



НЕГЛАСНЫЕ ПРАВИЛА КАРЬЕРЫ

Как выстраивать отношения
с начальством и коллегами

РОН ДЕЙКАР

Рон Дейкар

**Негласные правила карьеры.
Как выстраивать отношения
с начальством и коллегами**

«Автор»

2026

Дейкар Р.

Негласные правила карьеры. Как выстраивать отношения с начальством и коллегами / Р. Дейкар — «Автор», 2026

Ваши заслуги уже могут работать на чужое повышение. Вы сделали работу. Коллега красиво о ней рассказал. Начальник запомнил коллегу. Знакомо? В офисе действуют правила, которых нет в должностной инструкции: кому доверять, когда промолчать, как заявить о результате и не взять на себя чужую вину. Эта прямолинейная, местами жёсткая книга разбирает лесть, интриги, борьбу за влияние, отношения с руководством и выбор момента для смены работы. Читайте, чтобы раньше замечать чужую игру и защищать свои интересы. Хватит рассчитывать, что скромность сама принесёт вам признание.

Содержание

Глава 1. В словах кроется много смысла — следите за тем, что говорите	5
Глава 2. Просить о помощи — упорно добиваться своего, прокладывая скрытые пути	15
Глава 3. Тайна № 3: Основные принципы поведения на работе — «густота и чернота»: отбросьте гордость и научитесь терпению	39
Конец ознакомительного фрагмента.	44

Негласные правила карьеры. Как выстраивать отношения с начальством и коллегами

Глава 1. В словах кроется много смысла — следите за тем, что говорите

На работе мы ежедневно общаемся с коллегами и руководством. Здесь важно не только то, что говорить, но и то, как и когда это делать. В рабочих разговорах немало тонкостей. Нередко люди терпят неудачу именно потому, что не умеют вовремя промолчать.

Есть один распространённый принцип рабочего общения: умеете делать комплименты и иногда смягчать неприятную правду, чтобы расположить к себе людей, не обидеть начальство и не поставить под удар подчинённых. Тогда вам будет легче сохранять хорошие отношения и спокойствие на работе.

1. Иногда ложь — это проявление мудрости; обидную правду следует скрывать

Человек, у которого рот наполнен ложью, конечно же, не будет пользоваться симпатией окружающих, но и тот, кто не говорит ни одной лжи, тоже не будет им нравиться.

Причина проста: «В слишком чистой воде нет рыбы, а у слишком придирчивого человека нет друзей». Если человек не говорит ни одной лжи и во всех ситуациях говорит только правду, это не всегда приносит хороший результат.

Когда мы устраиваемся на работу и с полной уверенностью входим в офис, нужно обязательно соблюдать меру в высказываниях. Иногда ради выживания приходится прибегать к лжи — это не значит, что нужно быть коварным. Если правдивые слова могут навредить вам и окружающим, то говорить правду не означает быть искренним, а означает лишь то, что начальник подарит вам «вкусное блюдо» — увольнение!

Ван Цюань работал в одной торговой компании. Однажды после работы он шел вместе со своим коллегой Лю Цзя. В последние дни Лю Цзя был очень подавлен, его отношения с начальником были крайне напряжёнными. Идя и разговаривая, Лю Цзя не смог сдержать эмоций и стал перечислять все случаи несправедливого отношения к нему со стороны начальника, а также без умолку высказывался о его невежестве, мелочности и некоторых неприглядных поступках. В конце концов, не успокоившись, он не сдержался и снова обрушился на него с гневной тирадой.

Спустя несколько дней начальник заговорил о Лю Цзя в присутствии Ван Цюаня, высказываясь очень резко и осуждая множество недостатков Лю Цзя: его неспособность видеть общую картину, посредственность, неспособность стремиться к прогрессу и нежелание развиваться. В конце разговора начальник спросил Ван Цюаня, слышал ли тот, как Лю Цзя говорил о нём плохо в его присутствии.

Ван Цюань был честным человеком, и что ему теперь делать?

Несомненно, перед Ван Цюанем стоял выбор из двух вариантов: один — не передавать слова Лю Цзя начальнику, другой — совершенно честно и дословно передать их начальнику.

Если Ван Цюань выберет первый вариант, гнев начальника постепенно уляжется. Когда-нибудь, успокоившись, он сможет более справедливо и разумно уладить эту ситуацию.

Но если Ван Цюань выберет второй вариант, начальник затаит обиду на Лю Цзя и обязательно найдет повод отомстить ей.

Если начальник — очень проницательный человек, он пойдет дальше в своих рассуждениях: «Ты, Ван Цюань, говоришь плохо о своем коллеге в моем присутствии, значит, ты навер-

ника говоришь плохо о нем и в присутствии других, и даже можешь говорить плохо обо мне в присутствии других». Поэтому такому человеку, как ты, нельзя доверять, и нужно, по крайней мере, держать его на расстоянии.

В приведенном выше случае использование лжи принесло бы пользу всем трем сторонам, тогда как правдивый ответ нанес бы ущерб каждому. Из этого видно, что ложь играет особую роль в межличностных отношениях на рабочем месте.

Человеческая натура имеет множество слабостей, а идеальные люди существуют только в сказках или мифах. Люди в современной жизни — обычные смертные, у каждого есть свои радости и печали. Каждый часто испытывает различные недовольства по отношению к себе и к другим, и когда люди собираются вместе, они неизбежно начинают обсуждать чужие дела. В процессе обсуждения, если не быть осторожным, можно невольно выразить свои эмоции. Эти оценки, продиктованные личными эмоциями, не всегда бывают объективными и справедливыми. Если же люди в процессе общения будут передавать эти эмоциональные высказывания из уст в уста, то в конечном итоге эти сплетни обязательно нанесут ущерб чувствам всех участников, отношения между людьми станут беспрецедентно напряженными, и каждый будет чувствовать себя особенно измотанным.

Поэтому в общении с коллегами на работе умелое использование небольших неправд может сделать межличностные отношения более гармоничными и близкими.

Как показывает приведенный выше пример, сказать начальнику правду — значит подлить масла в огонь, усугубив и без того напряженные отношения между ним и Лю Цзя, а вот если не говорить правду, а прибегнуть к небольшой лжи... Допустим, он сказал бы начальнику следующее:

«Лю Цзя — очень хороший человек, он никогда не говорил ничего плохого о вас в нашем присутствии. Напротив, он даже восхищается вашей решительностью. Что касается его недавнего недовольства, то, по его словам, это, возможно, небольшое недоразумение по какому-то поводу, и он уверен, что вы прекрасно с этим разберётесь. Будьте спокойны, Лю Цзя ничего не скажет».

В таком случае не только гнев начальника сразу уляжется, но и он сам немедленно задумается и серьёзно рассмотрит вопрос о том, как следует относиться к коллегам. Спор, который изначально мог привести к сильному раздражению обеих сторон, а то и к позору для начальника и потере работы для коллеги, таким образом превратился из вражды в мир. Более того, даже если однажды начальник обнаружит, что Ван Цюань не сказал правду, он не станет винить его: он посчитает Ван Цюаня честным и добросердечным человеком, умеющим решать проблемы, и даже не догадается, что тот солгал.

В нашей жизни есть ещё одна пословица: «Умелая невестка скрывает от обоих, неумелая — рассказывает обоим», — в ней выражена та же самая мысль. Люди, работая вместе, не должны относиться к некоторым мелочам слишком серьёзно; стоит сказать небольшую неправду, чтобы сгладить ситуацию — всё пройдёт.

Поэтому на работе, сталкиваясь с некоторыми ситуациями, мы не обязательно должны говорить правду, ведь порой правда не приносит пользы ни людям, ни нам самим, ни делу. Раз правда может ранить других, почему мы должны обязательно говорить правду? На самом деле, если небольшая ложь приносит пользу и другим, и нам самим, почему бы её не сказать?

2. Не стоит превозносить себя, а при необходимости «поддерживайте» других

Как только речь заходит о слове «похвалить», у нас возникает некое неприятное ощущение. Есть старая поговорка: «Не поднимай чужого духа, не унижай своего». Поэтому обычные люди всегда изо всех сил стараются повысить свою значимость, а к другим относятся с придирчивостью. На самом деле в этом нет необходимости.

«Похвала» — это пропаганда, а пропаганда — это «похвала» политика. «Похвала» — это реклама, а реклама — это «похвала» коммерсанта; однако реклама коммерсанта — это

«похвала» самого себя, а пропаганда политика — это наем людей, чтобы те хвалили его, что несколько отличается от «похвалы» других людей, о которой идет речь здесь. «Похвала» других — это метод, известный с древних времен, который называется взаимным прославлением. Но так называемое «восхваление» — это вовсе не слепая хвалебная тирада и не бессмысленная болтовня; оно должно основываться на реальной ситуации собеседника. У каждого человека есть свои недостатки и свои достоинства.

Обычные люди, глядя на других, видят только недостатки, не замечая достоинств; они придают большое значение чужим недостаткам, а достоинства считают чем-то обыденным, поэтому часто возникает ощущение, что «восхвалять» нечего. На самом деле, если вы с самого начала будете руководствоваться мыслью о том, что «нет идеального человека в трех поколениях», простите его недостатки и обратите внимание на его достоинства — то найдётся масса поводов для «восхваления»! Более того, когда вы «восхваляете» кого-то, вы не обманываете общественность, а просто привлекаете внимание к достоинствам этого человека, а сам он, благодаря вниманию окружающих, начинает особенно ценить свои сильные стороны, прилагать ещё больше усилий и развивать их, становясь ещё лучше, чем сейчас. Поэтому, когда вы «восхваляете» другого как сокровище, а он в свою очередь «восхваляет» вас, это сокровище в итоге достаётся вам. Видно, что «восхваление» — это средство, позволяющее и вам самому стать сокровищем, и ни в коем случае не унижительное поведение. Как гласит пословица: когда люди восхваляют друг друга, чем больше «восхваляют», тем выше поднимаются — и вы становитесь выше, и он становится выше. Разве это не выгодно для обеих сторон?

Однако есть несколько способов «восхваления», которые совершенно недопустимы. Когда некто А начинает восхвалять себя в присутствии другого человека, некоторые, возможно, не оценят такого поведения. Но если восхвалять А перед публикой, бесплатно рекламируя его достоинства, он наверняка будет очень рад. Главное, чтобы «восхваление» не было чрезмерным, и тогда публика не сочтёт, что вы делаете это намеренно. Или же, хваля человека А за его спиной, рассказывая о его достоинствах, немного приукрасив несколько конкретных фактов, чтобы у слушателей сложилось о нём хорошее впечатление, а потом передав это самому А, его радость будет гораздо сильнее, чем если бы его хвалили в лицо.

При первой же возможности он тоже оплатит вам тем же и щедро «похвалит» вас. Как гласит пословица: «За доброе слово за спиной не заплатишь ни гроша.» Это ясно показывает, что ценить «похваливание» за спиной — вполне естественно для человека. Если вы умеете писать статьи, то написание статей также является одним из способов «похвалить» человека: при первой же возможности приведите достоинства человека А в качестве примера в своей статье, указав его настоящее имя. Если вашу статью прочитают сто человек, это будет означать, что вы «похвалили» его перед ста людьми; если прочитают тысячу человек — то перед тысячей. Человек А, которого вы хвалите, будет очень рад и доволен, и его отношение к вам непременно значительно улучшится. Укреплять отношения — дело не из лёгких, но использовать «похвалу» для этого — самый простой и эффективный способ, да и с моральной точки зрения это вполне соответствует древнему принципу прославления добра.

В прежние времена некоторые считали, что не давать легко согласия — признак честности. На самом деле, честен ли человек или нет — это отдельный вопрос, а вот то, что у него слишком высокие требования и узкий кругозор, — это неоспоримый факт. Имея высокие требования и узкий кругозор, он сам, вероятно, не чувствует себя вполне довольным; из-за этого у него появляется некоторая враждебность по отношению к обычным людям, и поэтому он тем более не хочет легко давать согласие. Нежелание молодых людей «восхвалять» других объясняется, во-первых, ошибочным представлением, что «восхваление» — это лстивость, порочащая их личность; во-вторых, высокомерным отношением к себе, когда они считают, что обычные люди не дотягивают до их уровня; в-третьих, страхом, что другие превзойдут их, из-за чего они будут выглядеть неудачниками. Если же им удастся избавиться от этой нездоровой

психологии и сосредоточиться на изучении методов «восхваления» других, они непременно смогут оценить все преимущества такого подхода.

3. Использовать слова других, чтобы выразить свою похвалу

Выражать свои сокровенные мысли устами другого человека, хваля собеседника, — это высшая степень похвалы, поскольку слушателю это приятно, а говорящий делает это искренне; естественно, между ними возникает невысказанное взаимопонимание и душевная близость.

На фондовом рынке Гонконга иногда случается, что акции той или иной компании внезапно взлетают на поразительную высоту. В таких случаях на следующий день в газетах появляются сообщения о том, что на рынке «ходят слухи» о важных событиях в жизни этой компании. То есть причиной роста акций является появление хороших новостей. Однако следует обратить внимание на то, что эти новости остаются всего лишь «слухами», поскольку они ещё не были освещены в СМИ, а их распространение, следовательно, ограничивается узким кругом людей.

Практика часто показывает, что такие слухи, «ограниченно» доходящие до ушей отдельных инвесторов, зачастую оказывают большее влияние, чем новости, напечатанные черным по белому в СМИ и доходящие до десятков тысяч людей. Во многих случаях новости, услышанные опосредованно, вызывают большее доверие, чем те, которые услышаны напрямую! Только новости, о которых знает небольшое число людей, выглядят как достоверная инсайдерская информация.

Если говорить откровенно, то в основном это связано с присущей человеческой природе «склонностью к скептицизму», что соответствует кантонской поговорке: «На улицах не прыгают такие огромные лягушки». Мы склонны верить, что «в дешёвом обязательно есть какой-то подвох», поэтому часто слышим наставление: «Не жадничай к дешёвому».

Если применить этот принцип к искусству похвалы, то самые искусные «эксперты по похвалам» зачастую именно и используют косвенные способы, чтобы сказать что-то хорошее!

Когда-то был один настоящий эксперт по «похвалам»:

Он был в то время административным сотрудником второго уровня в одном из отделов компании, что соответствовало должности начальника отдела, хотя в Гонконге его начальники благозвучно называли бы его менеджером. Этот человек «умел ладить с людьми» и, естественно, установил особенно хорошие отношения с коллегами из вышестоящего звена. Итак, объектом его похвалы, естественно, был его начальник, ведь именно он руководил его отделом и обладал полномочиями, от которых зависели его карьерный рост, продвижение по службе и даже увольнение.

Просто его похвалы часто не носили прямого характера, а передавались косвенно через коллег его начальника, занимающих равные с ним должности. В присутствии тех руководителей, которые были на одном уровне с его начальником и относились к нему дружелюбно, этот человек часто — намеренно или ненамеренно — хвалил своего начальника. А если у него появлялась возможность поговорить с высшим начальством, он тем более не упускал шанса — намеренно или ненамеренно — выразить свое восхищение мудрым руководством начальника. Люди по своей природе любят сплетничать, и в результате многие из этих слов, естественно, доходили до ушей его начальника.

Если бы вы были его начальником и знали, что ваш подчиненный часто хвалит вас за спиной и выражает вам свое восхищение, то, поверьте, «трудно остаться равнодушным». Такие похвалы, донесённые из вторых рук, гораздо приятнее, чем прямые!

Оценивая добрые намерения других, мы всегда сначала подозреваем, не скрывается ли за ними какой-то мотив. Если кто-то хвалит вас напрямую, вы подумаете, что это «просто подлизывание», и что цель таких лестных слов — лишь получить что-то взамен. Однако похвалы, услышанные из слухов, оказывают вводящий в заблуждение эффект. Подобно слухам на фондовом рынке, информация, полученная таким образом, кажется гораздо более достоверной.

Прямая похвала во многом похожа на рекламу: её цель очевидна каждому, как в поговорке о намерениях Сыма Чжао. Конечно, расхваливать цветы, когда их продаёшь, тоже бывает полезно — иначе не существовало бы рекламы. Однако хорошая реклама, как и искренняя похвала, должна быть содержательной и убедительной. А если комплимент произносят только ради того, чтобы расположить человека к себе, он легко звучит как лесть. Поэтому косвенная, ненавязчивая похвала часто производит более сильное впечатление: собеседник не чувствует, что его намеренно стараются задобрить.

4. Выражайтесь тактично, подбирайте «хорошие слова», чтобы быть популярным

Искусство разговора — это чрезвычайно глубокая наука, требующая учета конкретного собеседника и обстановки для выбора подходящего подхода. Когда вы замечаете, что некоторые темы могут вызвать у слушателя недопонимание или задеть его чувства, не следует говорить об этом прямо и опрометчиво, а лучше использовать косвенные или абстрактные выражения, чтобы избавить собеседника от неловкой ситуации, из которой ему будет трудно выйти.

На работе самое главное — не кричать: «Ой! Как ты можешь быть таким некомпетентным, что даже с такой мелочью не можешь справиться!» Лучше всего выразить это в тактичной и деликатной форме, например: «При решении простых задач ошибки случаются чаще всего — это почти общая проблема у всех, так что не стоит переживать!» Не следует бездумно говорить: «Боже мой! Ты что, уже так постарел?» Лучше похвалить собеседника: «Ты действительно умеешь сохранять молодость, на тебе и следа старости не видно». Так вы обязательно порадуете и себя, и собеседника, а ваши отношения только укрепятся.

Если кто-то приходит в ярость из-за озорного ребёнка в семье, можно сказать ему, что это естественная черта детей, да и чем озорнее ребёнок, тем он умнее и сообразительнее, и это должно служить утешением. Что же касается красавицы, вступающей в закат своей молодости и с грустью размышляющей о проходящей молодости, утешьте её словами вроде: «Все живые существа в природе стареют; а с возрастом человек становится более зрелым и мудрым...».

В общем, сталкиваясь с подобными темами, следует заменять местоимение второго лица единственного числа общими терминами, такими как «мужчина», «женщина», «старик» или «ребёнок», чтобы собеседник почувствовал опору, его настороженность естественным образом исчезла, и он подсознательно согласился с высказанными аргументами.

Практически у каждого человека есть любимые слова или интонации, и как только он слышит эти конкретные выражения, у него сразу возникает резонанс, и барьеры в его сердце мгновенно рушатся. Например: житель Шаньдуна, услышав родной диалект, сразу же испытывает чувство блаженства, словно опьянения; пекинец, услышав стандартный пекинский акцент, непременно почувствует трепет в сердце и испытает восторг, словно встретив старого друга. Если вы хотите убедить коллегу, который обычно увлекается маджаном, попробуйте вставлять в разговор термины из маджана, чтобы пробудить его интерес; если же собеседник — поклонник бейсбола, то такие термины, как «хоум-ран», «аут за страйк-аут», «аут на поле» и «кража базы», произведут магический эффект и очень скоро заставят его обращаться к вам как к брату. Поэтому умелое использование различных специальных терминов в качестве украшения разговора обязательно принесёт вам неожиданно приятный результат.

Сленговые выражения — это определенные слова, которые были в моде в определенный период времени; обычно они придумываются случайно и имеют значение, совершенно отличное от первоначального. Например, такие чрезвычайно популярные в настоящее время слова, как «крутой» и «красотка», на первый взгляд вызывают ощущение, будто вы попали в туман: как можно было догадаться, что они являются синонимами слов «хвастаться» и «девушка»? Однако скорость распространения этих сленговых выражений просто поразительна. После нескольких встреч с ними большинство людей перестают удивляться и начинают легко их произносить. Если пожилые люди или лица, занимающие высокое положение, хотят успешно убе-

дить непокорных молодых людей, то добавление в разговор нескольких сленговых выражений непременно станет «последней штрихом» и даст эффект, сравнимый с действием чудодейственного лекарства.

5. Говорите с учетом собеседника: хорошие слова — это те, которые имеют смысл

Поговорка «С людьми говори как люди, с призраками — как призраки» обычно используется для критики чьей-то хитрости, конъюнктурности и неискренности; можно сказать, что это оскорбительное выражение.

Однако мы предлагаем вам по-новому взглянуть на эту поговорку.

«Говори как человек» — так можно общаться с «людьми».

«Говори как призраки» — это значит общаться с «призраками».

Если же говорить с человеком как с призраком, а с призраком как с человеком, то общение не состоится.

Поэтому «говори с людьми как люди, говори с призраками как призраки» — это секрет «общения», а также секрет того, как ладить с людьми в офисе, заводить друзей, производить хорошее впечатление и понимать собеседника. Это навык, это искусство — разве это может быть просчетчивостью, спекуляцией или неискренностью?

Эта фраза означает, что при общении с собеседником следует по возможности использовать язык, который ему близок, и затрагивать темы, которые ему знакомы и интересны.

Например, в офисе, разговаривая с пожилым мужчиной с юга, лучше использовать тайваньский диалект, а с представителем народности хакка — хаккасский язык... Неважно, насколько неискренне вы говорите — главное, что вы говорите, и это поможет вам завоевать их признание. Что касается тем для разговора, то, например, разговаривая с женщиной, у которой есть дети, можно поговорить о воспитании детей и о повседневных бытовых делах; разговаривая с сотрудником торговой компании, можно поговорить о конъюнктуре... Неважно, насколько глубоко вы вникаете в тему — главное, что вы заговорили, и тогда они сами невольно расскажут вам многое о себе и о своей работе, а если вы ещё умеете правильно направлять разговор, то, возможно, они даже раскроют вам свои сокровенные мысли.

«С человеком говори как человек, с призраком — как призрак» — очень полезный приём в межличностных отношениях на работе. Его сила заключается в том, что он использует слабость людей, склонных к эгоцентризму: удовлетворяя самолюбие собеседника словами, вы ослабляете его защитные механизмы, и он воспринимает вашу вежливость и дружелюбие как проявление заботы о нём, в результате чего у него возникает к вам симпатия. В результате вы уже на три-четыре десятых понимаете его, а он о вас по-прежнему ничего не знает.

«С людьми говори как люди, с призраками — как призраки» — хотя это и не всегда помогает установить близкие отношения с собеседником, это безусловно отличный способ сблизиться с ним и завязать первые контакты. Если вы сможете так поступать, то, гарантирую, извлечете из этого огромную пользу.

Однако «речь для людей и речь для призраков» требует обучения и тренировки. То есть вам нужно приучить себя в общении с людьми чаще говорить «вы», а реже — «я»; если вы любите говорить «я», то вам будет легко принять чужую вежливость за заботу.

Узнавайте больше об особенностях и тенденциях различных отраслей, изучайте язык разных социальных групп — чем больше вы будете знать, тем легче вам будет находить нужные слова, и вы сможете общаться с кем угодно.

Поэтому на рабочем месте любая фраза, если она логична, обоснована и трогает сердце, является хорошей фразой.

6. Прямота — это палка о двух концах

Прямота — это обоюдоострый меч, а не топор, способный расчищать путь через тернии. Если прямота может ранить человека, зачем брать этот меч, чтобы пронзить его сердце?

В одной компании работал сотрудник среднего звена, которого все считали хорошим человеком. Однако повышения он так и не получил. Ровесники, пришедшие на работу одновременно с ним, успели возглавить другие отделы или даже стать его начальниками. Друзей у него тоже было немного. Хотя коллеги отзывались о нём положительно, после работы его почти никто никуда не приглашал, а в офисе он чаще держался особняком.

На самом деле способности А неплохи, у него также довольно хорошие навыки наблюдения и анализа. Проблема в том, что он говорит слишком прямо, всегда высказывается откровенно, без прикрас, что прямо или косвенно сказывается на его межличностных отношениях.

На самом деле «прямолинейность» — это очень симпатичная черта характера, которую стоит ценить, ведь только такие люди способны четко разграничить добро и зло, право и неправу, красоту и уродство, а также достоинства и недостатки человека. Однако на рабочем месте «прямолинейность» становится роковой чертой для людей с таким характером, и вот почему:

Люди, склонные к «прямолинейности», часто видят только явление или проблему и зачастую думают только о том, чтобы «высказаться», не учитывая позицию, взгляды и характер окружающих. Их слова могут быть полной чепухой, а могут и поразить в самую точку; когда это чепуха, собеседник понимает это, но не может открыто выразить недовольство и вынужден держать всё в себе; а когда слова поражают в самую точку, они указывают прямо на суть проблемы, заставляя собеседника задействовать механизмы самозащиты, и если он не в силах противостоять этому, то, скорее всего, затаит обиду. Поэтому прямолинейность, будь то в отношении людей или событий, становится для окружающих невыносимой, что приводит к возникновению препятствий в межличностных отношениях: другие предпочитают держаться от вас подальше и ищут способы оттолкнуть вас как можно дальше, руководствуясь принципом «с глаз долой — из сердца вон».

Люди, склонные к прямолинейности, как правило, обладают «справедливым характером», а их слова обладают большой силой воздействия и разрушительной мощью. Поэтому иногда таких людей используют в своих интересах, подталкивая их к разоблачению чьих-то противозаконных действий или к критике несправедливости. Независимо от результата, такие люди всегда становятся жертвами: если результат хороший, то те, кто подталкивал вас, пожинают плоды, а вам достается лишь небольшая доля; если результат плохой, вы обязательно станете занозой в глазу у других и главной мишенью для мести.

Поэтому на рабочем месте прямолинейность — это обоюдоострый меч, ранящий и других, и самого себя, а не «мачете», прокладывающее путь сквозь тернии. Людям с таким характером следует глубоко задуматься и выработать несколько правил:

1. В отношениях с людьми

Старайтесь реже прямо указывать на неправильные поступки других или исправлять их слабости характера. Это не будет воспринято как «чем сильнее любовь, тем строже упрек», а будет расценено как злоба; Кроме того, ваша прямолинейность не принесет особого эффекта, ведь у каждого человека есть внутренняя крепость, в которой скрывается его «я». Ваша прямолинейность как раз разрушает эту крепость и вытаскивает его оттуда, что, естественно, не вызывает у него радости. Поэтому, если можно не говорить, лучше промолчать; а если нужно сказать, то говорите окольными путями, не входя в подробности. Если он не слушает — это его дело.

2. В отношении дел

Старайтесь реже критиковать несовершенства в делах: дела планируются и выполняются людьми, поэтому критика «дела» — это критика человека. Так называемое «критиковать дело, а не человека» — это всего лишь «метод, затуманивающий слух». Если у вас нет значительной власти или высокого положения, прямолинейность принесет вам только неприятности. Если можно изменить ситуацию, то эти неприятности того стоят; если нет, лучше промолчать! Если

же говорить всё же необходимо, то только в обтекаемой форме, не входя в подробности; если никто не хочет слушать, это их дело.

7. Любезности нужно говорить часто, но их можно говорить, можно слушать, но не стоит верить

«Учтивые фразы» — это не грех и не обман, а своего рода «необходимость».

Поэтому «вежливые фразы» нужно говорить часто, но есть одно «но»: их можно слушать, но не верить.

Некий А. работал в государственном учреждении и более десяти лет не получал повышения. Тогда, благодаря знакомому, он обратился к руководителю отдела кадровых переводов в надежде перейти в другое подразделение, поскольку знал, что там есть вакансии, а он соответствует требованиям.

Тот руководитель проявил большую радушие и дал обещание прямо в лицо, похлопав себя по груди: «Без проблем!»

Человек А с радостью вернулся домой и стал ждать известий, но прошло полмесяца, месяц, два месяца, а новостей так и не поступило. Когда он позвонил, его то не было на месте, то он «находился на совещании»; он спросил у друга, и тот сказал ему, что на эту должность уже кто-то опередил его. Он в ярости спросил друга: «Тогда почему он похлопал себя по груди и сказал, что нет проблем?» Его друг не знал, что на это ответить.

Правда заключалась в том, что тот руководитель произнес «лицемерные слова», а человек А поверил в них.

«Формальные обещания» — одно из явлений в рабочей среде, а их использование — своего рода жизненная мудрость. Те, кто давно работает в этой сфере, умеют их давать и привыкли к этому. Это не грех и не обман, а своего рода «необходимость».

Как правило, «вежливые фразы» бывают следующих видов:

1. Похвалы, высказываемые в лицо

Например, человеку могут похвалить его умение ладить с коллегами, элегантную одежду или профессиональные способности. В таких вежливых комплиментах иногда есть доля правды, а иногда они сильно преувеличены. Но даже если слова звучат приторно, в девяти случаях из десяти человеку приятно их слышать, пока похвала не выходит за разумные пределы. Особенно радуют комплименты, произнесённые при других людях.

2. Слова, сказанные в лицо в знак согласия

Например: «Я сделаю всё, что в моих силах», «Если возникнут проблемы, обращай ко мне» и т. п. Иногда такие слова просто необходимо произнести, ведь собеседник оказывает на вас давление, используя личные отношения: если отказать ему в лицо, ситуация станет крайне неловкой, и вы сразу же наставите на себя врага; а если он будет настойчиво приставать и не уходить, это принесет ещё больше хлопот. Поэтому лучше сначала отделаться «лицемерными фразами», а потом, если сможете помочь — помогите, а если не сможете или не хотите — найдите оправдание. В общем, это служит «тактикой отсрочки».

Поэтому от «вежливых фраз» не уйти, ведь их отсутствие может негативно сказаться на ваших межличностных отношениях.

Однако ни в коем случае не верьте «вежливым фразам».

В отношении «вежливых фраз» в виде похвалы или лести вам нужно сохранять хладнокровие и объективность; ни в коем случае не теряйте голову от двух-трёх лестных слов, ведь это может повлиять на вашу самооценку. Остыв, вы, напротив, сможете лучше понять, какие намерения у собеседника.

Что касается «вежливых фраз», сопровождаемых громкими обещаниями, вам следует сохранять сдержанность, чтобы избежать ситуации, когда чем больше надежд, тем сильнее разочарование. Можно только «поверять на слово», ведь изменения в человеческих отношениях непредсказуемы: раз вы не можете определить его истинные намерения, вам остается

только готовиться к худшему. Понять, являются ли слова собеседника просто «вежливыми фразами», несложно: достаточно несколько раз проверить их на практике. Если собеседник уклоняется от прямого ответа, ведет себя уклончиво, избегает встреч или уходит от темы разговора, значит, его слова действительно были «вежливыми фразами». Поэтому к таким «вежливым фразам» нужно относиться с трезвостью, иначе это может привести к серьезным последствиям.

8. Говорите с каждым только три части слова, не раскрывайте всю душу

В народе говорят: «Говорите с каждым только три части», а остальные семь частей не стоит раскрывать. Вы, возможно, думаете: «Настоящий мужчина открыт и честен, ему нет ничего запретного, о чём нельзя говорить с людьми, так зачем же ограничиваться тремя частями?» Секрет здесь заключается в том, насколько высока ваша проницательность!

Выживая на рабочем месте, особенно если вы новичок, ни в коем случае не наносите себе душевную боль, раскрывая всю душу.

Вы только что пришли в новый офис, вы новичок, впервые встречаетесь с людьми или видели их всего несколько раз. Даже если вам этот человек кажется хорошим и он вам нравится, не стоит сразу же открывать ему душу.

Потому что с людьми, которые ещё не знают вас, нужно быть сдержанным как в словах, так и в поступках — не стоит полагаться только на свои желания. Я советую вам не открывать душу сразу, более того, вы даже можете вести себя «сдержанно и расчётливо». Рабочая среда сложна, и если вы сразу откроете душу собеседнику и будете искренне общаться с ним, то рискуете «пострадать».

Открыть душу — это проявление вашей искренности и энтузиазма, но не так много людей, которые, увидев вашу открытость, откроют свою в ответ; к тому же среди них могут быть и те, кто показывает «ложное сердце». Если у такого человека есть скрытые мотивы и он воспользуется твоей уязвимостью — как, например, бездушный мужчина по отношению к влюблённой женщине, — то тебе придётся нелегко; а тот, кто умеет манипулировать, сможет тем более играть тобой, как хочет.

Есть ещё один тип людей: если ты откроешь ему своё сердце, он, напротив, не станет уважать тебя и будет смотреть на тебя свысока. У некоторых просто есть такая врождённая склонность: если ты будешь с ними немного холоднее, они, напротив, будут уважать тебя и бояться тебя. Другими словами, для таких людей чувства, которые даются слишком легко, не будут иметь ценности, так разве твои усилия не окажутся напрасными?

Кроме того, бывает такая ситуация: если вы сразу же откроете ему своё сердце, а он окажется осторожным человеком, то вы, напротив, напугаете его, потому что он заподозрит, что за вашей откровенностью скрывается какой-то скрытый мотив. Если так и будет, разве вы не добьётесь обратного результата и не разрушите дружбу, которая могла бы развиваться?

Кроме того, если ты откроешься человеку, но в результате не получишь ответного отношения, то чувство «брошенности» и «предательства» будет очень неприятным.

Поэтому вместо того, чтобы сразу открывать душу, лучше постепенно наблюдать за собеседником и только после того, как вы его по-настоящему поймёте, «открыть ему душу». Вы можете быть искренними и честными, но ни в коем случае не вкладывайте в это свои эмоции — оставьте себе пространство для размышлений и буфера. Если не приносить эмоциональный фактор, всё будет гораздо проще.

Что касается опытных профессионалов, которые говорят лишь три десятых от того, что думают, вы наверняка сочтёте их хитрыми и нечестными. На самом деле, в разговоре нужно учитывать, каков собеседник: если он не из тех, кому можно говорить всё откровенно, то даже три десятых правды — это уже немало. Конфуций говорил: «Говорить с неподходящим человеком — значит оговориться». Если собеседник не является для вас близким человеком, а вы всё равно говорите всё, что думаете, как он отреагирует? То, что вы говорите, касается только

вас самих — захочет ли собеседник это слушать? Если ваши отношения поверхностны, а вы вступаете с ним в глубокую беседу, это свидетельствует о вашем недостатке воспитания; то, что вы говорите, касается собеседника, но вы не являетесь его искренним другом и не имеете права вести с ним глубокую беседу — «честный совет неприятен на слух», и это показывает вашу дерзость; если же речь идет о государственных делах, а вы не понимаете ни позиции собеседника, ни его взглядов, но при этом позволяете себе высокомерные рассуждения, то легкомысленные слова могут привести к неприятностям! Поэтому, общаясь с людьми, говорите лишь на три десятых — не потому, что нельзя говорить, а потому, что не нужно и не следует. Это не противоречит принципу, что «нет ничего, о чём нельзя говорить с людьми».

«Нет ничего, о чём нельзя говорить с людьми» относится к тому, что вы делаете, но не означает, что вы должны без ограничений объявлять об этом всем. Может ли человек, искушённый жизнью, говорить о всём — это уже другой вопрос. То, что он говорит лишь три части того, что можно, связано с тем, что говорить об остальном не нужно и не следует, а вовсе не с нечестностью и уж тем более не с хитростью. У речи изначально есть три ограничения: во-первых, человек, во-вторых, время, в-третьих, место. Не стоит говорить с неподходящим человеком. Если время неподходящее, то даже перед подходящим человеком говорить не следует. Если человек и время подходящие, но место неподходящее, то говорить всё равно не следует. Если человек не тот, то даже три части правды — это уже слишком много; если человек подходящий, но время неподходящее, то, сказав три части правды, вы даёте ему намек, чтобы посмотреть на его реакцию; если человек подходящий, время подходящее, но место неподходящее, то, сказав три части правды, вы можете привлечь его внимание, и, если необходимо, не стесняйтесь выбрать другое место для более подробной беседы — это и есть человек, хорошо разбирающийся в жизни.

Выживание на рабочем месте — это не значит выкладывать душу на всеобщее обозрение; это не имеет отношения к самовоспитанию или морали, а связано с учетом конкретных реалий.

Глава 2. Просить о помощи — упорно добиваться своего, прокладывая скрытые пути

На работе некоторые дела невозможно выполнить в одиночку, поэтому просьбы к начальству и коллегам неизбежны. Поэтому, обращаясь к кому-то с просьбой, нужно проявлять ловкость и использовать определенные приемы. Здесь нужно применять «искусную силу»: так называемая «искусность» заключается в том, чтобы упорно настаивать и прокладывать скрытые пути, чаще всего воздействуя на глубину души. Конечно, здесь нужно быть предельно осторожным: лучше упорно настаивать, чем действовать бездумно и грубо — жесткие методы не только не завоюют симпатии, но и могут обидеть людей.

1. Установите прочные доверительные отношения

Прежде чем просить кого-то о помощи, сначала нужно с помощью слов сократить дистанцию с собеседником. Это называется «налаживанием контактов», а также «эффектом визитной карточки» или «техникой установления идентификации». Налаживание контактов — это эффективный способ установления эмоциональной связи с незнакомыми людьми, начальством, коллегами, подчинёнными и т. д. в рамках делового общения.

Установление доверительных отношений заключается в поиске общих черт в опыте, увлечениях, стремлениях, хобби и т. д. обеих сторон общения, в нахождении «общего языка», создании благоприятной атмосферы для общения и, как следствие, в завоевании поддержки и сотрудничества собеседника.

В истории дипломатии есть один анекдот:

один японский депутат встретился с президентом Египта Насером. Поскольку характер, опыт, жизненные увлечения и политические устремления этих двух людей сильно различались, президент не проявил особого интереса к японскому депутату. Чтобы не подвести свою миссию и наладить отношения с египетскими властями, японский депутат перед встречей провёл многосторонний анализ и в итоге решил покорить Насера с помощью установления близости, чтобы достичь цели переговоров. Ниже приводится диалог между ними:

Депутат: «Ваше Превосходительство, о Ниле и Насале в нашей Японии знают все, от мала до велика. Вместо того чтобы называть Вас президентом, я лучше обращусь к Вам как к полковнику, ведь я тоже был военным и, как и Вы, воевал с англичанами».

Насер: «Хм...»

Депутат: «Англичане называют Вас „Гитлером Нила“, а меня — „Тигром Малайзии“. Я читал Вашу книгу „Философия революции“ и сравнивал её с книгой Гитлера „Моя борьба“. Я обнаружил, что Гитлер ставит силу превыше всего, а Вы, Ваше Превосходительство, обладаете прекрасным чувством юмора».

Насер: «(Очень взволнованно) Ха, ту книгу я написал в спешке за три месяца после революции. Вы правы, помимо силы я уделяю внимание и человеческим отношениям».

Депутат: «Да! Нам, военным, тоже нужна человечность. Когда я воевал в Малайзии, у меня всегда был при себе короткий нож — не для того, чтобы убивать, а чтобы защищаться. Арабы сейчас сражаются за независимость — это тоже защита, точно так же, как мой нож в те времена».

Насер: «(Очень обрадовавшись) Ваше Превосходительство, вы прекрасно сказали. В будущем приглашаю вас приезжать к нам раз в год». В этот момент японский депутат, воспользовавшись моментом, перешел к делу и начал говорить об отношениях между двумя странами и торговле, после чего они с удовольствием сфотографировались на память. Стратегия японского депутата по установлению дружеских отношений дала потрясающий эффект.

В самом начале этой беседы японец назвал президента «полковником», значительно понизив его звание; пережить ругань со стороны англичан, по идее, не является чем-то почетным, но для Насера, бывшего военного, почитавшего силу оружия и одержавшего победу в войне за свободу и независимость, это прозвучало весьма почетно; ведь без силы и ловкости Гитлера, без чувства юмора и человечности как бы он сам смог пройти путь от полковника до президента? Затем японцы, сославшись на то, что читали его «Философию революции», похвалили его силу и человечность, а также высоко оценили справедливость арабо-израильской войны. Это не только точно задело «болеву точку» Насера, но и на сто процентов соответствовало его вкусам, благодаря чему слова японца возымели ожидаемый потрясающий эффект. Японский депутат пять раз подряд применил метод поиска общих точек соприкосновения, благодаря чему Насер прошел путь от «незаинтересованности» через «сильное возбуждение» до «огромной радости», что свидетельствует о глубоком мастерстве японца в налаживании отношений.

Успех этого японского депутата даёт нам важный урок: на рабочем месте, особенно если вы только что устроились в компанию и хотите, чтобы кто-то выполнил вашу просьбу, ни в коем случае нельзя действовать без подготовки. Только будучи хорошо подготовленным, можно наладить доверительные отношения — прочные и надёжные, — и тогда то, о чём вы просите, будет выполнено без проблем.

Помните: прося кого-то о помощи в офисе, не забывайте налаживать отношения.

2. Лестные слова согревают душу, как весенний ветер

В офисе люди, умеющие делать комплименты, безусловно, пользуются большей популярностью, и то, что у них все получается гладко, становится вполне логичным. Когда человек слышит комплименты, он всегда испытывает огромную радость, его лицо озаряется улыбкой, и он повторяет: «Да ладно, я не настолько хорош», «Вы действительно умеете говорить!». Даже если позже, остыв, он осознает, что собеседник просто льстил ему, он всё равно не сможет избавиться от этой радости.

Ведь любовь к лести — это врождённая черта человека, а тщеславие — слабость человеческой натуры. Когда вы слышите похвалу и восхваление со стороны собеседника, в душе возникает огромное чувство превосходства и удовлетворённости, и вы, естественно, с радостью следуйте его советам.

Наверняка у каждого из нас был опыт покупки одежды в частных лавках. Когда вы примеряете одежду, продавец обязательно похвалит вас:

«О! Как красиво! Одежда сидит на вас просто идеально — скромно, элегантно, с изяществом. Вы выглядите на несколько лет моложе, чем раньше».

И хотя изначально вы не собирались покупать эту одежду, в итоге вы всё-таки её приобрели.

На следующий день вы чувствовали себя на высоте, но не прошло и двух часов, как порвалась одна из строчек, и в одежде образовалась большая дырка. Только тогда вы поняли, что пошли на поводу у лести продавца.

Чтобы добиться успеха в делах, когда приходится обращаться к кому-то за помощью, в первую очередь нужно избавиться от собственных предвзятых представлений и как можно скорее выработать привычку всегда хвалить других. Как гласит пословица: «Привычка — вторая натура человека», «Привычка становится естественной», «Привычка становится характером». Когда хвалить других станет для вас привычкой, ваша способность решать дела соответственно повысится.

Чтобы добиться поддержки руководства в решении дел, необходимо овладеть искусством лестных речей. Умение говорить и способность решать дела взаимодополняют друг друга. Если слова звучат приятно и уместно, руководство с большей готовностью примет ваши условия и требования; в противном случае даже самое простое дело может закончиться провалом.

Поэтому, чтобы научиться говорить лестные слова, нужно научиться подбирать слова в соответствии с ситуацией. Умение говорить приятные слова в соответствии с настроением обычно называют похвалой или восхвалением, а в простонародье — льстивостью и подхалимством. На самом деле, такие мирские представления о похвале как раз мешают решению дел. Чтобы добиться успеха, нужно выбирать слова, которые приятно слышать собеседнику — только так можно решить вопрос. Поэтому нужно научиться говорить слова похвалы.

Практически любой человек склонен к тщеславию, и его особенностью часто является то, что, когда он чувствует себя неуверенно в каком-то деле, он с огромным удовольствием видит, как ему удастся проявить себя в этом деле и заслужить похвалу окружающих. Когда вы восхваляете любое из тех дел, в которых он чувствует себя неуверенно, это всегда приносит желаемый результат.

Граф Гисфилл сказал: «У каждого человека есть свои сильные стороны, или, по крайней мере, те, в которых он считает себя превосходящим других. В тех областях, где он осознает своё превосходство, он, естественно, испытывает радость».

Похвала и восхищение не равносильны льстивости, а признание достоинств не равносильно подхалимству. Похвала и признание той или иной черты лидера означают утверждение этой черты. Если это достоинство, сильная сторона, приносящая пользу коллективу, вы можете без колебаний выражать свою похвалу. Лидеру также необходимо через оценку других понимать свои достижения и свое положение в глазах окружающих. Когда его хвалят, его самолюбие получает удовлетворение, и он испытывает симпатию к тому, кто его хвалит. Ваш ум и талант нуждаются в признании, но если вы намеренно выставляете себя напоказ перед ним, это неизбежно будет выглядеть напыщенно. Руководитель из-за этого посчитает вас самонадеянным, высокомерным и надменным человеком, и психологически ему будет трудно с вами общаться, между вами не сложится взаимопонимания.

Слабости человеческой натуры определяют, что человек — самое невыносливое к уважению существо. Поэтому, обращаясь к начальнику в офисе с просьбой о помощи, проявлять к нему уважение — это само собой разумеется. Если вы проявите к нему уважение, он, в свою очередь, будет уважать и ценить вас; человек, к которому относятся с уважением, не оставит проблемы собеседника без внимания.

3. Расскажите о своих бедах, чтобы смягчить сердце собеседника

Слёзы способны тронуть сердце собеседника. Говорят, что женщины лучше мужчин умеют жаловаться, потому что, когда они говорят, их глаза краснеют, а слёзы невольно текут, и даже самый жестокий слушатель не сможет остаться равнодушным.

Бывало ли у вас, что во время разговора о какой-то проблеме собеседник внезапно начал плакать? Возможно, это было для вас несчастьем. Вспомните, случалось ли с вами что-то подобное раньше? Когда вы бесконечно спорите с мужем, женой или детьми по какому-то поводу, и вы занимаете позицию, основанную на эмоциях, логике и законе, а все факты полностью на вашей стороне, не оставляя собеседнику никаких шансов на оправдание, но он внезапно заливается слезами и просит у вас прощения, как вы поступите?

Большинство людей скажет: «Ой, прости, не плачь, я не хотел, наверное, я просто слишком разозлился». Или даже пойдет дальше: «Перестань плакать, я согласен, делай, как хочешь. Деньги лежат на столе, возьми и купи себе что-нибудь!» Но редко кто скажет: «Отлично, сейчас тебе нечего сказать, делай со мной, что хочешь!»

То же самое касается просьб к начальству: когда вы в слезах рассказываете о своих трудностях, даже самый бессердечный руководитель будет тронут и, по крайней мере, не откажет вам в просьбе прямо на месте, что оставляет достаточно пространства для маневра.

Большинство людей — существа эмоциональные, и если вам удастся вызвать сочувствие, вы сможете достичь своей цели.

Во время одних выборов в парламент Японии один из кандидатов от фракции Танаки, несмотря на то что находился в невыгодном положении из-за тени, которую бросал на него имидж Танаки, всё же был избран. Он занял скромную позицию, заявив: «Меня давит тяжелый крест дела Танаки, и я не могу дышать», — и, со слезами на глазах, пытался завоевать сочувствие народа, а его жена стояла на улице и в слезах обращалась к прохожим, благодаря чему они получили голоса сочувствующих избирателей.

Вот в чём заключается чудесная сила слёз. Не верите? Попробуйте и вы в своём офисе.

4. Прося кого-то об услуге: «Подарок» незначителен, а дружба важна

Китай — страна этикета, и в дарении подарков есть свои тонкости, правила и секреты; это можно считать наукой, имеющей практическое применение. Тот, кто не освоил эту науку и не понимает принципа взаимности в дарении подарков, в большинстве случаев не сможет добиться успеха в своих делах, не сможет выполнить их должным образом или, иными словами, не сможет решать крупные задачи.

Древние говорили: «Тот, кто носит чужую одежду, хранит в сердце чужие заботы». Это означает, что, надев одежду, подаренную другим, человек берет на себя чужие заботы или тайные тревоги. Говоря современным языком, это означает, что, приняв подарок от другого человека, нужно оказать ему услугу. Это в целом соответствует народным поговоркам «Приняв деньги, избавляешь от беды» и «Кто ест чужое, тот мягкий, кто берет чужое, тот зависим». Традиция дарить подарки в Китае существует с древних времён и сохраняется до сих пор. С незапамятных времён, независимо от того, признают ли люди это или нет, нравится им это или нет, дарение подарков неразрывно связано с решением дел: тот, кто дарит небольшой подарок, решает мелкие дела, а тот, кто дарит крупный подарок, — важные дела; это, по-видимому, также является общим законом.

Поэтому, если вы хотите, чтобы кто-то помог вам в решении какого-либо дела, вам сначала нужно научиться дарить подарки, а дарить подарки — значит тратить собственные деньги. Сказать, что вы делаете это охотно, возможно, не совсем верно, но ради того, чтобы дело было сделано и сделано хорошо, часто приходится поступать так по необходимости. Раз уж вы «решили это сделать», то нужно «сделать это хорошо», то есть подарить подходящий подарок и добиться успеха в деле.

Ниже речь пойдет о том, на что следует обратить внимание при дарении подарков, и о соответствующих методах.

Во-первых, вопрос о том, кому дарить.

На первый взгляд этот вопрос не кажется проблемой, но на самом деле это очень важный момент. Ведь в повседневной социальной жизни немало людей ошибаются в выборе адресата подарка. Например, подарок был вручен, но дело так и не было решено — потому что собеседник не играл ключевой роли, и даже если подарок и был преподнесен, это оказалось напрасным.

Подарок нужно дарить ключевому лицу, а не по чуть-чуть дарить и Чжан Цзану, и Ли Си, и Ван У — в результате подарка раздробятся, их вес будет казаться незначительным, и иногда они могут не сыграть стимулирующей роли. Но это ещё не всё: если получателей будет слишком много, неизбежно возникнут слухи и утечка информации, что принесёт делу сто вреда и ни одной пользы.

Поэтому перед тем, как дарить подарки, необходимо тщательно взвесить влияние каждого из «важных лиц», выяснить, кто обладает правом принятия решений по данному вопросу и играет ведущую роль. Подарок следует дарить тому, кто является ключевой фигурой в решении дела. Если подарок будет направлен точно в цель, то дело, которое нужно уладить, может решиться без особых усилий. Напротив, если подарить подарок второстепенному лицу, то, скорее всего, не удастся добиться соответствующего результата.

Во-вторых, это вопрос о том, когда и где вручать подарок.

При вручении подарка важно учитывать время, место и обстоятельства — только в этом случае получатель с большей вероятностью примет его. Многие предпочитают приносить подарки вечером на дом, но на самом деле это не всегда лучший вариант. Вечером хозяина может не оказаться дома, и если вы принесли подарок, но не смогли встретиться с ним лично, это будет досадно. Или же собеседник может быть дома, но к нему заглянут посторонние гости, и входить с подарком в такой момент будет несколько неловко. Поэтому лучшее время — утром, до того как собеседник уйдет на работу, или в воскресенье утром, когда он только что проснулся. В это время, принеся подарок в дом, вас не будут беспокоить посторонние, а нужный человек будет дома, что облегчит встречу и общение. Кроме того, некоторые подарки можно вручить в офисе, например, сувенирную продукцию. Конечно, есть и другие случаи, когда можно преподнести подарок: например, во время банкета в отеле можно на месте подарить сигареты или алкоголь, чтобы собеседник мог забрать их с собой. Таким образом, выбор момента для вручения подарка можно подбирать в зависимости от ситуации.

В-третьих, вопрос о сумме подарка.

Сумма подарка определяется в основном тремя факторами. Во-первых, следует учитывать важность дела и масштаб выгоды, чтобы определить, какой подарок будет уместен. Если дело значительное и тесно связано с вашими интересами, следует подарить больше; если дело не столь важно, можно подарить меньше. Во-вторых, следует учитывать, сколько усилий и хлопот пришлось затратить собеседнику, а также степень риска, связанного с его ответственностью. Если дело сложное или сопряжено с большим риском, то подарок должен быть более щедрым; в противном случае можно ограничиться меньшим. В-третьих, уровень стоимости подарка определяется в соответствии с существующими в обществе традициями дарения подарков. Например, в период «Культурной революции» сигареты и алкоголь, купленные за десяток юаней, считались очень ценным подарком, тогда как сегодня уровень подарков, необходимых для решения дел, пожалуй, далеко превышает этот уровень. В целом, размер подарка — будь то много или мало — с одной стороны, в некоторой степени зависит от среднего уровня заработной платы в обществе, а с другой — неразрывно связан с общественными нравами того времени. Поэтому важно правильно определить, насколько значительным и каким по величине должен быть подарок, чтобы достичь цели, но при этом сэкономить и не допустить ситуации, когда затраты превышают выгоду.

В-четвертых, вопрос о том, что дарить.

Определившись с тем, кому дарить, нужно подумать, что именно подарить. Здесь под «подходящим» понимается не то, что нравится вам, а то, что нравится получателю. Поэтому перед тем, как дарить подарок, необходимо проанализировать повседневные предпочтения конкретного начальника, чтобы понять, какие подарки ему действительно нравятся. Например, кто-то любит выпить, кто-то — покурить, а кто-то отличается утонченным вкусом и интересуется антиквариатом, каллиграфией, живописью и старинными книгами; а кому-то просто нравятся деньги — действительно, у всех разные характеры, и у каждого свои особенности. Что любит собеседник — то и подарите ему. Помните: только подарив собеседнику то, что ему действительно нравится, вы сможете тронуть его сердце и вызвать у него эмоции. А как только вы тронете его сердце и вызовете эмоции, он с удовольствием приложит усилия, чтобы помочь вам.

Пятое — это вопрос того, как это сказать.

Преподнося подарок, всегда нужно иметь весомый повод, чтобы сделать это уместно. Например, болезнь, день рождения или поступление детей в учебное заведение — это особые случаи, которые являются лучшим моментом для подарка, ведь в таких ситуациях у вас есть «оправдание», и вы действуете вполне законно, не нужно специально искать повод для подарка. Поэтому всё происходит естественно и логично, и получатель, помимо благодарности, не будет испытывать особых колебаний. Однако бывают случаи, когда люди дарят подарки исключи-

тельно с целью добиться чего-то, и в этом есть оттенок «сначала купи, потом продай» и «сразу же забрать». Как в таком случае правильно объяснить, зачем вы дарите подарок? Ведь нельзя же прямо сказать: «Сегодня я хочу попросить вас об одолжении, поэтому принес вам подарок, чтобы вы им воспользовались». В таком случае собеседник не примет этот подарок. Что же делать? Здесь нужно найти формулировку, которая позволит собеседнику принять подарок с чистой совестью. Как правило, когда подарок дарят начальнику с целью добиться чего-то, тот всегда сначала отказывается или делает вид, что отказывается. Умение вежливо и тактично парировать отказ начальника — главный способ обеспечить, чтобы получатель подарка чувствовал себя комфортно и непринужденно. Ниже приведены так называемые «советы из опыта», которые журналист собрал у дарителей по поводу этой проблемы.

Вариант 1: Свалить вину на жену, которой сейчас нет рядом

Например: «Да, я тоже говорю, что для решения дела с вами не нужно ничего дарить. Но моя жена ни за что не соглашается и настаивает, чтобы я обязательно принёс подарок. Раз уж я принёс, то пусть он пока останется здесь. Иначе моя жена наверняка будет ругать меня за то, что я не умею решать дела, и я не смогу отчитаться перед ней, когда вернусь домой».

Вариант второй: переложить ответственность за подарок на детей собеседника

Например: «Это подарок для ребёнка, к вам это не имеет отношения. Даже если бы я не пришёл к вам по делу, а просто заглянул в гости, разве не следовало бы купить что-нибудь для ребёнка?»

Вариант 3: переложить ответственность за подарок на пожилых родственников собеседника

Например: «Не стоит благодарить, это для бабушки — как у него дела с здоровьем в последнее время?... Когда тебе будет удобно, просто отнеси это бабушке, я больше не буду специально к нему заходить».

Вариант 4: Переложить ответственность за подарок на друга, который попросил об услуге

Например: «Этот подарок купил для вас мой друг, я за него не платил. Мы помогли ему с делом, так что всё в порядке, и не стоит слишком церемониться с ним (ней)».

Вариант 5: Свалить ответственность за подарок на возможные «недостатки» собеседника

Например: «Ты уже оказал мне большую услугу, разве можно заставлять тебя тратить деньги? Возьми эти деньги пока, а когда понадобится, потратить их на мои нужды — если не хватит, я доплачу».

Вариант 6: представить деньги, подаренные собеседнику, как временно оставленные у него

Например: «Я знаю, что между нами для решения дел деньги не нужны, но вдруг что-то пойдет не так и понадобится подкинуть — обращаться ко мне за деньгами в такой момент будет невовремя. Поэтому оставь эти деньги у себя, если понадобятся — используй, а если нет — верни мне позже, разве не так?»

Все шесть приведённых выше формулировок отличаются человечностью; услышав их, собеседник чувствует себя комфортно, соглашается с тем, что «в этом есть смысл», и принимает подарок, не имея явных причин для отказа. Поэтому все шесть формулировок можно назвать «советами, основанными на опыте».

Искусство дарить подарки имеет решающее значение; овладение этим секретом поможет в решении дел и зачастую приносит двойной результат при меньших усилиях.

5. Стремление наладить связи — естественное человеческое стремление

Отношения — это слияние эмоций и взаимовыгодный обмен интересами. Наличие связей открывает пути, приносит выгоду и рождает надежды, которые в любой момент можно воплотить в жизнь. Поэтому не только простые люди ценят связи, но и высокопоставленные

чиновники; не только подчиненные, но и начальники. Если в какой-то цепочке связей возникает заминка или проблема, это с большой вероятностью может повлиять на личные интересы человека и даже на его карьерный рост.

Те, кто поддерживает тесные отношения с важными или ключевыми фигурами, или, как говорят, имеет «железные связи», обладают огромным влиянием. Они не только способны добиваться желаемого результата в решении вопросов, касающихся своих интересов или интересов друзей, если это законно и обоснованно, но и могут преодолевать границы закона и морали, совершая действия, выходящие за рамки дозволенного. При наличии хороших связей правильное может быть представлено как неправильное, а неправильное — как правильное; черное может быть перевернуто на белое, а право и неправо — смешаны.

Хотя такие действия совершенно неразумны, они вполне соответствуют понятию «личностных связей», ведь соответствие «личностным связям» означает соответствие «отношениям». Ради отношений в этом мире можно добиться практически всего. Поэтому умному человеку не стоит слепо верить в чистую «правду» и чистое «добро»: все сущее в этом мире и связи между ними никогда не подчиняются понятиям «да» и «нет», «правильно» и «неправильно» — то есть не всякий раз, когда что-то правильно, это обязательно будет защищено и почитаемо, а когда что-то неправильно, это обязательно будет отвергнуто и осуждено. Сложность общественной жизни порой приводит к тому, что эти две ситуации меняются местами: плохое, напротив, удаётся осуществить, а хорошее, напротив, отвергается — как же тогда понять эту концепцию? Ответ прост: всё дело в связях.

Поэтому, чтобы добиться успеха, необходимо опираться на связи. Особенно в офисе, когда подчиненный обращается к начальнику с просьбой, в случае необходимости лучше прибегнуть к установлению связей. При налаживании отношений с начальством следует учитывать множество моментов.

Во-первых, для налаживания связей необходимо понимать и учитывать биографию начальника и его сеть социальных связей.

У любого начальника есть своя сеть личных связей. Формирование этой «сети» напрямую связано с его биографией и жизненным опытом. Чтобы наладить с ним связи, необходимо сначала незаметно пристально наблюдать за его биографией и сетью социальных связей, включая связи с земляками, родственниками, друзьями, однокурсниками, а также отношения с начальством и подчиненными и т. д. Овладев этой информацией, учитывая, что налаживание прямых отношений с конкретным начальником зачастую сопряжено с неудобствами, можно «пойти окольным путем» и постараться наладить отношения с одним или двумя людьми, имеющими очень тесные связи с этим начальником. Таким образом, в случае необходимости можно будет воспользоваться силой этих связей, чтобы поставить начальника в затруднительное положение, из-за чего ему будет неудобно, неловко или невозможно отказать.

Во-вторых, налаживание связей должно быть тактичным и естественным, опираясь на старые чувства.

Налаживание связей не должно быть натянутым: если между вами изначально нет родственных связей, не стоит, изворачиваясь, настойчиво утверждать, что они есть; или, если у вас изначально нет особой связи с каким-то другом начальника, не стоит преувеличивать глубину ваших отношений с ним. Подобные действия легко вызовут у начальника отвращение и презрение. Поэтому, налаживая отношения с начальством, нужно действовать постепенно, логично, тактично и естественно, чтобы начальник почувствовал: хотя это и упоминается непреднамеренно, попало в самую точку, пробуждая в нем старые чувства и даже погружая его в воспоминания о прошлом. Если удастся довести отношения с начальством до такого уровня, то о чем же беспокоиться, что начальник останется в стороне от порученного вам дела?

В-третьих, при налаживании отношений нужно учитывать обстоятельства.

На глазах у всех неудобно налаживать отношения с начальством. Дело в том, что подавляющее большинство начальников не желают открыто рассказывать о своей биографии и социальных связях. Более того, само начальство может посчитать вас слишком любопытным и сентиментальным, а посторонние зрители сочтут, что вы намеренно подлизываетесь к начальству. Поэтому налаживание отношений в публичных местах не только мешает начальству, но и наносит ущерб вам самим. Лучше всего налаживать отношения с начальством за кулисами, когда вы беседуете с ним о повседневных делах или просто болтаете, либо за столом за небольшим бокалом вина, либо во время прогулки после обеда, либо когда у начальника хорошее настроение и есть повод для общения. Именно в такие моменты и в подобных ситуациях вам легче всего понять настроение начальника и завоевать его расположение.

В-четвертых, для налаживания отношений нужно знать некоторые приёмы.

Начальники, находясь на вершине изисканно наблюдая за происходящим внизу, постоянно сталкиваются с подхалимами и льстецами, которые всегда ищут возможности заискивать перед ними; поэтому в налаживании отношений с начальством существует своего рода извращённая конкуренция. Как же одержать победу в этой тайной конкуренции? Опытные люди говорят нам, что при необходимости можно прибегнуть к некоторым методам, ведь любой начальник, осознанно или неосознанно, находится в центре запутанных социальных противоречий, причем одни из них ему выгодны, а другие — вредны; некоторые из них ему очевидны, а другие он не в состоянии заметить. Поэтому, чтобы завоевать его расположение, вам следует внимательно следить за малейшими проявлениями этих противоречий; как только возникнет какая-то особая ситуация или представится уникальная возможность, вы сможете с помощью доносов, посредничества или тактичного вмешательства мгновенно стать доверенным лицом начальника. Став его доверенным лицом, о чем же вам беспокоиться — он обязательно поможет вам в решении любых дел?

Поэтому, если приложить усилия к налаживанию отношений, обязательно удастся завоевать некоторую симпатию у начальника, и, опираясь на эту симпатию, добиться своего — это действительно неплохой способ достижения успеха.

6. Обращаться к третьим лицам, решая дела окольными путями

Обращаться к начальству с просьбой — дело не из легких. В зависимости от характера начальника, сложности дела, а также степени вашей близости с ним и глубины ваших отношений, иногда неудобно обращаться к нему напрямую. В таких случаях, возможно, более уместно будет обратиться к кому-то опосредованно.

Здесь нужно проявить немного хитрости: если вы будете говорить прямо, то чаще всего потерпите неудачу; если же проявите немного ума и воспользуетесь семейными связями, результат может оказаться гораздо проще.

1. Обратитесь к супругу или супруге

Общество устроено весьма сложно. Возможно, за время работы вам не удалось установить достаточно тесные отношения с каким-то начальником, но благодаря особым обстоятельствам вы лучше знакомы с его (её) супругом или супругой. В такой ситуации, чтобы добиться результата, вы можете выбрать супруга или супругу в качестве отправной точки; возможно, этот «извилистый путь» приведёт вас к неожиданному успеху, и дело будет решено даже лучше.

2. Обратиться к старшему или младшему родственнику этого человека

Большинство начальников — это счастливые люди, у которых есть и родители, и дети. Уважение к родителям и любовь к детям — это естественные человеческие чувства, и начальники, конечно, не исключение. Поэтому, учитывая это, они, вероятно, придадут большое значение тому, что говорят их родители и дети, и порой, даже если дело не из легких, им трудно отказаться или уклониться от него. Поэтому, если ваши отношения с каким-то начальником не слишком близки или по какой-то причине вы не можете встретиться с ним (ней), попробуйте

обратиться к его (ее) родителям или детям и постарайтесь заручиться их поддержкой; сила родственных уз порой неоценима.

3. Обратиться к друзьям этого человека

У каждого человека есть друзья, и среди них бывают близкие и далекие, крепкие и слабые связи. То же самое касается и друзей начальника. Чтобы добиться успеха, необходимо обратиться к тому другу начальника, с которым у него очень тесные и искренние отношения, — только тогда можно добиться поразительного результата. Слово «друг» включает в себя такие ценные вещи, как привязанность, репутация и престиж. Если вам удастся заручиться поддержкой друга начальника, он обязательно придаст этому большое значение и приложит все усилия.

4. Обратитесь к начальнику вашего собеседника

Поскольку ваш начальник занимается карьерой на государственной службе и получает зарплату из казны, он, естественно, уделяет особое внимание отношениям между начальством и подчинёнными. Если вы обратились к начальнику, но он отказался решить ваш вопрос, возможны две ситуации: во-первых, у оппонента нет к вам предубеждений или конфликтов, но из-за определенных соображений или нарушений протокола ему сложно или неудобно это сделать; во-вторых, у оппонента есть к вам предубеждения или конфликты, и он специально создает вам трудности или преследует вас, отказываясь решать вопрос, хотя по сути должен был бы это сделать — в таком случае обращение к его начальнику может оказаться действенным способом.

Если причина лежит в первом случае — то есть дело можно решать, но не обязательно, или оно выходит за рамки и не должно решаться, — то, скорее всего, он пойдет навстречу, если его начальник заступится за вас. Если же причина лежит во втором случае, то просьба его начальника, скорее всего, не принесет результата; иногда неизбежно придется попросить его начальника вмешаться в работу и с помощью жесткого подхода заставить его уладить дело. При использовании такого метода дело, хотя и будет решено, вы чрезмерно обидите начальника. Поэтому, прежде чем обращаться к начальнику собеседника с просьбой о вмешательстве, необходимо «трижды подумать, прежде чем действовать» и ни в коем случае не «из-за вши сжигать ватку», чтобы не получить больше убытков, чем выгоды.

Поэтому, если в общественной жизни вы сталкиваетесь с делом, которое сложно решить с помощью вышестоящего руководства, целесообразно, исходя из конкретной ситуации, применять некоторые из вышеперечисленных методов — тогда вы обязательно сможете превратить сложное в простое, найти выход из тупика и в конечном итоге добиться благополучного разрешения ситуации.

V. Использование «периферийных фигур» для устранения препятствий

Чтобы добиться успеха или решить дело как можно скорее, лучше всего сосредоточить усилия на ключевых фигурах: преодолев барьер, который они представляют, и заручившись их одобрением и поддержкой, проблему часто можно решить без особых трудностей.

Однако в некоторых случаях ключевую фигуру найти сложно, и тогда можно обратиться к второстепенным фигурам, близким к ней.

Поэтому, чтобы гарантированно добиться успеха в процессе решения проблемы, помимо того, чтобы сосредоточиться на руководителях и лидерах, занимающих официальные должности в организации, следует также стремиться заручиться симпатией, поддержкой и помощью неформальных «авторитетных лиц», способных оказать влияние на руководство. Гораздо больше шансов на успех дает убеждение заинтересованного лица через его друзей, родственников или знакомых, а также через друзей и знакомых его непосредственного начальника.

Иногда даже те проблемы, решение которых одобрили вышестоящие руководители и непосредственные исполнители, могут быть отложены из-за препятствий со стороны подчиненных на каком-либо этапе. Лицо, ответственное за этот этап, независимо от занимаемой должности, становится «ключевой фигурой», с которой необходимо наладить отношения для решения проблемы.

В такой ситуации ни в коем случае нельзя, считая, что у него нет ни власти, ни должности, относиться к нему несерьёзно, иначе ваши благие намерения могут потерпеть крах именно из-за него. Поэтому ни в коем случае не относитесь легкомысленно к старушке с изможденным видом, «маленькому императору», играющему в шарики и брызгающему из водяных пистолетов, или к женщине средних лет, сохранившей свою привлекательность ... Эти люди не выделяются и не привлекают к себе внимания, но каждый из них может стать ступенькой на вашем пути к успеху в просьбе о помощи. Необходимо всегда сохранять высокую бдительность и использовать каждого человека, который может сыграть важную роль.

Цай Цзин из династии Сун однажды был отстранен от должности премьер-министра императором Сун Хуэйцзуном и оказался в безвыходном положении. Однако он не собирался так просто уходить с политической арены и начал вести активную деятельность во всех направлениях, стремясь вернуться к власти.

Как гласит пословица, обращаясь к кому-то с просьбой, нельзя «вешать все на одну ветку». Конечно, важно сосредоточиться на главной цели и приложить все усилия, но не стоит забывать и о тех «второстепенных фигурах», которые окружают эту цель — иногда они могут сыграть неожиданно важную роль. Они подобны маленьким лодкам, которые могут без проблем доставить вас на берег успеха.

6. Использование «влияния с постели»

Мастер юмора Линь Ютанг утверждал: Китай всегда был обществом, в котором доминировали женщины; женщины всегда незаметно оказывали влияние на мужчин, управляя их психологическим состоянием и отношением к делам, тем самым неосознанно определяя ход событий. Некоторые опытные и расчетливые люди хорошо знают этот принцип: когда им нужно что-то устроить, они специально используют женщин, чтобы добиться большего результата с меньшими усилиями.

Использование «шепота на ухо» для достижения своих целей существует с древних времен. Если пролистать «Двадцать пять историй», то подобные истории встречаются повсюду. В новейшую эпоху эта практика стала еще более распространенной и изощренной. Вспомним, как в те времена старый северо-восточный деятель Чжан Цзолинь использовал именно этот метод, чтобы успешно проложить себе путь, в результате чего его карьера пошла в гору и он стремительно поднялся по служебной лестнице.

Чжан Цзаолинь был человеком с огромными амбициями: хотя он и был главарём бандитов, он днём и ночью мечтал занять должность при дворе.

Концилиарная жена генерала Фэнтяня Цзен Ци вернулась из Внутренних провинций в Фэнтянь; об этом узнал Тан Эрху, один из лучших помощников Чжан Цзолиня, и поспешил доложить об этом своему начальнику. Чжан Цзолин хлопнул себя по бедру и воскликнул: «Это же как свинья, которая сама забирается в хлев — доставили добычу прямо ко мне домой».

Тогда Чжан Цзолинь приказал Тан Эрху действовать таким-то образом.

Тан Эрху, следуя приказу Чжан Цзолиня, устроил засаду в Синлитуне. Когда отряд подошёл к Синлитуну, Тан Эрху одним криком остановил его, а затем сопроводил людей в один из больших дворов Синлитуна.

Наложницу Цзен Ци и его личного слугу поместили в один из больших домов, вокруг которого стояли вооружённые ружьями бандиты. К этому моменту Чжан Цзаолинь уже получил доклад и прискакал на лошади в двор. Он нарочито повысил голос и спросил Тан Эрху: «Откуда ты раздобыл этих лошадей?»

Тан Эрху тоже повысил голос и ответил: «Это сделка, которую братья заключили на императорской дороге. Говорят, это родственники генерала Цзен Ци, их только что привели сюда».

Чжан Цзолинь притворился разгневанным и сказал: «Ненадежные люди! Я уже давно говорил вам: мы здесь для того, чтобы охранять границы и обеспечивать безопасность народа, не следует без причины останавливать прохожих. Мы тоже пошли по пути разбойников только

в крайнем случае. В будущем, если представится возможность служить стране, нам придется просить генерала Цзен о помощи! А вы сегодня совершили такую глупость — как вы в будущем отчитаетесь перед господином Цзен Ци? Сегодня вечером вы должны хорошо их угостить, а завтра рано утром отправить обратно в Фэнтянь».

Находящаяся в комнате наложница Цзен Ци слышала всё совершенно ясно и тут же велела передать, что хочет поговорить с Чжан Цзолинем лично. Чжан Цзолинь немедленно послал людей, чтобы принесли наложнице Цзен Ци лучший опиум, а затем вошёл в комнату, опустился на колени и поклонился ей.

Наложница с благодарностью сказала Чжан Цзолиню: «Услышав твои слова, я уверена, что в будущем ты добьёшься больших успехов. Сегодня, если ты только гарантируешь, что я благополучно доберусь до Фэнтяня, я обязательно порекомендую генералу, чтобы он использовал твои способности на благо Фэнтяня».

Услышав это, Чжан Цзолинь пришёл в восторг и ещё дольше оставался на коленях.

На следующее утро Чжан Цзолинь обслужил наложницу Цзен Ци во время завтрака, а затем лично возглавил отряд, сопровождавший наложницу обратно в Фэнтянь.

Вернувшись в Фэнтянь, наложница сразу же рассказала генералу Цзен Ци о встреченной в пути опасности и о том, что Чжан Цзолинь готов служить императорскому двору. Цзен Ци был очень доволен и немедленно обратился с просьбой к императорскому двору о включении отряда Чжан Цзолиня в состав патрульного полка. С тех пор Чжан Цзолинь официально распрощался с жизнью «бородатого разбойника» и «конного бандита», став настоящим командиром (командиром полка) Цинского двора.

Таким образом, Чжан Цзолинь, воспользовавшись «влиянием супруги», совершил важное дело, перейдя из мира преступности в мир закона.

7. Использование личных чувств, чтобы тронуть собеседника

Проявление внимания к «маленькому императору» и «маленькой принцессе» может помочь в достижении поставленной цели. Как говорится: нет лучшего способа завоевать расположение матери, чем похвалить её ребёнка. Некоторые ловкие люди часто используют детей в качестве посредников в процессе решения дел, и дело, казавшееся безнадёжным, благодаря детским ухищрениям, напротив, решается без труда.

Ричард Уолтер из одного крупного нью-йоркского банка по поручению начальника тайно проник в некую компанию для проведения проверки кредитоспособности. Так сложилось, что Уолтер был знаком с председателем совета директоров другой крупной компании, который хорошо знал административную ситуацию в этой компании, и Уолтер лично отправился к нему с визитом.

Когда он вошёл в кабинет председателя и едва успел сесть, секретарша заглянула из-за двери и сказала председателю:

«Извините, сегодня у меня нет марок для вас».

«Мой 12-летний сын коллекционирует марки, поэтому...», — смущённо объяснил Уолтеру председатель совета директоров.

Затем Уолтер сразу же перешёл к делу и объяснил цель своего визита. Однако председатель совета директоров намеренно уклонялся от прямого ответа, не желая давать чёткого ответа. Увидев это, Уолтер, проявив тактичность, поспешно удалился, не добившись ни малейшего результата.

Вскоре Уолтер вдруг вспомнил слова секретарши, обращённые к председателю совета директоров: о марках и 12-летнем сыне. Одновременно он вспомнил, что в отделе международных операций банка, где он работал, ежедневно поступало множество писем со всего мира, на которых были марки разных стран.

На следующий день днём Уолтер снова пошёл к председателю совета директоров и сказал, что пришёл специально, чтобы передать его сыну марки. Председатель совета директо-

ров радушно его приветствовал. Уолтер передал ему марки, тот улыбнулся, принял их обеими руками и, словно получив редкую драгоценность, пробормотал про себя:

«Мой сын наверняка будет безумно рад. Ах! Какая ценность!»

Председатель советом директоров проговорил с Уолтером 40 минут о филателии, а затем показал ему фотографию своего сына. Через некоторое время, не дожидаясь, пока Уолтер заговорит, он сам начал рассказывать ему инсайдерскую информацию, о которой Уолтер хотел узнать, и говорил целый час. Он не только рассказал Уолтеру всё, что знал, но и вызвал своих подчинённых, чтобы расспросить их, а также позвонил друзьям, чтобы посоветоваться. Уолтер и не предполагал, что всего несколько десятков марок позволят ему с блеском выполнить задание.

7. Идите навстречу интересам начальника и внимательно слушайте его слова

Когда люди занимаются каким-либо делом, в чём заключается ключ к тому, согласится ли собеседник на вашу просьбу и сможет ли он оказать вам всестороннюю помощь в её выполнении? Ключ заключается в том, чтобы понять, что на уме у начальника. То, как он мыслит, определяет, согласится ли он выполнить то, о чём вы просите, или нет.

Психологи говорят нам, что то, как люди относятся к какому-либо вопросу, является исключительно результатом внешних стимулов и материальных интересов. Если он заинтересован в вопросе А или хочет получить А, он будет говорить в пользу А и делать то, что выгодно для А; в противном случае у него возникнет первоначальная, неосознанная психологическая склонность к отказу и игнорированию. Поэтому, когда люди решают какие-то дела, чтобы добиться согласия или помощи собеседника, им следует постараться вызвать у него положительный интерес к этому делу или дать ему почувствовать, что после его завершения он получит выгоду, которая его заинтересует.

Совершенно очевидно, что если люди интересуются чем-то или считают, что это принесет им удовлетворительную отдачу, они с удовольствием вкладывают в это свои эмоции, силы и даже средства.

Используя метод соблазнения интересом, необходимо дать собеседнику почувствовать естественное удовольствие и вселить в него твердую уверенность: только когда вы привлечете его с помощью интереса или выгоды, он согласится пойти на уступки ради вашего дела. Нужно попадать в его вкусы в мелочах.

Во время обеда с начальником или в командировке запоминайте то, что он иногда упоминает, и применяйте это в подходящий момент — это тоже очень приятная форма «подхалимажа».

Например, если начальник скажет: «Недавно слышал, что в одном журнале опубликовали список гонораров за выступления известных людей из разных сфер. Если будет возможность, очень хотелось бы посмотреть», — тогда нужно найти время, зайти в газетный киоск или книжный магазин, найти указанную книгу, купить её и преподнести начальнику.

Хотя слова начальника и не имеют никакого отношения к работе, подчиненный должен быть готов в любой момент выполнить его просьбу и, насколько это возможно, воплощать в жизнь каждое его слово.

Хотя начальник, говоря это, и не ожидает, что кто-то это сделает, и в его голосе нет даже намёка на желание, подчиненный, который серьёзно относится к словам начальника и выполняет их, вызывает у него большую симпатию.

Серьёзно относиться к случайным замечаниям начальника и воплощать их в жизнь — это отличный способ завоевать его расположение. Точно так же, уделять особое внимание деталям, которые другие легко упускают из виду, — тоже очень эффективный подход.

В общении с начальником следует проявлять внимательность. Когда начальник ведет переговоры с третьими лицами, нужно постоянно быть начеку и улавливать каждое слово собеседника; при появлении скрытого смысла следует немедленно уметь правильно отреагировать.

Наличие таких сообразительных и находчивых подчиненных — предмет гордости начальника и повод для хвастовства. Разумеется, начальник будет давать таким подчиненным весьма высокую оценку.

Только по-настоящему понимая интересы и увлечения руководителя, можно эффективно применять этот приём. Ниже приведены некоторые конкретные приёмы.

1. Ведите собеседника за нос с помощью его интересов

Новизна, близкая нашему опыту, привлекает наше пристальное внимание, пробуждает любопытство и заставляет нас, часто не в силах удержаться, упорно стремиться докопаться до сути. В этот момент люди начинают проявлять к вам сильный интерес, невольно «прилипают» к вам, а если пойти дальше, то могут оказаться под вашим влиянием.

Когда мы осторожно пытаемся сблизиться с другими, опираясь на их опыт и интересы, помимо «новизны» необходимо добавить и элементы, которые им «знакомы». Ведь наша цель — не только привлечь внимание собеседника, но и удержать его, чтобы убедить его.

2. Поддерживать интригу, давая собеседнику почувствовать притяжение надежды

Поддержание интереса можно также назвать «искусством управления людьми с помощью выгоды»: «заманивать выгодой, давать надежду на получение, но сначала не давать», заставляя того, кто хочет получить выгоду, долгое время жить в состоянии смутной надежды. Таким образом, человек, питающий эту надежду, будет преданно работать на вас.

Этот психологический принцип может дать ценный урок тем, кто стремится добиться чего-либо: во-первых, чтобы достичь своей цели, необходимо пробудить в собеседнике желание, намекнуть, что, если дело будет сделано, его ждут хорошие результаты, и время от времени давать ему небольшие поощрения, чтобы он поверил, что ваши слова — не пустые обещания. Таким образом, под постоянным воздействием его желание будет разжигаться, и именно в этот момент вы сможете вести его за нос.

Поэтому можно сказать тем, кто стремится добиться чего-то: не стоит испытывать пассивных и негативных мыслей о том, что, обращаясь к кому-то с просьбой, вы становитесь ниже по статусу; вместо этого следует использовать свой собственный капитал, чтобы привлечь его, тронуть его — вот в чём заключается высшее искусство достижения цели. Все, кто стремится добиться чего-то, должны стремиться к этой цели. Возможно, вы скажете: «У меня ничего нет, никаких козырей, как же мне его привлечь?» На самом деле, все козыри нужно создавать самой: отсутствие всего — это и есть козырь. У вас есть драгоценная жизнь, у вас есть развитый ум, у вас есть свобода от обязательств и беззаботность. Таким образом, вы сможете, исходя из конкретных условий данного момента, разработать наиболее эффективный план действий, воплотить его в жизнь — и успех вам гарантирован.

3. Прося кого-то об услуге, действуйте постепенно

Два профессора-социалпсихолога из Стэнфордского университета в США, Флитман и Фриц, однажды провели интересный эксперимент с одной домохозяйкой по имени миссис Батт, которая жила неподалеку от университета. Они позвонили ей и сказали:

«Здесь Калифорнийская ассоциация потребителей. Чтобы лучше понять реальную ситуацию потребителей, мы хотели бы задать вам несколько вопросов о товарах для дома».

«Хорошо, спрашивайте!»

Затем они задали ей один-два простых вопроса, например, какое мыло используют в её доме. Конечно, этот звонок был сделан не только миссис Барт.

Через несколько дней они позвонили снова:

«Извините, что снова беспокоим вас. Сейчас, в целях расширения опроса, в ближайшие два дня к вам домой придут пять-шесть исследователей, чтобы поговорить с вами лично. Надеемся на вашу поддержку».

Это было действительно непростое дело, но согласие всё же было получено. По какой причине? Просто потому, что первый звонок подготовил почву. Напротив, когда они не звонили сначала, а сразу переходили ко второму звонку с просьбой, им отказывали. В итоге они пришли к выводу, выраженному в процентах: в первом случае согласились 52,8 %, во втором — только 22,2 %.

Из этого следует, что, обращаясь к кому-либо с просьбой, следует начинать с малого и переходить к большому, от незначительного к важному, от поверхностного к глубокому, от лёгкого к тяжёлому. Если с самого начала выдвигать слишком большую просьбу, то наверняка получите категорический отказ.

Поэтому постепенно подводить человека к согласию, шаг за шагом заманивать его на крючок — это не только небольшой прием при обращении к кому-либо с просьбой, но и важный принцип достижения успеха.

Поняв эти принципы, вы в основном освоите основные приёмы обращения к руководству с просьбами. Кроме того, помните: ни в коем случае не поручайте руководству сложные или важные дела — это сразу же перекроет вам путь к достижению цели. Постепенность — это принцип, который следует запомнить.

8. Терпеть унижения ради достижения цели

Прося коллег о помощи, люди часто «стесняются», не могут отбросить свою «высокомерную» манеру поведения, что, естественно, мешает им адаптироваться к обществу и затрудняет достижение результатов. Прося коллег о помощи, нельзя быть слишком стеснительным, но и нельзя не выносить унижений.

Мы говорим, что стеснительность не подойдет, потому что, обращаясь к коллегам с просьбой, нужно избавиться от старомодности и сдержанности, быть готовым снизить, не бояться унижения — только так можно будет настойчиво добиваться своего, мягко преодолеть сопротивление и добиться успеха в решении дела.

Однажды один писатель, находясь в командировке в Гуанчжоу, ждал автобус в зале ожидания автовокзала. Случайно к нему подошел старик с морщинистым лицом, от которого исходил неприятный запах, одетый в несколько рваных вещей. Он протянул к нему дрожащую руку и тихо прошептал, словно читая молитву: «Пожалуйста, будьте милостивы, дайте мне немного денег». Оказалось, что это был нищий.

Увидев его жалкое состояние, писатель достал 2 юаня и дал ему. Старик широко улыбнулся и сказал: «Спасибо! Спасибо!», взял деньги, а затем подошёл к другому человеку, сидевшему рядом. Тот с отвращением прогнал его, но старик упорно продолжал просить...

Внезапно он отбежал на несколько шагов в сторону, устремив взгляд на вход. Оказалось, что в дверь вошли двое сотрудников патрульной полиции. Писателю это показалось странным: «Если он действительно голоден, почему же, увидев полицию, он тут же сбежал?»

Писатель тщательно обдумывал это, пока, проходя мимо нищего во второй раз, не пригляделся к нему внимательно и не понял, что он не по-настоящему просит милостыню, а на самом деле обманывает людей. Ведь в мешке на его спине уже было больше половины мешка набранных денег, а нищий, получивший миску риса, был бы вполне доволен, а он, казалось, никогда не мог насытиться. Вспомнив его широкую улыбку, писатель понял, что это действительно было хитрое хихиканье, вызванное удачным обманом.

Возможно, приводить нищего в качестве примера — это немного чрезмерно: просить милостыню и просить о помощи нельзя ставить в один ряд, а такие фальшивые «нищие», которые занимаются мошенничеством, обманом и аферами, своими подлыми методами тем более не заслуживают подражания. Но в некоторых аспектах из этого всё же можно извлечь урок. А именно: если у человека тонкое чувство стыда, просить кого-то о помощи становится вдвойне сложнее.

У меня был друг, который, чтобы оформить одну процедуру, оббегал несколько учреждений, но, почему-то, так и не смог решить проблему. Кто-то посоветовал ему дать взятку. Он не понимал, как это делается, и не хотел этого делать, поэтому только с негодованием выругался пару раз и остался в полном отчаянии.

Узнав об этом, другой мой друг посоветовал ему обратиться напрямую к одному начальнику. Но когда он пришёл в кабинет, там никого не было, а когда догнал его до дома, там тоже никого не застал — при этом высокомерная домработница ещё и «подарила» ему пару колкостей. Он тут же взбесился, но, поскольку «настоящий мужчина не ссорится с женщинами», ему пришлось вернуться домой, полный досады, и поклясться, что больше никогда не будет ни к кому обращаться и никого просить о помощи.

Узнав об этом, тот друг громко рассмеялся и сказал: «Ты, да ты просто беспомощен! Разве на улице дела решаются так легко? Я, когда обращаюсь к кому-то, прошу один раз, два, три, а если не получается — то четыре, пять, шесть. Факты излагаю до мельчайших подробностей, аргументы привожу более чем убедительные. Сейчас у меня не только кожа на лице толстая, но и кожа на голове уже затвердела!»

Эти слова глубоко тронули моего друга. На следующий день он снова «натянул» кожу на лицо и пошёл к одному начальнику. Результат оказался неожиданно благоприятным: начальник лишь по традиции задал несколько вопросов и оформил для него документы, даже сигарету не выкурив.

За всю жизнь, чтобы просто выжить, приходится решать бесчисленное количество дел и обращаться за помощью к бесчисленному количеству людей. Невозможно обойтись без постоянной помощи; раз уж приходится просить, то нельзя быть стеснительным.

Когда просьба не приносит мгновенного результата, многие друзья теряют терпение, не подозревая, что именно в этот момент проверяется, насколько вы сильны духом: «Только терпя то, чего другие не могут терпеть, можно совершить то, чего другие не могут совершить».

Хань Синь перенёс унижение, проползнув под ногами, и добился непревзойдённых военных заслуг, что стало легендарной историей на века. Если бы он тогда поддался минутному гневу, убил мечом оскорблявшего его хулигана и поступил по закону, это было бы равносильно тому, чтобы пожертвовать жизнью выдающегося полководца ради жизни невежественного хулигана. Если бы он тогда, поддавшись минутному порыву, вступил в драку с оскорблявшим его мясником, это было бы равносильно тому, чтобы отказаться от высоких устремлений и спорить с мелкими людьми. Хань Синь глубоко понимал этот принцип и предпочел терпеть унижение и нести тяжёлое бремя, чем спорить о сиюминутной выгоде и пожертвовать своим долгосрочным будущим.

Такое терпение — это не покорность, а уступка с целью поиска новых возможностей; это не смирение перед несправедливостью и не готовность быть рабом, а готовность пойти на уступки ради достижения своей цели. Как только наступит подходящий момент, он сможет, подобно дракону, скрывающемуся на дне, взмыть ввысь, проявить свой талант и совершить великие дела.

Когда вы в бедствии впадаете в ярость, озлобляетесь, унываете или теряете надежду, вспомните мудрые слова Мэн-цзы, сказанные более 2000 лет назад: «Когда Небеса собираются возложить на человека великую миссию, они сначала подвергают его душу испытаниям, изнуряют его тело, лишают его пищи, обрекают на нищету и мешают его делам — всё для того, чтобы закалить его дух, укрепить характер и расширить его возможности».

Притворяться глухим и немым, изображать дурака, слышать, но не слышать, слышать, но не говорить, говорить, но не действовать — чтобы достичь такого состояния, человек, обращающийся к другим за помощью, должен обладать весьма глубоким психологическим мастерством: «Широкая душа способна вместить то, что мир не может принять; улыбка всегда на губах, чтобы смеяться над тем, что мир считает смешным». Будда Майтрея способен зараба-

тивать десять тысяч золотых в день исключительно благодаря тому, что он достиг просветления — его психологическое мастерство доведено до совершенства.

Людей с тонкой кожей часто ошибочно принимают за высокомерных или неспособных. Эти недоразумения ещё больше усугубляют трудности, с которыми они сталкиваются в межличностном общении. Поэтому, решая проблемы, они часто не осмеливаются действовать смело, предпочитая пассивные способы реагирования. В работе они, как правило, стремятся лишь не допустить ошибок, а не добиваться успехов, боясь рисковать.

Однако у людей с тонкой кожей есть и свои достоинства. Как правило, они отличаются твердостью и надежностью. Они — хорошие подчиненные, хорошие друзья, а в определённых узких сферах могут даже стать хорошими опорами.

Чтобы добиться чего-то от других, приходится долго ждать своего часа.

Очень часто, обращаясь к кому-то с просьбой, можно столкнуться с холодным приёмом. На это люди реагируют по-разному: кто-то уходит, размахивая рукавами, кто-то начинает настойчиво приставать, а кто-то затаивает обиду. Такие реакции вполне нормальны и не обязательно являются неправильными. Однако если подходить к ситуации однозначно, то иногда можно упустить главное из-за мелочей, что негативно скажется на результате; поэтому крайне важно понять конкретные обстоятельства холодного приёма и реагировать соответственно.

Если классифицировать причины холодного отношения, то их можно разделить на три категории:

Во-первых, субъективное ощущение холодного отношения, то есть завышенные ожидания, когда человек чувствует себя отвергнутым из-за того, что собеседник не оправдал его надежд.

Во-вторых, непреднамеренная холодность, то есть когда собеседник, руководствуясь другими соображениями, уделяет внимание одному аспекту в ущерб другому, в результате чего человек чувствует себя пренебреженным.

В-третьих, преднамеренное пренебрежение, то есть когда собеседник намеренно относится к вам с пренебрежением, ставя вас в неловкое положение.

Когда вас игнорируют, сначала нужно различить ситуацию, выяснить причину, а затем принять следующие подходящие меры.

В случае самоощущаемого пренебрежения следует проанализировать себя, скорректировать свое психологическое состояние, трезво оценить отношения и избегать домыслов и обид на других.

Часто бывает так: перед тем, как обратиться к кому-то с просьбой, вы полагаете, что собеседник встретит вас с радушием, но, оказавшись на месте, обнаруживаете, что он поступает иначе и ведет себя сдержанно. В этот момент в душе легко возникает чувство разочарования.

На самом деле это ощущение холодного отношения возникает из-за того, что вы переоцениваете ваши отношения и возлагаете на них слишком большие надежды. Следует сказать, что такое «холодное» отношение является «ложным», а не «настоящим». В подобной ситуации вам следует проанализировать себя, пересмотреть свои ожидания и привести их в соответствие с объективным уровнем ваших отношений. Это поможет вам восстановить душевное равновесие, обрести душевный покой и избавиться от ненужных переживаний.

Один молодой человек отправился в гости к коллеге, с которым не виделся много лет. Этот коллега к тому времени стал влиятельной фигурой в деловых кругах; к нему ежедневно приходило множество посетителей, и он был очень утомлён. Поэтому к гостям, с которыми его связывали лишь поверхностные отношения, он относился ни то тепло, ни то холодно.

Молодой человек рассчитывал на радужный приём, но хозяин встретил его довольно холодно. Гость почувствовал себя нежеланным и решил, что с ним обошлись недружелюбно. Вскоре он ушёл, сославшись на дела. Возмущённый, он решил больше не общаться с этим человеком. Позже, однако, выяснилось, что хозяин всегда так принимал гостей и вовсе не хотел

обидеть его лично. Поразмыслив, молодой человек понял, что они никогда не были близки, а чувство пренебрежения возникло скорее в его собственном воображении. Он пересмотрел своё отношение, первым пошёл на сближение, и постепенно их взаимопонимание и дружба окрепли.

К непреднамеренной холодности следует относиться с пониманием и прощением. В обществе, где бывает много людей, хозяину бывает трудно уделить внимание всем в равной степени, особенно когда за одним столом собираются люди разных профессий и социальных слоев — в таких случаях часто возникают ситуации, когда, уделяя внимание одним, упускают из виду других. Тогда те, кому не уделили должного внимания, могут почувствовать себя пренебреженными.

Когда вы сталкиваетесь с подобной ситуацией, ни в коем случае не обвиняйте собеседника и тем более не уходите в гнев. Напротив, постарайтесь поставить себя на его место и проявить полное понимание и терпение.

Например, один водитель отвез пассажира в гости. Хозяин радушно встретил гостя, но забыл о водителе. Сначала водитель немного рассердился, но потом подумал: в такой суматохе невнимательность хозяина вполне объяснима, он не хотел специально пренебречь мной или игнорировать меня. Эта мысль успокоила его. Он незаметно уехал на улицу и пообедал.

Когда хозяин вдруг вспомнил о водителе, тот уже пообедал и припарковал машину у входа. Хозяин почувствовал себя неловко и снова и снова корил себя за это. Увидев это, водитель сказал, что просто не привык к большим компаниям, к тому же у него плохой аппетит и он не может пить алкоголь. Такая великодушие и забота о хозяине очень тронули его. Позже хозяин специально пригласил водителя к себе в гости, и с тех пор их отношения не только не пострадали, но и стали ещё более тесными.

Из этого видно, что к непреднамеренному холодному отношению следует относиться с пониманием и терпимостью. Впечатление, произведенное таким отношением, будет гораздо сильнее, чем упреки, и в то же время сможет побудить собеседника изменить свое отношение, исправить ошибку конкретными действиями и способствовать развитию взаимоотношений.

Что касается преднамеренного холодного отношения, то и здесь следует исходить из конкретных обстоятельств и реагировать соответствующим образом. Вообще говоря, холодное отношение к гостю на публике является проявлением невежливости, а намеренное игнорирование — это уже вопрос мировоззрения. В такой ситуации необходимый ответный шаг является не только необходимостью для защиты собственного самоуважения, но и оправданным поступком, направленным на то, чтобы подтолкнуть собеседника к изменению поведения и критиковать его ошибки. Конечно, ответ не обязательно должен выражаться в прямой словесной перепалке. Разумный ответ — это самый идеальный способ. Например, ироничный юмор — отличный вариант.

Вот один из примеров: однажды Наслегин пришёл на банкет в старой одежде. Когда он вошёл, никто не обратил на него внимания, и тем более никто не предложил ему место. Тогда он вернулся домой, надел лучший наряд и снова пришёл на банкет. Хозяин сразу же подошёл к нему, чтобы поприветствовать, усадил на лучшее место и подал ему лучшие блюда.

Наслегин снял свой сюртук, положил его на стол и сказал: «Сюртук, ешь».

Хозяин удивился и спросил: «Что ты делаешь?»

Тот ответил: «Я угощаю свою куртку. Разве ваше вино и блюда не предназначены для одежды?»

Лицо хозяина мгновенно покраснело. Он ловко вернул смущение хозяину, который пренебрег им.

Просить кого-то об услуге — дело нелегкое, и чтобы добиться успеха, нужно отбросить гордость. Похоже, что с застенчивостью ничего не добьешься, а когда просишь коллегу об

услуге, застенчивость тем более не приветствуется. Ведь «снизить себя ради мелочи — это мало, а сделать дело — это много».

9. Применяйте «хитрости», но ни в коем случае не обманывайте и не причиняйте вреда людям

Просить кого-то об услуге — дело, безусловно, сложное, и именно потому, что оно сложно, нужно применять немного «хитрости».

Однако при использовании «хитростей» нужно соблюдать принципы: нельзя прибегать к гнусным методам, таким как обман, мошенничество или нанесение вреда другим.

Стратегия «показывать ложное, скрывая истинное» заключается в том, чтобы скрыть свои истинные намерения и ввести собеседника в заблуждение. «Показ ложного и сокрытие истинного» — это использование законных способов поведения для сокрытия истинного положения дел; мотивом такого поведения является стабилизация эмоционального состояния собеседника и обеспечение беспрепятственного достижения поставленной цели. Таким образом, по своему характеру это поведение соответствует моральным нормам и способствует смягчению противоречий. При применении этой стратегии необходимо соблюдать определенную меру и строго ограничивать её применение разумными рамками.

В процессе обращения с просьбами часто используются следующие приемы «имитации истинного»:

1. Знать, но делать вид, что не знаешь

Это хитрость, заключающаяся в том, чтобы, притворяясь глупым, ввести собеседника в заблуждение, сохранить себя и в конечном итоге победить его. Перед высокомерным и деспотичным начальником следует намеренно делать вид, что знаешь очень мало, и внимательно слушать; во что бы ни говорил начальник, «верь» этому, ни в коем случае не высказывай собственных мнений и тем более не легко раскрывай свои таланты. Таким образом можно усыпить бдительность начальника: он ошибочно посчитает, что вы не представляете для него угрозы, и перестанет вас опасаться. А когда настанет подходящий момент, можно внезапно нанести удар и одним махом занять место начальника. Точно так же перед подчиненным, открыто демонстрирующим свои способности и полным амбиций, следует притвориться глупым, чтобы сбить его с толку: во-первых, это заставит его полностью раскрыть свои слабости, что позволит лучше понять его истинную сущность; во-вторых, это заставит его потерять бдительность и перестать остерегаться вас. Как только ситуация станет благоприятной для вас, покажите свое истинное лицо и окончательно разгромите соперника.

2. Уметь, но показывать, что не умеешь

Это хитрость, заключающаяся в том, чтобы обмануть соперника, демонстрируя «слабость», тайно накапливая силы, выжидая подходящего момента и создавая условия для окончательной победы над ним. Столкнувшись с влиятельным начальником или высокомерным подчиненным, нужно внешне притворяться слабым и беспомощным, везде терпеливо сносить нападки, сдерживая гнев и проглатывая обиды, чтобы соперник как можно больше недооценивал тебя, а втайне — собирать верных союзников, расширять свое влияние и готовиться к решающей битве. Как только условия созреют, немедленно сбрасывают маску слабости, демонстрируют свою мощь, находят слабые места противника и ставят его в безвыходное положение.

3. Делать вид, что не используешь

Перед тем как принять важное кадровое решение, следует по возможности скрыть свои истинные намерения, чтобы потенциальные соперники не смогли заранее разработать контрмеры и подготовиться. Таким образом повышается неожиданность кадрового решения и уменьшается сопротивление ему. Такой кадровый прием чаще всего используется в неблагоприятных кадровых решениях. Например, перед тем как назначить на высокую должность какого-либо некомпетентного и недобросовестного приспешника, следует по возможности создать видимость того, что его не собираются назначать, чтобы ввести всех в заблуждение,

избежать обсуждений и обострения противоречий. Только после того, как будут налажены связи на всех уровнях и все формальности улажены, следует внезапно объявить о решении о назначении, чтобы все столкнулись с свершившимся фактом и не смогли этому противостоять.

4. Притворяться знающим, хотя на самом деле не знаешь

Это стратегия, полностью противоположная первой. Иногда, находясь перед начальством или подчинёнными, если полностью раскрыть свою некомпетентность и ограниченность, это явно неблагоприятно скажется на удержании своего лидерского положения. Поэтому некоторые хитрые руководители прибегают к уловкам: когда необходимо продемонстрировать талант, они умело показывают его, чтобы создать себе имидж в глазах начальства или подчинённых. Например, на собраниях высказываться по возможности в конце, чтобы почерпнуть лучшее из высказываний других и искусно обобщить мнения всех присутствующих, тем самым показав, что ты превосходишь остальных; когда подчиненные обращаются за указаниями, притворяться эрудированным и непостижимым, быть крайне скупым на слова, маскируя своё невежество молчанием, а холодностью демонстрируя свою уравновешенность и опыт; на глазах у широкой публики без умолку зачитывать доклад, подготовленный секретарём, чтобы непосвященные люди ошибочно полагали, будто он выступает импровизируя, и таким образом демонстрировать своё поразительное красноречие... Одним словом, демонстрируя «знание», он маскирует своё «незнание» и использует это как средство для постоянного извлечения «выгоды» в чиновничьей среде.

5. Демонстрировать способности, которых нет

Это стратегия, полностью противоположная второй, цель которой — путем демонстрации «силы» запугать оппонента и тем самым усилить контроль над ним. Поскольку развитие событий чрезвычайно сложно и не имеет определённой модели, то и стратегии реагирования на изменения должны соответствующим образом корректироваться в зависимости от развития ситуации. В определённых ситуациях чрезмерная слабость лидера не только не позволяет завоевать сочувствие и поддержку оппонента, но и, напротив, может побудить его к недобрым намерениям и разжигать личные корыстные устремления. Только прибегая к различным уловкам и создавая иллюзию «мощности», чтобы ввести оппонента в заблуждение, можно эффективно удержать его под контролем.

Распространённые приёмы демонстрации «силы» включают: лживые заявления подчинённым о том, что лидер пользуется поддержкой большинства народа, вплоть до фальсификации бюллетеней и искажения общественного мнения с целью создания иллюзии собственного высокого авторитета; притворяться сильным перед начальством, с гордостью беря на себя задачи, которые на самом деле трудно выполнить; перед подчинёнными делать вид, что остаётся спокойным, и утверждать, что не боится, когда кто-то обратится с жалобой в вышестоящие инстанции, минуя его; на публике выставлять себя в выгодном свете, изображая из себя стратегического гения, предсказывающего будущее; в критические моменты делать вид, что способен справиться со всеми трудностями, обманывая не осведомлённую толпу, чтобы она рисковала жизнью ради него... Одним словом, демонстрация «силы» служит для укрепления власти и контроля над оппонентом.

6. Демонстрировать использование, не используя на самом деле

Это стратегия, полностью противоположная третьему пункту, которая в основном используется для умиротворения подчинённых, попавших в немилость, чтобы избежать обострения конфликтов, угрожающих собственной власти. Распространённые приёмы демонстрации «использования» включают: поручать подчинённым, которых вы не любите, выполнять лишнюю работу; отправлять подчинённых во внешние подразделения для выполнения «важной» работы; создавать для подчинённых дополнительные подразделения, чтобы они занимались работой, которую можно делать, а можно и не делать; выписывать пустые обещания, тайно обещая «поставить на важную должность» того или иного подчинённого; играть на

два фронта: с одной стороны, докладывать вышестоящему руководству о недостатках некоего А, а с другой — сообщать самому А, что в настоящее время подаётся просьба о его «постановке на важную должность»... Одним словом, с помощью таких приёмов подчинённый ошибочно полагает, что занимается «важной» работой и вскоре будет «поставлен на важную должность». Даже если подчинённый и не получит повышения, это будет объясняться тем, что вышестоящие инстанции не дали согласия или кто-то из коллектива выступил против, а сам руководитель «сделал всё, что мог» и испытывает к нему «симпатию». Достаточно, чтобы у подчинённого сложилось такое ложное впечатление, и цель обмана руководителя будет достигнута.

7. Демонстрировать близость, а на самом деле — отдаленность

На публике он притворяется, что дистанцируется от своих доверенных лиц, поддерживая с ними обычные отношения. При необходимости он даже не гнушается прибегать к уловкам, чтобы обмануть общественность. В частном же порядке он вступает с ними в сговор, образуя тесную клику. Очевидно, что демонстрация «отдаленности» служит для сокрытия истинной «близости», чтобы лучше объединять клики и заниматься личными сделками.

VIII. Демонстрировать близость, находясь на расстоянии

В отличие от седьмого правила, по отношению к подчиненным, которых вы не любите, намеренно проявляйте теплоту и дружелюбие. Целей здесь четыре: во-первых, усыпить бдительность собеседника и удержать его под контролем; во-вторых, обмануть общественное мнение, показав, что вы не делаете различий между близкими и чужими и относитесь ко всем одинаково; в-третьих, прикрыть свои тайные сближения с доверенными лицами; в-четвертых, чтобы в случае разрыва отношений у вас был повод без зазрения совести «разобраться» с собеседником.

Вышеперечисленные приемы следует гибко применять при обращении к коллегам в офисе; они также могут служить своего рода «дымовой завесой», позволяющей достичь своих целей.

10. Не бойтесь отказа, будьте терпеливы в «мягких уговорах»

Особенность «настойчивого убеждения» заключается в том, чтобы пассивными методами добиться положительного результата. Благодаря решимости и упорству, за счет затрат времени и энергии обеих сторон, оказывая давление на собеседника, вы своей стойкостью, мыслями и эмоциями стремитесь повлиять на его отношение и изменить его позицию.

Бывают случаи, когда вы с большим энтузиазмом обращаетесь к собеседнику, который вполне способен решить вашу проблему, но при этом придумывает всевозможные оправдания и отмазки, чтобы отмахнуться, уклониться или отказать, оставляя вас беспомощными, в безвыходном положении и не знающими, что делать. Некоторые в такой ситуации вынуждены сдаться, отступить и больше не предпринимать попыток. Но есть и те, кто обладает упорным характером и не остановится, пока не достигнет своей цели. Они применяют метод «мягкого настойчивого давления»: дружелюбно «прилипают» к времени собеседника, пользуются его добротой и даже его территорией; не отступают, пока не получают согласия, и не отступают, пока дело не будет сделано, доводя собеседника до состояния, когда тот не может ни торопиться, ни злиться, и в конце концов вынужден согласиться на их требования. Только тогда они прекращают наступление и возвращаются с победой. Вот в чём заключается метод «мягкого давления и упорного настаивания».

У этого метода есть несколько конкретных хитростей.

1. Научиться контролировать эмоции при решении дел

Лидер одной политической партии давал наставления кандидату, готовящемуся к выборам в сенат, и учил его, как завоевать большинство голосов избирателей.

Лидер договорился с этим человеком: «Если ты нарушишь правила, которым я тебя научил, тебе придётся заплатить штраф в размере 10 юаней».

«Хорошо, без проблем. Когда начинаем?»

«Прямо сейчас, начинаем немедленно».

«Хорошо, первое правило, которому я тебя научу: как бы люди ни оскорбляли тебя, ни ругали, ни обвиняли, ни критиковали, ты не должен злиться; что бы ни говорили о тебе плохого, ты должен терпеть».

«Это легко. Когда меня критикуют и говорят обо мне плохо, это как раз служит для меня предупреждением, я не буду принимать это близко к сердцу».

«Хорошо. Я надеюсь, что ты запомнишь это правило — это самое важное из всех, которым я тебя научу. Хотя, с таким тупоголовым человеком, как ты, неизвестно, когда ты это запомнишь».

«Что?! Ты что, на самом деле называешь меня...?» — в ярости воскликнул кандидат.

«Давай, 10 юаней!»

«Ой, я что, только что нарушил твое правило?»

«Конечно, это правило самое важное, остальные — примерно такие же».

«Ты, обманщик...»

«Извини, ещё 10 юаней», — сказал лидер, разводя руками.

«Эти 20 юаней — это слишком удобно».

«Именно! Давай, быстрее доставай! Ты сам обещал. Если не дашь, я сделаю так, что о тебе заговорит весь мир».

«Ты, хитрая лиса!»

«Десять юаней, прости, отдай».

«Ах, опять! Ладно, я больше не буду злиться!»

«Ладно, я не собирался на самом деле брать твои деньги. Ты из бедной семьи, да и репутация твоего отца просто ужасная!»

«Ты, отвратительный негодяй».

«Видишь, опять 10 юаней, на этот раз тебе не уйти от ответственности». На этот раз кандидат был полностью убеждён. Лидер торжественно сказал ему: «Теперь ты, наверное, понял: сдерживать себя нелегко. Ты должен быть внимательным в любой момент, всегда держать себя в руках. 10 юаней — это мелочь, но если за каждый приступ гнева ты теряешь один голос, то потери будут огромными».

Эта небольшая история о психологическом эксперименте показывает нам, что в процессе работы способность контролировать эмоции, вызванные внешними раздражителями, имеет решающее значение для успеха или неудачи.

Для выполнения дел необходимы хорошие психологические качества: вы должны уметь контролировать свои эмоции, чтобы адаптироваться к потребностям различных партнеров и условий, оставаясь невозмутимым в опасных ситуациях и не поддаваясь гневу при неожиданных изменениях.

II. Терпеливое ведение переговоров

Некоторые люди слишком ранимы и имеют слишком высокое самолюбие, поэтому не выдерживают удара, наносимого первым отказом. Стоит им столкнуться с малейшим препятствием, как они краснеют, чувствуют унижение и раздражение, и либо вступают в ссору, либо, размахивая руками, уходят, не оглядываясь.

На первый взгляд у таких людей кажется, что они обладают некой «твердостью характера» по принципу «не хочешь — не делай», но на самом деле это проявление чрезмерной уязвимости, из-за которой они заботятся только о своем престиже, а не стремятся всеми силами достичь цели, что не идет на пользу карьере.

Поэтому, обращаясь к кому-то с просьбой в офисе, нужно сохранять самоуважение, но не цепляться за него слишком сильно. Для достижения целей в общении необходимо укрепить способность противостоять неудачам: столкнувшись с отказом, не краснеть и не волноваться, не злиться и не расстраиваться, а по-прежнему улыбаться и общаться с людьми. Пока есть хоть

малейшая надежда, нужно прилагать все усилия и не сдаваться, пока цель не будет достигнута. Только с такой стойкой волей можно добиться успеха.

С другой стороны, настойчивые просьбы и уговоры отнимают время, а время — это как раз то оружие, которое помогает решать дела. Время ценно для всех, и больше всего люди не могут себе позволить потерять именно его. Поэтому, если вы проявите достаточно терпения и будете вести себя так, будто готовы к «затяжной войне», это окажет психологическое давление на собеседника. Противопоставить «настойчивость» «затягиванию» — этого достаточно, чтобы заставить его изменить первоначальное намерение и ускорить решение дела. Поэтому вам нужно сохранять спокойствие и терпеливо пожертвовать небольшим количеством времени, чтобы в итоге выиграть гораздо больше времени.

Однажды агент по продаже страховок пришёл в ресторан, чтобы встретиться с владельцем. Как только тот услышал, что это представитель страховой компании, его улыбка мгновенно исчезла.

«Страховка — это вообще бесполезная штука. Почему? Потому что деньги можно получить только после моей смерти, и что в этом хорошего?»

«Я не отниму у вас много времени, просто уделите мне пару минут, чтобы я мог всё объяснить!»

«Я сейчас очень занят. Если у вас так много свободного времени, почему бы вам не помочь мне помыть посуду?»

Владелец сначала подшутил над ним в шутовском тоне, но не ожидал, что молодой страховой агент действительно снимет пиджак, закатает рукава и начнёт мыть посуду. Хозяйка ресторана испугалась и воскликнула:

«Не нужно вытворять все эти трюки, нам действительно не нужна страховка! Поэтому, что бы вы ни говорили и ни делали, мы ни за что не заключим договор. Лучше не тратьте зря время и силы!»

Страховщик приходил мыть посуду каждый день, но владелец магазина по-прежнему безжалостно говорил ему:

«Сколько бы раз ты ни приходил, это бесполезно, и тебе не нужно больше мыть. Если ты достаточно умен, лучше поскорее найди себе другого клиента!»

Но этот терпеливый страховой агент по-прежнему приходил мыть посуду каждый день: прошло 10, 20, 30 дней. На 40-й день владелец магазина, который так ненавидел страхование, наконец был тронут терпением этого молодого человека и в конце концов согласился оформить полис на крупную сумму. Более того, он даже привёл этому терпеливому молодому страховому агенту немало новых клиентов!

3. Активное отслеживание

Как гласит пословица: «Сердце у всех из плоти и крови». Независимо от того, насколько велик разрыв в понимании между сторонами, если вы умеете своими действиями доказать свою искренность, это заставит собеседника задуматься, а затем понять ваши благие намерения и вырваться из рамок упрямства — и тогда у вас появится надежда на успех.

Двое молодых людей полюбили друг друга, но мать девушки считала молодого Чжана слишком застенчивым и не давала согласия на их отношения. Хотя Чжан и не был красноречивым, он был очень сообразительным и трудолюбивым. Он часто приходил к ней домой, чтобы помогать по хозяйству, и не обращал внимания ни на презрительные взгляды старушки, ни на то, что она его игнорировала. Увидев, что в доме закончились угольные брикеты, он сам пошел за ними; когда закончилась вода, сразу же пошёл за ней. Однажды, когда шел дождь, он заметил протечку и, несмотря на дождь, сразу же поднялся на крышу, чтобы её заделать. Когда мать девушки заболела, а машины не было, он понёс её на спине в больницу, так что старушка была так тронута, что расплакалась и сказала: «Маленький Чжан — действительно хороший парень, я даю своё согласие».

Точно так же следует поступать и в офисе.

IV. Поиск понимания

Иногда в офисе, когда вы просите кого-то об услуге, собеседник отказывается не потому, что не хочет помочь, а из-за реальных трудностей или сомнений. В таком случае, если вы будете просто «настаивать» своими действиями, это вряд ли принесет результат, а может даже разозлить собеседника и надоесть ему, что ещё больше затруднит дело.

В таких ситуациях навыки устного общения приобретают особую важность.

В начале 1980-х годов знаменитый проект «Направление реки Лянь в Тяньцзинь» на время оказался перед угрозой остановки работ и задержки сроков из-за нехватки взрывчатых веществ. Руководство было в крайнем беспокойстве и направило ротного командира Ли с автомобилем на помощь на один из химических заводов на Северо-Востоке.

Рота-командир Ли, преодолев более тысячи ли в дневном и ночном пути, добрался до отдела снабжения и сбыта химического завода, но получил в ответ всего два слова: «Сейчас товара нет!» Он обратился к директору завода, но тот был занят и не имел времени выслушивать его объяснения. Ли следовал за ним повсюду, используя любую возможность, чтобы сказать пару слов; он умолял и настаивал, но директор оставался непреклонен и сурово ответил ему: «Сейчас товара нет, я ничего не могу поделать».

Директор посоветовал ему найти другой выход и налил ему чашку чая. Ротальный командир Ли не сдался: он сделал глоток чая, посмотрел на воду и нашел новый повод для разговора: «Какая сладкая вода! А жители Тяньцзиня страдают: они пьют горькую воду, собранную из русла реки Хайхэ и различных озер, которая даже без чая имеет желтый цвет». Он заметил, что на руке директора были часы, произведённые в Тяньцзине, и продолжил: «Вы тоже носите часы из Тяньцзина? Говорят, сейчас каждый десятый часовой механизм в стране — из Тяньцзина, а каждый четвёртый человек пользуется щелочью из Тяньцзина. Вы — специалист в области промышленности, вам лучше всех известно, какова связь между водой и промышленностью. На производство одного велосипеда уходит одна тонна воды, на производство одной тонны щелочи — 160 тонн воды, на производство одной тонны бумаги — 200 тонн воды... Направление воды из реки Луань в Тяньцзинь — это спасение от неотложной беды! Без взрывчатки строительство придется отложить...»

Он говорил очень эмоционально и убедительно. Директор завода понял его нетерпение, заговорил с ним и спросил: «Вы из Тяньцзиня?» «Нет, я из Хэнаня. Возможно, когда начнётся подача воды, я даже не смогу пить воду из реки Луань!» Директор завода был полностью убеждён. Он схватил трубку и отдал приказ: «Весь завод работает сверхурочно три дня!» Через три дня ротный командир Ли с грузовиком взрывчатки торжественно вернулся.

V. Настойчивые просьбы

Один и тот же смысл — неоднократные просьбы, постоянное подчеркивание и настойчивое повторение. Не достигнув цели, не сдаваться. В борьбе с упрямым противником это — мощное оружие, а также секрет успеха при обращении к кому-либо с просьбой в офисной среде. Ниже приведем исторический пример в подтверждение этого:

Чжао Пу из династии Сун был канцлером при императорах Тайцзу и Тайцзуне; он отличался стойким характером.

Когда он помогал управлять государством, он смело и настойчиво отстаивал то, во что верил, даже если это противоречило мнению императора.

Однажды Чжао Пу рекомендовал Тайцзу одного чиновника, но Тайцзу не дал согласия. Чжао Пу не уныл: на следующий день на заседании совета он вновь поднял вопрос об этом кадровом назначении, прося Тайцзу принять решение, но Тайцзу по-прежнему не дал согласия.

Чжао Пу так и не сдался и на третий день вновь поднял этот вопрос.

Три дня подряд он трижды поднимал этот вопрос, и его коллеги удивлялись, откуда у Чжао Пу такая наглость. На этот раз Тайцзу рассердился, разорвал меморандум на месте и бросил его на пол.

Но у Чжао Пу был свой способ: он молча собрал все разорванные клочки бумаги и, вернувшись домой, тщательно склеил их. На четвёртый день, явившись на двор, он, не проронив ни слова, поднял склеенный меморандум над головой и неподвижно стоял перед Тайцзу.

Taizu был тронут этим поступком, глубоко вздохнул и был вынужден удовлетворить просьбу.

Один и тот же смысл нужно дважды, трижды и снова повторять собеседнику, чтобы добиться убедительного результата. Чтобы применять этот метод убеждения, нужен стойкий характер: внутренне твердый и внешне гибкий; нельзя отчаиваться из-за временной неудачи, а нужно искать возможности и настойчиво добиваться своего.

Следует обратить внимание на то, что при использовании этого метода нужно соблюдать меру: если переборщить и задеть чувства собеседника, это приведёт к обратному результату. Поэтому нужно действовать осторожно, не переусердствуя.

6. Скрытое «шантажирование»

Одна воспитательница детского сада была очень увлечённой педагогиней. Однажды она пошла в ближайшую библиотеку, чтобы взять напрокат несколько книг по дошкольному образованию. Она спросила у библиотекаря:

«Можно ли взять на неделю 20 книг?»

Библиотекарь ответил ей:

«Один человек может взять не более 3 книг за раз, и от этих правил нельзя отступать. Ведь вы не единственная, кто хочет взять книги».

Услышав эти слова, воспитательница очень взволновалась и сказала:

«Я понимаю. Тогда с этого момента я буду каждую неделю приводить сюда детей из детского сада, чтобы каждый из них взял по одной книге».

Первоначально упрямый библиотекарь, услышав её слова, внезапно изменил своё отношение и отменил прежнее правило.

Самым приятным в этой истории является то, что, когда воспитательница предложила, чтобы каждый ребенок брал по книге, библиотекарь нарушил правило, требующее соблюдения установленных норм. Хотя библиотекарь и знал, что должен соблюдать правила, он не любил сложной работы и не проявлял к ней энтузиазма, поэтому и принял такое решение.

Почему воспитательница смогла заставить этого упрямого библиотекаря изменить свои принципы? Главным образом, это произошло под влиянием скрытых психологических факторов. Воспитательница применила стратегию, заявив: «Я готова соблюдать правила», но при этом добавила: «Я буду приводить детей из детского сада каждую неделю, чтобы доставлять вам хлопоты». Здесь присутствуют два скрытых психологических фактора: «необходимость соблюдать правила» и «неприятие чрезмерно мелочной и сложной работы». Взвесив оба фактора, администратор, поскольку он действительно не хотел, чтобы каждый ребенок приходил брать книги, что усложнило бы его работу, был вынужден нарушить правила.

Глава 3. Тайна № 3: Основные принципы поведения на работе — «густота и чернота»: отбросьте гордость и научитесь терпению

Человек, придающий большое значение лицу, страдает; лучше отказаться от гордости, чем ежедневно терпеть мучения.

Поэтому в профессиональной среде стоит проявлять немного «толстокожести и черносердечности»: если лицо не слишком толстое, а сердце не слишком черное, то можно отлично ладить с окружающими и безупречно выполнять свою работу.

1. Уметь терпеть в душе, не проявляя опрометчивой храбрости

Китайцы издавна проповедуют принципы «терпение — высшая добродетель» и «обида — это благо», что представляет собой таинственную философию поведения. Как гласит пословица: «Тот, кто понимает дух времени, — настоящий герой». Под «героем» здесь подразумеваются не только те, кто беспрепятственно прокладывает себе путь, словно в пустыне, и штурмует вражеские позиции, не зная поражения, но и те, кто точно оценивает ситуацию и умеет подстраиваться под обстоятельства.

В офисе, на рабочем месте некоторые люди, сталкиваясь с трудностями, ради так называемого «лица» и «достоинства», а то и ради так называемой «справедливости» и «истины», вступают в борьбу с оппонентом; некоторые из-за этого терпят полное фиаско, а другие, хотя и одерживают «горькую победу», наносят себе серьезный ущерб!

Хань Синь, знаменитый полководец-основатель династии Хань, является лучшим примером «ниндзя»: когда местный хулиган потребовал, чтобы он прополз под его ногами, угрожая избиением в случае отказа, Хань Синь, не говоря ни слова, прополз. А если бы он не прополз? Скорее всего, после избиения Хань Синь, если бы и остался в живых, то был бы полумертвым — как бы он тогда смог впоследствии возглавить могучую армию и властвовать над миром? Он потерпел унижение в данный момент ради того, чтобы сохранить жизнь и силы на будущее!

Поэтому, когда вы оказываетесь в невыгодном положении в офисе, ни в коем случае не поддавайтесь порыву гнева и не думайте, что «лучше умереть, чем быть униженным». Лучше пусть над словом «сердце» висит нож — терпите.

Чжан Лян, современник Хань Сина, также был мастером выживания, обладавшим большим терпением. Чжан Лян изначально был бедным аристократом, но впоследствии стал важным советником Хань Гаоцзи Лю Бана, разрабатывая стратегии из-за кулис и помогая им умиротворить страну. За свои заслуги он был удостоен титула «Лю-хоу» и вместе с Сяо Хэ и Хань Сином вошёл в историю как один из «Трёх величайших» раннего периода династии Хань.

В юности Чжан Лян, не сумев осуществить заговор с целью убийства Первого императора Цинь, был вынужден бежать в Сяпи. Однажды, прогуливаясь по мосту через реку И, он встретил старика в короткой одежде. Старик нарочно уронил туфлю под мост, а затем высокомерно приказал Чжан Ляну: «Мальчишка, спускайся и подними мне туфлю!» Чжан Лян ошеломился и невольно захотел ударить старика кулаком. Но из уважения к старшему он не смог нанести удар и, пойдя на уступку своим чувствам, спустился за обувью. Старик велел ему ещё и надеть обувь. Прошедший через много испытаний и питавший великие амбиции Чжан Лян, несмотря на это унижительное поведение, сдержал своё недовольство, преклонил колени перед стариком и осторожно помог ему надеть обувь. Старик не только не поблагодарил его, но, напротив, громко рассмеялся и ушел. Чжан Лян долго смотрел ему вслед, но старик вернулся и с восхищением воскликнул: «Мальчик, тебя можно научить!» Затем он договорился с ним встретиться здесь снова через пять дней на рассвете. Чжан Лян был озадачен, но все же отреагировал довольно быстро и, преклонив колени, дал согласие.

Через пять дней, когда запел петух, Чжан Лян поспешил на мост. Неожиданно старик уже был там и упрекнул его: «Почему ты опоздал? Через пять дней приходи пораньше». В третий раз Чжан Лян отправился на мост еще глубокой ночью. Его искренность и терпение заслужили одобрение старика, и тот подарил ему книгу, сказав: «Прочитай эту книгу, и ты сможешь стать наставником правителя. Через десять лет в мире наступит великая смута, и ты сможешь использовать эту книгу, чтобы возродить страну и основать государство; через тринадцать лет приходи ко мне снова. Я — Хуанши-гун, живущий у подножия горы Гучэн в Цзибее». Сказав это, он гордо удалился.

Чжан Лян был чрезвычайно удивлён и обрадован; с рассветом он открыл книгу и увидел, что это «Военное искусство Тайгона». С тех пор Чжан Лян днём и ночью читал и усердно изучал военное искусство, следил за важными событиями в мире и в конце концов стал «советником», глубоко разбирающимся в военной стратегии, обладающим как военными, так и гражданскими талантами, а также обладающим большой мудростью и изобретательностью.

Реальная офисная жизнь бывает довольно жестокой, и многие сталкиваются с ситуациями, которые не всегда устраивают. Жестокая реальность требует, чтобы ты склонял голову и подчинялся начальству. В такие моменты нужно смотреть правде в глаза. Пойми: смелость пойти на конфликт — это, безусловно, подвиг. Но рука не сильнее бедра. Настаивать на том, чтобы яйцом бросаться в камень, можно считать лишь бессмысленной жертвой. В такие моменты нужно применять другой подход к жизни.

Попробуйте проявить немного терпения, отложить в сторону то, что вас не устраивает, закрыть глаза и сделать вид, что ничего не замечаете.

И снова тот же совет: терпи!

Настоящий мужчина умеет и сгибаться, и выпрямляться; находясь под чужим крылом, нужно склонить голову.

Древние говорили: «Нетерпение в мелочах разрушает великие замыслы». Упорное терпение — это проявление твердости характера и силы воли, а также умелое применение жизненной мудрости. Особенно в офисе редко все идет так, как хочется. Научившись терпению и умению тактично отступать, можно извлечь бесконечную пользу. В межличностных отношениях на работе, если мы сможем отказаться от некоторых мелких выгод, это также поможет сформировать хороший имидж, завоевать симпатию окружающих, а также обрести дружбу и влияние. Во всём есть свои потери и свои приобретения; если хочешь что-то получить, сначала нужно что-то дать. Мудрым людям стоит запомнить это и правильно применять на практике — это непременно принесёт неожиданные плоды.

2. Не опускайте голову, когда вас ругают — терпеливо сносит

На работе вы, прежде всего, должны осознать: каким бы выдающимся и талантливым человеком вы ни были, вам неизбежно придется выслушивать выговоры начальника. Первый раз, когда вас ругают, конечно, неприятно, но как бы то ни было, вам необходимо пройти через это испытание — терпеть.

Некоторые новички, впервые подвергшиеся резкому выговору, могут подумать: «Все, конец, я вызвал неприязнь у начальника» или «Такие упреки невыносимы, лучше сразу уволиться». На самом деле в этом нет необходимости — именно в этот момент вам особенно нужно сохранять хладнокровие.

Во-первых, вам нужно серьезно подумать: чтобы наладить отношения с начальником, вы должны сначала хорошо понять его психологические особенности и наладить нормальное эмоциональное общение. Начальник — тоже человек, у него тоже есть свои эмоции и желания. Не зная его психологии, невозможно наладить хороший эмоциональный обмен и достичь эмоционального взаимопонимания. В рабочих отношениях между начальником и подчинённым нельзя полностью отбрасывать эмоциональную составляющую. Психологическая близость и взаимная помощь между ними помогут уменьшить количество трений и конфликтов; напро-

тив, если эмоциональные различия слишком велики, неизбежны психологические столкновения, которые негативно скажутся на рабочих отношениях.

Этот вопрос хорошо иллюстрирует рассказ «Чу Лун убеждает императрицу-мать Чжоу» из сборника «Страны Воинствующих».

Когда императрица Чжоу только вступила во власть, государство Цинь вторглось с войсками, и ситуация стала критической. Государство Чжоу обратилось за помощью к государству Ци, но Ци согласилось выставить войска только при условии, что императрица отдаст в заложники своего любимого младшего сына, Чанъань-цзюня. Императрица не хотела отпускать Чанъаньцзюня, а министры один за другим убеждали её поставить интересы государства превыше всего, в результате чего отношения между императрицей и министрами сильно обострились. Императрица сказала: «Если кто-нибудь ещё раз заговорит о том, чтобы Чанъаньцзюнь стал заложником, эта старуха обязательно плюнет ему в лицо!» Отношения между императрицей и министрами зашли в тупик.

В этот момент к ней пришёл Левый учитель. Он избегал разговора о Чанъань-цзюне, сначала заговорил о вопросах здоровья пожилых людей, таких как питание и быт, чтобы разрядить напряжённую атмосферу, а затем попросил императрицу-мать позаботиться о его младшем сыне Шу Ци, что вызвало у неё эмоциональный отклик. Императрица-вдова не только согласилась, но и улыбнулась, сама заговорив о том, как ей жаль сына, и отношения между правителем и подданным стали гармоничными и дружественными. Тогда Чу Лун, воспользовавшись сложившейся ситуацией, указал, что если потомки князей и вельмож «занимают высокие посты, но не имеют заслуг, получают щедрые жалованья, но не трудятся», это очень опасно. Если императрица-мать действительно любит Чанъань-цзюня, она должна отправить его в государство Ци в качестве заложника, чтобы спасти государство Чжао от опасности и совершить заслугу перед страной; только так Чанъань-цзюнь сможет в будущем самостоятельно утвердиться в государстве Чжао. Это мудрое и проникнутое человеческими чувствами наставление заставило императрицу-мать внезапно прозреть, и она наконец согласилась отправить Чанъань-цзюня в Ци в качестве заложника.

Представьте себе: если бы Чу Лун не учел склонность императрицы-матери к сыну, его уговоры не только не увенчались бы успехом, но и могли бы обернуться унижением в виде «плювка в лицо». Понимание и знание психологических особенностей начальства необходимо для более эффективного построения рабочих отношений. Ваша работа требует поддержки и помощи со стороны начальства, и ради достижения общих целей организации иногда необходимо давать начальству советы и убеждать его, но все это невозможно без хорошего психологического взаимопонимания.

В современной профессиональной деятельности нам также необходимо применять метод Левого Учителя для общения с начальством. Ниже приведены пять моментов, на которые следует обратить внимание в работе:

(1) Подчиняйтесь руководству начальника, не проявляйте сопротивления или отторжения по отношению к нему

Подчинение подчиненных начальству — это базовый принцип организации. Как правило, решения и планы руководства не могут быть полностью ошибочными. Даже если иногда, исходя из общеорганизационных интересов, они вступают в противоречие с интересами небольшого подразделения, следует подчиняться требованиям общей ситуации, а не сопротивляться и отказываться выполнять. Тем более недопустимо, когда некоторые люди, вступая в конфликт с начальством, демонстрируют сопротивление и отторжение, хотя и знают, что начальство право. Чувства не могут заменить разум: при урегулировании рабочих отношений руководитель должен учитывать не только эмоциональные факторы, но и разумно подходить к решению проблем. Противостояние, сопротивление и неприятие не являются эффективным способом улучшения отношений между начальством и подчиненными. В случае возникнове-

ния конфликта между подчинённым и начальником лучше всего обратиться к начальнику для обсуждения ситуации; даже если в работе начальника допущены ошибки, не следует заикливаться на его недостатках. Своевременное психологическое общение укрепляет взаимопонимание и способствует формированию атмосферы взаимопонимания, поддержки и дружелюбия.

(2) Не бойтесь указывать на ошибки начальника и исправлять их, но не обязательно использовать резкие высказывания

Руководители, принимая решения, составляя планы и отдавая распоряжения, сталкиваются с различными ограничениями, из-за чего ошибки неизбежны. Обнаружив ошибку руководства, нельзя, стремясь угодить начальнику, потакать ему и способствовать распространению этой ошибки, а также нельзя молчать из-за боязни вызвать его недовольство; следует своевременно указать на ошибку, чтобы она была исправлена как можно скорее. Только так можно уменьшить ущерб; в противном случае ошибочные решения и планы будут распространяться и развиваться, и однажды это нанесет ущерб не только организации, но и самому себе. Конечно, указывая на ошибки начальника, не обязательно использовать резкие слова. Некоторые считают, что «верный совет неприятен на слух, но полезен для дела, а хорошее лекарство горько на вкус, но полезно для болезни», но они не понимают: разве не лучше, если для достижения цели лечения верный совет не будет неприятен на слух, а хорошее лекарство не будет горьким на вкус? Указывая на ошибки начальника, не обязательно с самого начала громко перечислять все недостатки и сразу же заявлять, что он неправ; иногда начальник психологически не готов к этому. Можно применить тактику «обходного пути», действуя косвенно — так, возможно, удастся добиться лучшего результата.

В рассказе «Чу Лун убеждает императрицу-мать Чжао» нет ни одного резкого слова, не используется никаких резких выражений; в гармоничной и дружеской атмосфере ему удалось помочь императрице-матери исправить ошибку. Его метод критики заслуживает внимания. Указывать на ошибки начальника нельзя просто вываливать все как есть, а нужно подумать, как сделать так, чтобы начальник это принял. В противном случае, после критики или серии жалоб не только не будет достигнут никакой положительный эффект, но и усилятся трения и конфликты. В отношении ошибок начальника следует также поощрять дух «поддержки», помогая ему исправлять недостатки, а не стоять в стороне, наблюдая за происходящим с усмешкой или даже иронизируя. Такое пассивное отношение зачастую приводит к напряжённости и охлаждению отношений между начальником и подчинённым. Если у вас есть хорошие предложения по работе начальника, следует своевременно высказывать их, при этом избегая принудительного тона и манеры, поскольку принуждение начальника к принятию предложений часто приводит к обратному результату.

(3) Нужно поставить себя на место начальника и не ставить его в затруднительное положение

То, что начальник должен заботиться о подчинённых, помогать им и поддерживать их, само собой разумеется. Однако в межличностном общении, особенно в отношениях с начальством, у подчинённых часто возникают неэмоциональные психологические барьеры: они не ставят себя на место начальника, не учитывают ситуации, с которыми тот сталкивается в реальной работе, и, оторвавшись от объективных и субъективных условий, выдвигают требования, а если те не выполняются, начинают «нападать». У начальника тоже есть свои трудности. Если представить себя на его месте, можно понять его затруднения, проявить сочувствие к его положению и не создавать ему неразрешимых проблем.

(4) В общении нужно проявлять терпение и быть готовым к неудачам и неоднозначным ситуациям

Подчинённым неизбежно приходится вносить предложения по работе начальству, и при этом нужно проявлять терпение. Как правило, начальство обладает большим опытом, чем под-

чиненные, однако объективная ситуация не всегда такова. В некоторых вопросах вполне нормально, когда понимание подчиненного превосходит понимание начальника.

Статья, написанная Фань Цзинь при сдаче императорского экзамена, потребовала от экзаменатора нескольких прочтений, чтобы «понять весь ее смысл»; подобные случаи иногда встречаются и в работе. Когда понимание подчиненного превосходит понимание начальника, для того чтобы заручиться его поддержкой, необходимо обладать духом, не боящимся неудач и неоднократных попыток, — нужно снова и снова объяснять начальнику свою точку зрения, постепенно помогая ему понять суть и преимущества нового предложения, чтобы в конечном итоге убедить его и получить его поддержку. Иногда из-за непонимания со стороны начальника можно даже подвергнуться упрекам и критике; в таком случае ни в коем случае нельзя падать духом, а следует мужественно принимать неудачи, недоразумения и упреки и продолжать настаивать на своём. Если не хватит настойчивости, то благие намерения погибнут в мучениях; если же проявить упорство, то вполне вероятно, что ситуация изменится к лучшему.

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.