна хорошая речь в жизни, но чтобы её приобрести, необходимо начать с самых основ этикета речи.

В повседневной речи существует множество «вежливых выражений», которые можно использовать для выражения уважения к собеседнику. Например, вместо «позвольте спросить» можно сказать: «позвольте поинтересоваться», «осмелюсь спросить», «прошу совета», «прошу прощения», «прошу наставления», «прошу указаний», «прошу разрешения» и т. д.; вместо «обеспокоить» можно использовать такие вежливые выражения, как: «обеспокоить», «занять время», «заставить потрудиться», «потрудиться», «доставить неудобства», «заставить потрудиться», «занять время», «заставить потрудиться» и т. д. Если мы будем помнить об исполь-

зовании этих слов в устном общении, это обязательно поможет создать между нами теплую и дружескую атмосферу, а также уменьшит количество вполне предотвратимых трений и ссор.

Встречаясь с кем-то и обмениваясь приветствием «Здравствуйте», вы делаете самую простую вещь на свете. Но не стоит недооценивать это приветствие: оно несет в себе богатую информацию, выражает уважение, теплоту и дружбу, а также демонстрирует вашу вежливость, воспитанность и благородство. На самом деле, многие мелкие повседневные выражения играют важную роль в межличностном общении.

Японцы любят говорить «спасибо». По некоторым подсчётам, японский сотрудник универмага в среднем произносит «спасибо» 571 раз в день; в противном случае он не считается хорошим сотрудником и рискует быть уволенным. Независимо от того, насколько точна цифра 571, нужно признать одно: если покупатель что-то приобрел, продавец говорит ему «Спасибо, приходите ещё», а если он ничего не купил, а просто походил по магазину, всё равно говорит «Спасибо, спасибо, что заглянули» — и, уверен, в следующий раз этот покупатель с большим удовольствием вернётся в такое место, где царит тёплая атмосфера.

В отличие от японцев, которые любят говорить «спасибо», американцы в разговоре предпочитают слово «пожалуйста». Они любят использовать это слово в разговоре, в письмах и по телефону, например: «Пожалуйста, присаживайтесь», «Пожалуйста, говорите», «Пожалуйста, передайте». Ходят слухи, что раньше американцы, отправляя телеграммы, предпочитали переплачивать за телеграмму, но ни за что не опускали слово «пожалуйста»; благодаря этому Главное управление связи США ежегодно получало дополнительный доход в размере 10 миллионов долларов только за счет этого слова. Американцы готовы тратить деньги на слово «пожалуйста», а нам, общаясь с людьми, сказать «пожалуйста» не требует ни усилий, ни затрат — так почему бы этим не воспользоваться?

В речи англичан не обходится без слова «извините»: при обращении за помощью они всегда начинают с «извините»: «Извините, я выхожу из машины»; «Извините, дайте мне, пожалуйста, стакан воды»; «Извините, что отнимаю у вас время». Английский полицейский, оформляя на месте нарушение правил дорожного движения, сначала говорит: «Извините, сэр, вы превысили скорость». При столкновении двух автомобилей все сначала извиняются друг перед другом. В такой атмосфере самоуважение обеих сторон удовлетворяется, и ссоры, естественно, не возникают.

В отличие от этого, большинство китайцев, кажется, живут за счёт ссор. На дороге, когда велосипедист сбивает пешехода, некоторые из них сразу же набрасываются с упреками: «Придурок, почему ты не убрался с дороги?». Пострадавший, будучи жертвой, естественно, не собирается уступать, и в результате нередко возникают ругань и драки. Если бы в этот момент велосипедист искренне сказал: «Извините, вы не пострадали?», а сбитый проявил бы чуть больше великодушия, то исход ситуации мог бы быть совершенно иным.

Взаимосвязь между вербальным общением и личностными качествами человека очень тесная. Личность — это постоянная и устойчивая модель поведения человека. Поэтому наличие следующих качеств имеет решающее значение для поддержания успешных межличностных отношений, а для этого необходимо начинать с самых основ — с этикета общения.

Умение хвалить других, причём хвалить нужно за конкретные поступки и выражать искренность;

споры — это яд, разрушающий межличностные отношения и дружбу; следует чаще прибегать к обсуждению и согласованию, а не к настойчивым спорам;

не следует высказываться категорично и не говорить того, что портит настроение. Даже если вы испытываете недовольство, не стоит прибегать к насмешкам и сарказму в адрес других;

тон должен быть мягким и вежливым; чем сильнее недовольство и раздражение, тем больше нужно проявлять мягкость и вежливость; резкие ответы вам ни в коем случае не пойдут на пользу;

Избегайте поучений и не принимайте советы из-за стеснения за раны чувств — это не приносит пользы ни вам, ни собеседнику. Обсуждайте суть проблемы спокойно и взвешенно, а не поспешно нападайте на самолюбие собеседника;

Научитесь слушать, внимательно прислушиваться, ценить мнение других и оценивать, насколько оно отличается от вашего собственного. Постоянно напоминайте себе, что обязательно есть лучший ответ, лежащий где-то посередине;

Когда вы чувствуете, что вас что-то раздражает, скажите: «Дайте мне подумать», — постарайтесь выдержать всего десяток секунд молчания. У вашего разума появится время и пространство для передышки, и вы не вырветесь с резкими словами, которые могут ранить собеседника;

Старайтесь реже использовать критические высказывания, чаще анализируйте суть дела. Сначала говорите о том, в чём вы с собеседником сходитесь, чтобы он с самого начала сказал: «Верно! Верно!» Один за другим указывайте на те моменты, которые собеседник считает правильными, и каждый раз соглашайтесь с его аргументами. В конце концов, собеседник неосознанно согласится с выводом, который ещё несколько минут назад категорически отрицал. Ни в коем случае не указывайте ему напрямую на его ошибки, а спокойно и рассудительно подведите собеседника к согласию с вашим выводом.

Умелое использование некоторых приемов межличностного общения и разговорной речи поможет заложить прочную основу для углублённого диалога. Помните: если вы ведете себя в разговоре тактично, люди всегда будут вас любить, и это поможет вам добиться большего успеха в межличностных отношениях и карьере.

2. Уместное и тактичное обращение добавит вам «симпатичности»

Обращение — это то, как мы называем человека. Выбор обращения — это не только вопрос вежливости, но и вопрос отношения, а также отражение отношений между говорящим и тем, к кому обращаются. Уместное и тактичное обращение не только демонстрирует вашу воспитанность, но и значительно повышает вашу «привлекательность».

Обращение кажется простым делом, но на самом деле в нём таится немало тонкостей. Китай имеет многотысячелетнюю историю цивилизации, и сформировавшаяся в результате этого особая культура привела к тому, что обращение стало довольно сложным и разнообразным. Хорошее владение этикетом обращения с другими людьми принесёт большую пользу каждому, ведь только правильное и тактичное обращение может удовлетворить собеседника. На что же следует обратить внимание при выборе правильного обращения?

(1) Обычные обращения в повседневной жизни

① Обращение между родственниками. В кругу родственников к старшим следует обращаться с использованием родственных титулов, таких как дедушка, бабушка, папа, мама, тетя, дядя и т. д. Обращаться к старшим по имени, должности, статусу или профессии считается крайне невежливым. Среди ровесников можно обращаться друг к другу по родственным титулам или с добавлением порядкового номера, например: «старший брат», «младшая сестра», «второй брат», «третья сестра» и т. д.; супруги могут обращаться друг к другу по имени, а когда они находятся вдвоём, можно использовать ласковые прозвища, но их не следует употреблять в присутствии родителей, детей или в общественных местах; старший ровесник может обращаться к младшему по имени, но если младший уже достиг совершеннолетия, более вежливо будет использовать родственные титулы. В отношении младших можно обращаться к ним с помощью родственных обращений или называть их по имени, что выглядит более дружелюбно. Однако когда у младшего появляются собственные взрослые дети, обращаться к нему по имени становится не совсем уместно.

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.