

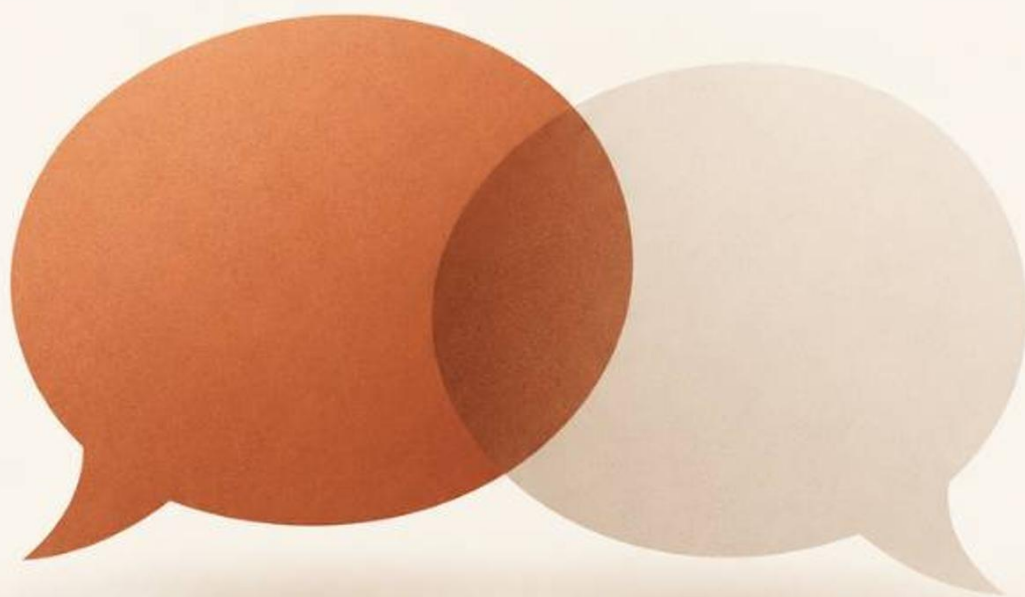
---

# ИСКУССТВО ДИАЛОГА

---

КАК БЕСЕДОВАТЬ ЛЕГКО И СОДЕРЖАТЕЛЬНО

---



ЛЕОН ВЕЙНС

Леон Вейнс

**Искусство диалога. Как  
беседовать легко и содержательно**

«Автор»

2026

**Вейнс Л.**

Искусство диалога. Как беседовать легко и содержательно /  
Л. Вейнс — «Автор», 2026

Нужный ответ приходит после разговора? Пора это менять. На встрече промолчали. Клиент ушёл «подумать». Дома хотели объясниться, а снова поссорились. У неудачно выбранных слов вполне реальная цена. Здесь вы найдёте приёмы для разговоров, от которых что-то зависит: как начать беседу с незнакомцем, отказать без лишней обиды, высказать начальнику предложение, ответить на претензию и спасти неловкую ситуацию юмором. Примеры показывают, где стоит говорить прямо, где задать вопрос, а где вовремя остановиться и услышать подтекст. Возьмите «Искусство диалога» до следующего важного разговора. Пусть ваши доводы прозвучат тогда, когда ещё могут повлиять на результат.

© Вейнс Л., 2026

© Автор, 2026

## Содержание

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| Глава 1. Говорить по существу                               | 5  |
| Глава 2. Хороший собеседник — это тоже художник             | 20 |
| Уважение к другим — первый шаг в общении                    | 21 |
| Улыбка поможет вам начать разговор                          | 24 |
| Говорите, когда наступит ваша очередь                       | 27 |
| Знай себя и знай другого, поставь себя на место собеседника | 30 |
| Язык тела также может передавать эмоции и мысли             | 35 |
| Умение «давать советы» и искусно убеждать                   | 39 |
| Конец ознакомительного фрагмента.                           | 44 |

# **Леон Вейнс**

## **Искусство диалога. Как беседовать легко и содержательно**

### **Глава 1. Говорить по существу**

Как гласит пословица: «В каких горах — такую песню пой; в каком месте — такие слова говори». Не всякий разговор требует особого мастерства. И всё же умение подбирать слова с учётом собеседника и обстоятельств важно и в работе, и в повседневной жизни. Иначе даже самая интересная тема и самые убедительные слова не достигнут цели, а иногда дадут обратный результат. Искусство беседы начинается с умения учитывать ситуацию, в которой происходит общение.

Выбор темы и её понимание собеседниками, формирование и изменение представлений, психологическая реакция на сказанное и результат беседы — всё это во многом зависит от обстоятельств. Поэтому участникам разговора важно учитывать влияние обстановки и умело использовать особенности ситуации.

Знание того, что и в какой ситуации следует говорить, приходит с опытом общения. Представьте себе: во время душевной беседы с другом человек начинает говорить напыщенным тоном, словно зачитывает доклад. Или на печальной, торжественной похоронной церемонии без конца шутит, как эстрадный комик. К чему это приведёт?

Во время разговора выбор и понимание речи как говорящей, так и слушающей стороной зависят от конкретной ситуации. Что касается говорящего, то и выбор темы, и форма высказывания должны определяться исходя из потребностей конкретной ситуации.

Например, при выборе темы: на торжественном мероприятии не следует затрагивать темы, вызывающие уныние; когда человек переживает горе, обычно не принято говорить на весёлые темы; при выступлении с речью или докладом перед широкой аудиторией следует выбирать серьёзные темы и придерживаться их. Если же речь идёт о непринуждённой беседе, можно постоянно менять темы, и даже отклонение от темы не имеет значения.

Что касается формы высказывания, то обычно следует придерживаться общепринятых норм, однако в определённых ситуациях можно проявить гибкость и использовать особые формы высказывания, что, напротив, может дать более желаемый эффект. Обычно требуется, чтобы высказывания были полными и соответствовали грамматическим нормам, но в определённых ситуациях допускается и даже требуется использование высказываний со специфической структурой для передачи информации.

Когда автомобиль быстро приближается к перекрёстку, а водитель всё ещё не снижает скорость, достаточно, чтобы кто-то из пассажиров просто напомнил: «Красный свет?», и водитель немедленно отреагирует, снизив скорость и затормозив. Если же в этот момент пассажир произнесёт такое сложное предложение: «Впереди красный свет — это сигнал, запрещающий движение вперёд. Вы должны снизить скорость и остановиться, чтобы соблюсти правила дорожного движения и обеспечить безопасность», то водитель, даже если и не скажет, что у вас «психическое заболевание», по крайней мере посчитает вас «неуклюжим» до крайности.

Поскольку в голове водителя уже давно хранится информация о том, с какими ситуациями он может столкнуться в пути и как с ними следует обращаться, достаточно лишь короткой подсказки, чтобы он немедленно задействовал соответствующие нужные сведения в памяти для дополнения. В этот момент речь должна быть особенно лаконичной, а интонация — особенно поспешной.

Еще одно искусство «говорить в соответствии с ситуацией» заключается в том, чтобы научиться улавливать «подтекст», то есть то, что в народе называют «между строк». Например: кто-то, казалось бы, подбадривает вас, но на самом деле осуждает ваши действия; друг, вроде бы, обещает сразу же помочь вам в чем-то, но на самом деле отказывается... Поэтому, чтобы понять истинные намерения собеседника, в процессе разговора мы должны научиться улавливать подтекст.

В воскресенье Ван Лицзюнь сопровождал отца, когда тот отвёз дедушку к врачу. После суеты, длившейся всё утро, отец взял целую стопку результатов анализов и передал их врачу. Врач внимательно их изучил и сказал: «Лечить больше не нужно. Вернувшись домой, пусть дедушка ест всё, что захочет». Услышав эти слова, Ван Лицзюнь даже обрадовался: «Здорово, врач сказал, что дедушка здоров!» Но по дороге домой Ван Лицзюнь заметил, что папа опустил голову и на его лице отразилось глубокое озабоченность, и ему стало очень странно: что же случилось с папой? Вернувшись домой, папа тихо отвёл его в сторону и сказал: «Сынок, дедушкину болезнь уже не вылечить, так что впредь не зли дедушку». Только тогда Ван Лицзюнь понял истинный смысл слов доктора, и слёзы тут же потекли по его щекам.

Когда мы слушаем других, нам нужно не только внятно слышать содержание речи, но и внимательно размышлять, улавливая подтекст.

Как гласит пословица: «По звуку узнаешь гонг, по интонации — слова». Любая информация имеет как поверхностный, прямой смысл, так и внутренний, глубокий смысл. Это требует от нас умения анализировать то, что мы слышим, и точно улавливать намерения собеседника: нужно чутко воспринимать смысл информации, но при этом избегать чрезмерно чувствительных субъективных домыслов, чтобы недоразумения не привели к эмоциональным барьерам.

В разговоре между людьми по разным причинам иногда некоторые мысли собеседника выражаются в евфемистической и неявной форме. Чтобы понять скрытый смысл этих невысказанных слов, слушатель должен внимательно прислушиваться к интонации, тону голоса, выбору слов, мимике собеседника, а также учитывать контекст разговора, чтобы точно уловить подтекст и по-настоящему понять намерения и смысл высказываний собеседника. Только так можно сделать правильные выводы и дать адекватный ответ, что позволит повысить эффективность общения. В противном случае легко возникнут недоразумения.

Маленький Ван — новичок, только что закончивший университет и приступивший к работе. Он был полностью сосредоточен на том, чтобы хорошо проявить себя и заслужить признание начальника, но при этом забыл о существовании других коллег. Он везде выделялся своей резкостью, не умел проявлять скромность и сдержанность. На каждом совещании он высказывал начальнику конструктивные предложения, что быстро привлекло к нему внимание начальника, но вызвало недовольство коллег.

«Сяо Ван, ты такой умный! Ты додумался до всего, о чём мы даже не подумали».

«Да, ты действительно отлично справляешься с работой, очень хорошо адаптируешься и у тебя острый ум — просто молодец».

«Спасибо».

«Не за что. В будущем нам ещё придётся рассчитывать на то, что ты будешь за нас хоть немного замолвить словечко перед начальником?»

«Конечно, я обязательно это сделаю, обязательно».

Не задумываясь, Маленький Ван принял все слова коллег без оговорок. Со временем, под влиянием лести со стороны коллег и признания начальника, он стал заносчивым и высокомерным. Иногда он даже позволял себе перечить начальнику в общественных местах, ставя его в неловкое положение. В частности, однажды он сказал прямо в лицо начальнику: «Вы неправы, должно быть так...»

«О, неужели?»

«Да, посмотрите...»

«Правда? Тогда большое тебе спасибо».

«Не за что», — при этом Маленький Ван ещё и выдал самодовольное выражение лица.

Наконец, однажды начальник вызвал его в кабинет и сказал: «Мне говорят, что ты часто действуешь по собственной инициативе и плохо сотрудничаешь с коллегами. Надеюсь, ты будешь обращать на это внимание».

Постепенно начальник перестал брать Маленького Ван с собой на важные мероприятия. А спустя некоторое время, под давлением коллег, тот уволился.

Самый сложный урок в общении — это умение уловить «подтекст» в словах собеседника. В реальной жизни вам неизбежно приходится общаться с другими людьми, и вы часто ощущаете скрытый смысл и важные намеки в их речи. Если вы будете внимательно вслушиваться и анализировать, подтекст, который хочет выразить собеседник, постепенно проявится в его словах.

«Проявите уважение к собеседнику»

В разговоре мы часто обращаемся к другим с просьбами. Если вы хотите добиться желаемого, ваше отношение должно быть искренним, а слова — точными; нельзя просить кого-то об услуге, при этом ведя себя высокомерно — в таком случае дело точно не удастся.

Еще в семилетнем возрасте Сюй Чжимо был очень умным и проявлял глубокий интерес к языку и литературе. Однако в 15 лет он почувствовал, что не добился значительного прогресса в этой области, и ему срочно понадобился опытный учитель, который мог бы дать ему нужные наставления.

Сюй Чжимо слышал, что некий Лян Цзыэнь обладает большими знаниями в этой области, и очень хотел стать его учеником, но не знал, кто мог бы его порекомендовать. По счастливой случайности двоюродный дядя Сюй Чжимо был близким другом Лян Цзыэня по учебе, и Сюй Чжимо отправился к нему домой с просьбой порекомендовать его. Однако этот двоюродный дядя всегда был против того, чтобы его племянник занимался такими «ненужными науками», и поэтому отказался помочь Сюй Чжимо.

Во время беседы с двоюродным дедом Сюй Чжимо в полной мере выразил своё насущное желание, его искренний, решительный и слегка печальный тон, а также скромность и уважение к старшему, проявившиеся в его словах, глубоко тронули двоюродного дядю. Он почувствовал, что в этом юноше есть потенциал, и в конце концов согласился, а затем лично отвёл Сюй Чжимо в дом Лян Цзыэня и представил его, чтобы тот стал учеником Лян Цзыэня. С тех пор, благодаря наставничеству учителя и собственным усилиям, Сюй Чжимо добился стремительного прогресса в поэзии и в конечном итоге стал великим поэтом своего поколения.

Именно благодаря искреннему отношению и глубоким чувствам Сюй Чжимо, тронувших его двоюродного дядю, ему удалось стать учеником. Это учит нас, что, используя вежливый, тактичный и чуткий тон, легче тронуть других и добиться их согласия.

Когда вы обращаетесь к кому-то с просьбой, не создаст ли ваша просьба давление на собеседника? Не поставит ли она его в затруднительное положение? Об этих трудностях вы должны в первую очередь подумать сами, ставя себя на место другого человека. Если вы будете выражаться четко и убедительно, а ваши чувства будут искренними, вам будет легче тронуть сердца людей, и они, в свою очередь, сделают все, что в их силах, чтобы вам помочь.

Например, можно сказать: «Я понимаю, что это доставит вам много хлопот, но у меня нет других вариантов, и я вынужден обратиться именно к вам. Прошу вас проявить понимание».

Такие слова вызовут у собеседника чувство сопереживания, и он с удовольствием поможет вам.

Когда вы просите кого-то о помощи, если вы сможете уместно пообещать собеседнику какую-то форму вознаграждения, он почувствует, что вы искренни, что его усилия оправданы, и с большей готовностью пойдет вам навстречу. Поэтому не стесняйтесь выразить готовность вознаградить собеседника после того, как дело будет сделано, или поблагодарить его за

помощь, даже если вы не можете оплатить сразу, пообещайте, что обязательно окажете ему всемерную поддержку, когда он в этом нуждается. Иногда, даже если у вас нет возможности или условий что-либо оплатить, достаточно просто сказать несколько слов и выразить благодарность — это уже вызовет у собеседника дополнительную симпатию к вам.

С точки зрения психологии восприятия люди всегда склонны к естественному компромиссу: высокомерный, повелительный тон, с которым дают приказы, чаще всего вызывает неприязнь; в то время как, по сравнению с высокомерным тоном, равный диалог, искренние просьбы и тон переговоров гораздо легче оказывают положительное убедительное воздействие на других. Пословица «Насильно вырванная дыня не сладка» отражает ту же самую идею.

Один 12-летний мальчик очень хотел, чтобы мама купила ему джинсы, но боялся, что она откажет, ведь у него уже были джинсы. Тогда он немного подумал и со всей серьезностью сказал: «Мама, ты же самая лучшая мама в мире. Ты когда-нибудь видела ребенка, у которого только одни джинсы?»

Этот наивный и слегка хитрый вопрос сразу тронул его мать. Мать почувствовала, что, если не согласится с ребенком, то просто не оправдает его ожиданий.

Просьба кого-то об одолжении, даже похвала должна быть уместной, а не бесконечной и не превращаться в приторное льство, создающее впечатление, что ради достижения цели вы готовы сказать что угодно. Цель похвалы — убедить собеседника удовлетворить вашу просьбу, поэтому слова должны быть искренними и красиво сформулированными.

Линда наконец договорилась о встрече с одним из самых сложных клиентов в его офисе, чтобы обсудить сделку на сумму более 100 000 юаней. Линда чувствовала себя одновременно неуверенно и взволнованно, ведь этот клиент уже много раз отказывал ей, и она подозревала, что и на этот раз он может просто отмахнуться от неё или отказать прямо в лицо. Как только Линда вошла в офис клиента, она огляделась и, заметив необычный дизайн помещения, невольно воскликнула: «О, я никогда не видела такого необычного офиса. У вас действительно отличный вкус!» Возможно, слышав подобные комплименты слишком часто, клиент лишь улыбнулся и ответил: «Спасибо».

Линда раньше немного изучала дизайн и обладала врождённым чутьем к нему. Внимательно осмотревшись, она снова похвалила: «Дизайн ваших дверей, окон и рабочего стола, похоже, выполнен в стиле треугольных граней — самой модной тенденции этого года. Очень авангардно и стильно. Похоже, вы над этим не мало потрудились!» Услышав это, клиент просиял и сказал: «Вы знакомы с таким дизайном? Мы с дизайнером вместе это обсудили и решили». Линда ответила: «У вас просто отличный вкус».

Клиент был в восторге, поспешил предложить Линде присесть, и они долго беседовали о дизайне; в итоге Линда даже заключила сделку.

На самом деле в начале разговора Линда не пыталась особо льстить клиенту или выражать желание заключить сделку, а просто естественным образом похвалила стиль оформления его офиса. Её искренняя похвала вызвала у собеседника психологический отклик, и в довольно приятной атмосфере клиент естественным образом согласился на предложение Линды по поводу сделки.

Искренние слова лучше всего трогают сердца

У многих людей существует заблуждение относительно ораторского мастерства: они считают, что чем красноречивее и находчивее человек, тем лучше. Мы видели немало людей, которые в толпе чувствуют себя как рыба в воде: они легко находят общий язык со всеми, собирают вокруг себя друзей и, казалось бы, живут на широкой ноге, но их реальное положение дел не всегда таково. Ведь в любой обстановке люди ценят искренность и доброту, а различие между искренностью и лицемерием видно даже неискушенному наблюдателю. Поэтому те, кто повсюду полагается на так называемую «красноречивость», лишенную содержания, чтобы поддерживать межличностные отношения, на самом деле не всегда вызывают симпатию.

Очарование речи заключается в искренности: искренность вызывает доверие, не заставляя постоянно гадать; искренность сближает сердца, не оставляя места для барьеров. Люди приветствуют искренних людей, потому что искренность дарит им чувство настоящей безопасности.

Ведущий Центрального телевидения Чжу Цзюнь, ведя программу «Жизнь в искусстве», однажды брал интервью у известной артистки Цинь И. В конце записи в студии съемочная группа купила большой торт, чтобы отпраздновать 80-летие Цинь И. Но когда пришло время резать торт, Чжу Цзюнь вдруг заметил, что рука Цинь И, держащая нож, дрожит. Она оглянулась на Чжу Цзюня, и он почувствовал в её взгляде лёгкую грусть, словно в её душе оставался какой-то неразрешённый узел. Он сказал себе: «Разве ты не хотел утешить эту пожилую женщину, пережившую столько жизненных испытаний? Но тебе это ещё не удалось». И тут, в одно мгновение, Чжу Цзюнь почувствовал сильный порыв и искренне сказал Цинь И: «Могу я обнять вас от имени всех зрителей, которые вас любят?» Цинь И согласилась. Тогда Чжу Цзюнь обнял Цинь И и прошептал ей на ухо: «Мама Цинь, желаю вам здоровья». В этот момент плечи пожилой женщины задрожали. Многие зрители, увидев эту сцену, расплакались.

Общаясь с людьми, не следует извлекать удовольствие из раскрытия их личной жизни или хвастаться своими достоинствами. Напротив, нужно искренними словами обсуждать с ними мысли и переживания, устранять барьеры между вами и побуждать собеседника открыться. Именно благодаря искреннему отношению Чжу Цзюнь успокоил сердце пожилой женщины. Искренность — это секрет успешного общения.

На самом деле важность искренности легко понять. Возьмём, к примеру, улыбку: есть искренняя улыбка и есть профессиональная улыбка. Когда мы смотрим телевизор или летим на самолёте, улыбки многих ведущих и стюардесс кажутся всегда одинаковыми — они улыбаются идеально, но слишком профессионально и деловито, как будто в них не хватает чуть-чуть человечности. Поскольку их улыбки стали профессиональной привычкой, люди, видя эти улыбки, в большинстве случаев кивают и улыбаются в ответ — это проявление вежливости.

В конце 2001 года, спустя почти год после запуска собственной программы известной ведущей Ли Цзин «Супер-интервью», она через друзей получила номер телефона президента группы «Да Хун Ин». Она рассказала: «Я позвонила и с первых слов сказала, что я продюсер программы «Супер-интервью» и хочу, чтобы ваша компания стала титульным спонсором нашей программы. Это очень перспективный проект, и я способна сделать его самым зрелищным шоу с интервью звезд. Мне очень нравится ваша компания, я считаю, что вы очень грамотно размещаете рекламу в программах, а объединение вашего бренда с нашим даст название «Дахуньин Супер-интервью» — это звучит просто великолепно. Сейчас у меня почти нет рекламы, и я не умею привлекать рекламодателей, но если вы станете титульным спонсором, я гарантирую, что вы получите выгоду и не пожалеете».

Ли Цзин не стала тратить время на любезности и не стала ходить вокруг да около, а высказалась прямо и откровенно. Её искренность и прямолинейность покорили президента «Дахуньин», и в итоге обе стороны за один день подписали договор, положив начало программе «Супер-интервью Дахуньин». После того как «Дахуньин» стал титульным спонсором, программа на протяжении полутора лет оставалась лидером по рейтингам на канале BTV-5.

Ли Цзин говорит: «На самом деле, так называемое ораторское мастерство, на мой взгляд, — это умение выразить словами самые искренние мысли, которые есть в душе». «В первые восемь лет своей работы ведущей я не считала себя особенно зрелой и успешной, потому что в то время у меня не было ни капли собственного стиля. Многие мои друзья, увидев меня, спрашивали: «Почему ты на телевидении такая глупая?» Я просто улыбалась — мило, благородно и скромно, но без какого-либо индивидуального колорита, совершенно не похожая на ту, какой я была в жизни. И вот, на восьмом году, я как будто вдруг прозрела: оказывается, прежняя я не была настоящей собой, я должна вернуться к тому, кем я являюсь на самом деле».

Сегодня Ли Цзин, которую мы видим, очень приветлива, спокойна, естественна и даже не совсем похожа на телеведущую. Она объясняет: «Во время интервью в ток-шоу иногда возникает особое ощущение, и то, что ты говоришь, обязательно будет самыми искренними и простыми словами. Если в тот момент я не знаю, что сказать, я просто говорю: „Я не знаю, что сказать“. Зрители подумают: „О, я тоже так считаю“. Даже если в этом есть что-то неуместное, все тебя поймут. Я не очень-то склонна скрывать своё истинное «я» только потому, что от меня ожидают какого-то определённого образа, и менять себя, чтобы показать новую Ли Цзин. Я такая, какая есть».

Бесчисленные факты доказывают, что по-настоящему трогательная речь заключается не в том, насколько плавно и красноречиво вы говорите, а в том, насколько искренне вы выражаете свои мысли. Когда вы умеете выразить свою искренность подходящими словами, вы завоевываете доверие собеседника и устанавливаете доверительные межличностные отношения. В общении тот, кто говорит больше всех, не обязательно является самым популярным; выученная наизусть и плавно произнесенная речь не всегда является хорошей речью. Если в ней нет искренности, если она лишена содержания, речь теряет свою привлекательность и становится похожей на букет безжизненных искусственных цветов: пусть и красивых, но не способных трогать сердца.

После окончания университета Марк устроился на работу в рекламное агентство. Компания была очень маленькой — включая владельца, в ней работало менее 10 человек, а условия работы были весьма скудными: всего лишь один мрачный кабинет и несколько старых компьютеров. По сравнению с крупными компаниями с мощным потенциалом они были совершенно неконкурентоспособны. И действительно, проработав здесь всего год, Марк оказался в ситуации, когда компания оказалась на грани краха: сотрудники один за другим уходили на другую работу, и в конце концов остались только Марк и владелец. Тогда владелец сказал Марку: «Мне очень жаль, что тебе пришлось пройти через всё это! Если ты хочешь уйти, я не буду тебя удерживать — в конце концов, выживание превыше всего».

Но Марк не хотел бросать свою первую работу и искренне утешил босса: «Не говорите больше ничего, я никуда не уйду. Я верю, что мы сможем добиться успеха. Не волнуйтесь, выход обязательно найдётся!» Босс был так тронут словами Марка, что у него на глазах навернулись слёзы, и в нём пробудился боевой дух. Благодаря их совместным усилиям финансовое положение компании постепенно улучшилось, и всего за несколько лет она стала известным предприятием в местной рекламной индустрии, а дружба между Марком и боссом стала всё крепче.

В беде проявляется настоящая дружба, и та крепкая дружба, которая зародилась между Марком и боссом в самый тяжелый для компании период, стала для них самым ценным сокровищем на пути к будущему успеху.

Как правило, если вы искренне заботитесь о собеседнике, вы сможете тронуть его сердце и добиться отличного результата в общении или убедить его.

После Октябрьской революции в России разъярённые народные массы хотели сжечь Кремль, и Ленин радушно встретился с представителями крестьян.

Ленин сказал: «Братья-крестьяне, вы хотите сжечь царский дворец — это революционный поступок, хорошо, я вас поддерживаю!»

Крестьяне ответили: «Все-таки товарищ Ленин понимает нас, крестьян».

Ленин продолжил: «Однако, прежде чем сжечь этот дворец, я хотел бы задать вам один вопрос, можно?»

Крестьяне ответили: «Спрашивайте».

Ленин спросил: «Кто построил этот роскошный дворец?»

Крестьяне ответили: «Конечно же, мы, трудящиеся!»

Ленин сказал: «Да, именно вы — настоящие хозяева дворца. Теперь, когда царь свергнут, он вернулся в руки хозяев. Я хочу предложить хозяевам дворца: давайте представители трудящегося народа будут работать там, хорошо?»

Крестьяне ответили: «Хорошо».

В заключение Ленин спросил: «Так что, теперь этот дворец всё-таки сожгут?»

Крестьяне ответили: «Не будем».

Если бы Ленин прямо попытался удержать разгневанных крестьян от радикального шага — сожжения дворца, — это было бы равносильно подливанию масла в огонь, но он применил тактику «отступить, чтобы наступать»: сначала выразил готовность поддержать революционные действия крестьян, успокоив их, а затем задал несколько вопросов, в результате чего крестьяне осознали, что, сжигая дворец, они лишь уничтожают плоды своего собственного труда, и отказались от этого радикального шага. Он разговаривал с крестьянами, ставя себя на их место, что позволило ему легко продемонстрировать свою искренность и добросовестность, благодаря чему крестьяне с готовностью приняли его уговоры, и таким образом ему удалось убедить крестьян и защитить Кремль.

Добиться гармонии в межличностных отношениях и даже достичь успеха в жизни не так уж и сложно: искренние слова, заботливая помощь и искреннее стремление помочь другим кажутся простыми, но на самом деле являются незаменимыми составляющими успеха. Поэтому, налаживая межличностные отношения, мы должны быть искренними, честными и добросовестными, говорить то, что думаем, не скрывать коварства, не прибегать к уловкам и не надевать доспехи и маски, чтобы играть роль на сцене жизни. Будучи открытым человеком и говоря искренне, можно заставить окружающих почувствовать себя, как будто их обдувает весенний ветерок, ведь только искренность способна заслужить искренность других и открыть для себя новый мир.

Мудрые слова, спасающие от неловкости

В повседневной жизни нам нередко приходится сталкиваться с довольно неловкими ситуациями. Многие, оказавшись в такой ситуации, теряются: то ли замолкают, то ли впадают в ярость. Очевидно, что ни то, ни другое не является хорошим способом решения проблемы. Как же разрядить неловкую ситуацию? Для этого нужна определенная доля мудрости. В межличностном общении время от времени стоит использовать немного юмора, чтобы умело выходить из различных неловких ситуаций, хорошо сглаживать обстановку и наполнять жизнь радостью.

На одном из торжественных приёмов в клубе официант, наливая пиво, по неосторожности пролил его на блестящую лысину сидящего гостя. Официант испугался и растерялся, остальные же замерли в изумлении. Однако этот гость с улыбкой сказал: «Дружище, а ты думаешь, что такой метод лечения работает?»

Все присутствующие громко рассмеялись, и неловкая ситуация была мгновенно разряжена. С помощью юмора этот гость не только продемонстрировал свою великодушие, но и сохранил собственное достоинство, а также выручил официанта.

Американский психолог Пол Макги считает, что юмор играет решающую роль в развитии социальных навыков человека.

В 1943 году, когда Вторая мировая война подходила к концу, во время Каирской конференции в Египте президент США Рузвельт, нуждаясь в срочном совете премьер-министра Великобритании Черчилля, без предварительной договоренности отправился на машине к временной резиденции Черчилля. Сухая и душная погода Каира была совершенно непривычна для Черчилля, долгое время прожившего в холодной и влажной Англии; особенно днём, когда температура поднималась выше 40 °С, что делало пребывание там ещё более невыносимым. Поэтому, чтобы спастись от жары, Черчилль весь день проводил, погружившись в ванну, наполненную холодной водой. Прибыв в резиденцию, Рузвельт, не дожидаясь доклада охранника Черчилля, сразу ворвался в зал, но, войдя туда, не увидел Черчилля — вместо этого до его

ушей донесся голос Черчилля, напевающего песню. Рузвельт пошел на звук пения и наткнулся на лежащего в ванне совершенно обнаженного Черчилля.

Встреча глав двух государств в такой обстановке действительно была довольно неловкой, и, чтобы разрядить атмосферу, Рузвельт сразу же сказал: «Мне нужно срочно с вами посоветоваться, и вот, как хорошо, что теперь мы действительно можем встретиться откровенно».

Черчилль выглядел совершенно спокойным и, не теряя самообладания, ответил из ванны: «Господин президент, в такой ситуации вы, наверное, можете поверить, что я действительно ничего от вас не скрываю». Мудрые и остроумные слова этих двух великих людей не только легко разрядили неловкую обстановку, но и стали предметом восхищения.

Из этого видно, что если в неловкой ситуации, исходя из обстоятельств, удачно сказать пару остроумных фраз, это поможет людям избавиться от внутреннего напряжения и давления, плавно выйти из неловкости и превратить её в лёгкую улыбку. В разговоре юмор действует как смазка, эффективно снижая «коэффициент трения» между людьми, снимая конфликты и противоречия — это результат высокого интеллекта и эмоционального интеллекта.

В одном ресторане посетитель разгневанно крикнул официанту: «Что это такое? Почему одна ножка этой курицы короче другой?»

Официант, считая себя «остроумным», ответил: «Да что тут такого! Вы что, собираетесь её съесть или с ней потанцевать?» Посетитель, услышав это, очень рассердился, и разгорелся спор, который изначально можно было бы избежать.

Юмор действительно является «мастером» по разрядению напряжённой обстановки, но он должен быть изысканным и уместным, не выходящим за рамки приличия; отношение должно быть осторожным и дружелюбным, не причиняющим обиды собеседнику, — только так можно способствовать гармоничным и дружеским межличностным отношениям.

Поэтому, если вы случайно попали в неловкую ситуацию, иногда стоит «пойти на поводу у обстоятельств» и ловко проявить «юмор» — тогда атмосфера сразу же изменится.

Однажды на торжественном приеме один генерал чокался бокалами с солдатом. Солдат, нервничая, поднял бокал слишком резко и пролил всю выпивку на генерала. Солдат сразу же испугался, но генерал просто вытер выпивку рукой и с улыбкой сказал: «Парень, ты что, думаешь, что выпивкой можно стирать одежду? Я, по крайней мере, о таком чудесном средстве не слышал!» Эти слова вызвали у всех громкий смех.

Видите, такая неловкая ситуация благодаря остроумной реплике генерала вызвала у всех лёгкую улыбку и ещё больше тронула людей его широтой взглядов и чувством юмора. Настоящие мастера общения всегда умеют использовать свой ум и находчивость, чтобы своевременно и искусно перейти из пассивной позиции в активную, а также превратить изначально неприятные ситуации в забавные.

Столкнувшись с вопросом, на который трудно ответить, попробуйте изменить свой настрой: превратите серьёзную тему в шутку и ответьте с помощью «головоломки», которая, казалось бы, не имеет отношения к делу, но на самом деле незаметно смещает акцент — это тоже даст хороший результат.

Однажды гид вел группу туристов на экскурсию по одному из исторических городов. Когда он рассказывал всем о славной истории этого города, один из туристов спросил: «А в этом городе родились какие-нибудь известные люди?»

Гид на мгновение онемел, потому что сам не знал ответа. Многие туристы собрались вокруг, желая узнать ответ. Увидев это, гид проявил находчивость и очень ловко ответил: «Сэр, в этом городе рождаются только младенцы». Участники туристической группы тут же разразились хохотом.

Для гида, проводящего экскурсию по старому городу, не знать, какие известные личности жили здесь в прошлом, — это, конечно, очень неловкая ситуация. Если бы он прямо ответил «не знаю», ситуация стала бы крайне неловкой, и дальнейшие пояснения вызвали бы у

слушателей сомнения. Но этот гид искусно применил лингвистический приём «загадки», дав на первый взгляд правильный, но на самом деле неоднозначный ответ: нельзя сказать, что он был точен, но и нельзя сказать, что он был неправ. В результате все восприняли это как шутку и с удовольствием отнеслись к ней, а неловкость гида исчезла. Просто гениально!

В межличностном общении юмор — это ангел радости, связывающий сердца. Обладая юмором, человек обретает любовь и дружбу; везде, где появляется человек с чувством юмора, царит атмосфера веселья и гармонии.

Один американский психолог сказал: «Остроумная фраза — это самое интересное, самое заразительное и самое универсальное искусство общения». Юмористические высказывания способствуют созданию непринуждённой и дружеской атмосферы, что благоприятно сказывается на общении.

Писатель Марк Твен был человеком остроумным и юмористичным. Однажды он отправился в небольшой городок, и перед отъездом ему сказали, что там особенно много комаров. Прибыв в этот городок, как раз когда он регистрировался в гостинице, один комар начал кружить прямо перед глазами Марка Твена, что сильно раздражало администратора. Однако Марк Твен, не обращая на это внимания, сказал служащему: «Здесь комары в разы умнее, чем о них говорят: они заранее вычислили номер моей комнаты, чтобы ночью заглянуть ко мне и вдоволь полакомиться». Окружающие, услышав это, не смогли сдержать хохота.

В результате той ночью Марк Твен спал очень крепко. Оказалось, что весь персонал гостиницы объединился, чтобы прогнать комаров и не дать этому любимому всеми писателю быть укушенным «умными комарами». Юмор не только помог Марку Твену обрести круг искренних друзей, но и обеспечил ему «особое внимание» со стороны незнакомых людей.

Остроумные и мудрые фразы способствуют общению. Как правило, настоящие мастера искусства общения — это те, кто умеет не только вести беседу, но и превращать бессмысленные разговоры в забавные и остроумные.

Лучше «подстегнуть», чем «уговорить»

При общении с людьми иногда даже самые любезные слова не всегда дают желаемый результат; в таких случаях лучше пойти по противоположному пути — с помощью ловких слов подстегнуть собеседника, что, напротив, может лучше пробудить его чувство собственного достоинства. «Если просьба не сработала, попробуйте подстегнуть» — этот подход часто помогает успешно достичь цели.

Метод «подстрекательства» может оказать нам огромную помощь в повседневном общении. Например, когда собеседник предлагает вам помощь, вы делаете вид, что сомневаетесь и не верите ему, в результате чего он вынужден предпринять конкретные действия, чтобы доказать свои слова.

Владелец частного магазина одежды в одном из городов, господин У, с каждым днём расширял свой бизнес, и его оборот значительно вырос. Однако он был очень скупым и, сталкиваясь с приходящими к нему продавцами, всегда жаловался на бедность, чтобы занижить цену. Продавец по имени Ду, узнав о характере господина У, снова пришёл к нему с предложением.

Сначала Ду пробудил его любопытство: «Есть крупная сделка, согласны?»

«Деловой человек — как можно отказаться! Какой фасон? Сколько?»

«Те же костюмы, что и в прошлый раз, 200 комплектов».

«Я как раз собирался закупить партию костюмов к смене сезона. Какова цена?»

«180 юаней за комплект. Если возьмете всю партию, сделаю скидку 10%. Эх, жаль, что у вас нет таких возможностей!» — Сяо Ду начал применять тактику «подстегивания».

«Чепуха! Я возьму всё!»

«Вы купите всё? Напоминаю: по старым правилам, оплата должна быть произведена в полном объёме в течение двух месяцев!» — продолжил подначивать его Сяо Ду.

«Не недооценивай меня! За два месяца я разве не смогу их продать?»

«А это же более 30 000 юаней!» — про себя усмехнулся Сяо Ду.

«Это ерунда! С начала года в каком месяце я не продавал по 20 тысяч?»

«Ну что ж. Договорились!» — поспешно ответил Сяо Ду.

Вот так и заключили сделку!

Ключевой момент метода «подстрекательства» заключается в следующем: нужно притвориться, что отрицательное отношение собеседника вас не волнует, втайне проанализировать его мысли и пробудить в нем желание продемонстрировать свои способности или высказать всё, что накопилось, — только тогда можно воспользоваться ситуацией и заставить собеседника естественным образом действовать в соответствии с вашим замыслом.

Был один дизайнер с очень вспыльчивым характером, который доверял только себе. Он с полной самоотдачей занимался исследованиями, совершенно не заботясь о том, найдут ли его разработки признание на рынке. Руководитель компании из-за этого сильно ломал голову: уволить его — нельзя, ведь половина разработанных им продуктов опережала своё время и могла принести компании огромную прибыль; но другая половина — это пустая трата человеческих и финансовых ресурсов компании, у этих продуктов не было рынка сбыта, и они просто скапливались на складе.

Однажды руководитель заметил, что на рынке большой популярностью пользуется соковыжималка, которая, в отличие от прежних моделей, способна автоматически отделять сок от отходов — это была передовая технология. Если бы его компания смогла разработать такую технологию и внести в неё соответствующие усовершенствования, это наверняка принесло бы огромную прибыль. Но согласится ли дизайнер участвовать в разработке такого, как ему казалось, «мелочного» изделия? Раньше он ведь не тратил время на «мелочи». Поразмыслив, босс решил попробовать.

Он купил соковыжималку, выжал немного апельсинового сока, а затем пригласил дизайнера поболтать. Во время разговора босс, словно разговаривая сам с собой, сказал: «Посмотри на эту маленькую штучку — она же очень полезна! Жаль, что наш такой большой завод не способен разработать даже такую мелочь. На днях на выставке-ярмарке меня основательно высмеял генеральный директор одной компании, сказав, что у нас на заводе нет специалистов».

Дизайнер неодобрительно покачал головой и сказал: «Что в этом такого особенного? Разве это повод для их такой наглости? Я могу сделать даже лучше. Смечь говорить, что у нас на заводе нет специалистов — они просто слишком самонадеянны».

Услышав, что дело обстоит не так плохо, начальник продолжил: «Да, у нас не то чтобы нет людей, просто даже если они и есть, они не хотят вкладывать в это душу, а в чём тогда разница?»

Услышав это, дизайнер, не сдаваясь, ответил: «Как это никто не уделяет внимания! Я покажу им, что могу, — как только разработаю продукт получше, так им покажу!»

Босс, услышав это, рассмеялся: «Ты серьезно? Только не хвастайся зря. Если ты действительно сможешь разработать соковыжималку, я смогу взять реванш перед конкурентами!»

Дизайнер, по-прежнему погружённый в размышления над этой маленькой машиной, часто кивал и ответил: «Просто, просто. Ждите моих новостей».

Босс вздохнул с облегчением: похоже, этот дизайнер не совсем беспомощен, просто раньше он всегда давал ему задания и отдавал приказы, неудивительно, что тот был таким упрямым. А теперь, применив метод «подстегивания», он добился мгновенного успеха.

Метод «подстегивания» — это проверенная веками техника, которая никогда не подводит. Упрямые люди особенно настаивают на своём мнении; на самом деле это проявление психологии сопротивления. Для таких людей «лучше подстегнуть, чем просить»: если прямое убеждение не даёт результата, нужно пойти противоположным путём, и тогда можно без проблем достичь своей цели.

Человек, желающий продать страховые полисы, обратился за помощью к другу. Придя к нему в гости, он сразу же сказал: «Дружище, у тебя же много друзей, да? Сможешь ли ты помочь мне продать 20 полисов страхования?» Затем он пристально посмотрел на друга вопрошающим взглядом. Увидев, что друг колеблется, он добавил: «Ладно, если у тебя мало друзей и ты не можешь помочь, я просто найду других друзей, которые с удовольствием помогут». Услышав это, друг, обладающий чрезвычайно сильным чувством собственного достоинства, тут же, хлопнув себя по груди, дал согласие.

Вот в чём заключается сила метода «подстегивания». Конечно, этот метод подходит не для всех — он лучше всего работает с прямолинейными и амбициозными людьми.

В 1960 году американский миллионер Джонсон решил построить в Чикаго офисное здание для штаб-квартиры своей компании. Для этого он обошел бесчисленное количество банков, но так и не смог получить ни одного кредита. Тогда Джонсон решил действовать по принципу «сначала начать, а потом уже думать», — он сумел собрать свои единственные 2 миллиона долларов, нанял подрядчика и поручил ему приступить к строительству, а сам отправился искать способы собрать оставшиеся 5 миллионов долларов. Джонсон искал людей повсюду, ведь если бы деньги закончились, а он так и не получил ипотечный кредит, ему пришлось бы остановить строительство в ожидании средств.

В тот день Джонсон случайно оказался за ужином в Нью-Йорке вместе с одним из руководителей компании «Метрополитан Лайф». Джонсон достал чертеж, который всегда носил с собой, разложил его на столе и, не переставая говорить, обратился к руководителю: «Здесь нам неудобно обсуждать дела, давайте завтра встретимся в вашем офисе».

На следующий день Джонсон пришёл в офис руководителя и сказал: «Я уверен, что смогу получить обещание о предоставлении кредита».

«Вы, наверное, шутите. Мы никогда не давали таких обещаний о предоставлении кредита за один день», — ответил руководитель.

Джонсон пододвинул стул поближе к руководителю и сказал: «Вы — руководитель этого отдела. У вас наверняка достаточно полномочий, чтобы уладить это дело за один день».

Руководитель сказал: «Вы ставите меня в безвыходное положение, но я попробую».

Руководитель попробовал и смог сделать то, что, по его словам, было невозможно, а Джонсон вернулся в Чикаго за несколько часов до того, как у него закончились деньги.

Убеждать других с помощью метода «подстрекательства» — значит найти и поразить уязвимое место собеседника. В данном случае таким уязвимым местом было чувство собственного авторитета руководителя. В разговоре Джонсон намекнул, что сомневается в том, действительно ли у руководителя столько полномочий. Услышав это, руководитель почувствовал, что авторитет его власти поставлен под сомнение, и решил доказать ему обратное.

Ключевым моментом при использовании метода «подстрекательства» является внимательное наблюдение за характером собеседника. Как правило, черты характера человека часто проявляются в его речи, манерах поведения, мимике и т. д. Люди, которые быстро говорят, двигаются ловко, имеют пронзительный взгляд и подвержены эмоциональным всплескам, часто отличаются вспыльчивым характером; а прямолинейные, горячие, живые и активные люди, как правило, обладают открытым характером. Именно такие люди легче всего поддаются методу «подстрекательства». Если вы столкнулись с человеком, полным высокомерия, метод провокации можно превратить в психологическую игру, поскольку люди, «заботящиеся о репутации», также пойдут на поводу у ваших намерений.

Один продавец предлагал шерстяной свитер пожилому покупателю у витрины. Увидев, что старик внимательно рассматривает шерстяные свитера старинной марки, отличающиеся хорошим качеством, но с несколько устаревшим фасоном, он сказал: «Сейчас у некоторых молодых людей деньги даются легко, и они гонятся только за модой: как только видят модную вещь или брендовую одежду, не задумываясь, подделка это или нет, практична она или нет,

сразу же достают кошелек и покупают. На мой взгляд, такие старые мастера, как вы, видели многое и ценят недорогие, но качественные вещи, простые и элегантные, надежные и долговечные — у вас действительно хороший глаз!»

Услышав это, на лице старика расцвел широкий улыбка, и он сказал: «Да, я-то не буду вести себя так же невежественно, как эти молокососы». Затем он с радостью выбрал свитер из чистой шерсти от старинного бренда и ушел.

Хотя этот продавец и не прибег к «методу провокации», применение им психологических приёмов всё же сыграло ему «на руку».

Острый язык губит самого себя

Многие люди обладают красноречием и, стремясь продемонстрировать, насколько они искусны в слове, часто высказываются язвительно и резко, с оттенком провокации, как будто только так можно проявить свою индивидуальность. Даже если кто-то просто скажет одну фразу, они найдут в ней повод для критики, настаивая на том, чтобы собеседник согласился с их точкой зрения, и даже не побоятся вступить в спор, чтобы определить победителя. Карнеги так отзывался о таких людях: «Вы, возможно, выиграли спор, но потеряли симпатии окружающих». Как гласит пословица: «Прощай, где можно простить». Ни в коем случае не стоит придираться к мелочам, чтобы другие не называли вас «неумолимым», ведь это создаст о вас впечатление жестокого человека и значительно ухудшит ваш имидж.

Дэвид был рядовым сотрудником в компании. Однажды он вместе с коллегой отвечал за один проект, но в итоге произошла небольшая оплошность. Дэвид и его коллега начали обвинять друг друга. Дэвид всегда отличался острым языком и не сдерживал своих слов, поэтому не мог терпеть упреки коллеги и громко возразил ему: ««Ну и что, что? Если ты знал, что я такой, то не стоило со мной сотрудничать. Раз уж мы начали работать вместе, зачем меня винить? Вини себя за то, что не умеешь выбирать напарников. Раньше я всегда очень ответственно подходил к работе, почему же с тобой у меня постоянно возникают ошибки? Скажи, в конце концов, это моя проблема или твоя...»

Дэвид не умолкал, продолжая говорить несколько минут подряд, а коллега от злости потерял дар речи. В конце концов, они стали как чужие, а репутация Дэвида в компании была практически разрушена.

Коллеги должны помогать друг другу и держаться вместе, как один целый, но в результате из-за такой мелочи они порвали отношения — как же им теперь работать вместе? Как в компании может сохраниться гармоничная атмосфера? Неумение сдерживать язык разрушает отношения между людьми, и в результате из-за мелочи теряется гораздо больше, чем приобретается.

Разговор — это процесс обмена информацией, мыслями и чувствами, а не дебаты, в которых нет необходимости выяснять, кто прав, а кто виноват. Никому не нравится, когда его постоянно опровергают и принижают. Если вы просто хотите насладиться мгновенным удовольствием от словесной перепалки и непременно хотите поставить собеседника в положение проигравшего, но из-за этого потеряете друга, то зачем это нужно?

Для лучшего общения с другими постарайтесь сдержать свою склонность к соперничеству, скрыть свои наступательные ораторские навыки и отказаться от такого соревновательного стиля разговора. Попробуйте использовать более непринужденный и неагрессивный стиль общения. Тогда, когда вы будете высказывать своё мнение, другим будет легче вас слушать, и у них не возникнет чувства отторжения. Что касается мнений других, попробуйте поставить себя на их место и подумать, есть ли в них рациональное зерно. Даже если вы действительно не можете с ними согласиться, проявите терпимость и готовность принять их точку зрения — в конце концов, в этом мире много людей с разными мнениями, и то, что вы не согласны, не означает, что собеседник неправ. Достаточно просто понимать, что у каждого свои мысли.

Скромность, осторожность, терпимость и спокойствие — вот ключевые моменты в общении. Ни в коем случае нельзя действовать под влиянием эмоций, быть недальновидным и в порыве эмоций говорить без разбора. Некоторые слова, возможно, и не являются неправильными, но если их высказывать в крайней форме, это может вызвать раздражение у других людей или даже у всей группы.

В переполненном автобусе молодой парень случайно наступил на ногу пожилому мужчине. У старика был вспыльчивый характер, и он тут же выпалил: «Ты что, такой молодой, а уже издеваешься над таким стариком?» Сначала парень хотел извиниться, но слова старика так его возмутили, что чувство вины тут же испарилось. Покопавшись в мыслях, он наконец сказал: «Ну и наступил, так и наступил, но когда я вас обижал?» Старик ещё больше рассердился и сказал: «Да-да-да, нынешняя молодёжь ничему не учится. Судя по твоему виду, ты что, только что из тюрьмы вышел?» На этот раз молодой человек действительно взбесился: «Как вы можете так говорить?» Сказав это, он бросился вперёд. Пассажиры автобуса уговорили его с всех сторон, и только с большим трудом удалось успокоить обоих.

Мелочь — если выразиться по-другому, это вовсе не такая уж большая проблема; но если говорить слишком резко, не учитывая чувства других, высказываться без раздумий, стремясь лишь к мгновенному удовлетворению от словесной перепалки, можно разозлить собеседника и довести дело до неприятных последствий. Превосходство в словесной перепалке не означает, что ты какой-то великий человек; другие не будут уважать тебя за твою «остроту языка», а, напротив, будут испытывать к тебе отвращение за твое неуважение к людям и отсутствие вежливости.

В жизни часто встречаются такие люди: как только они берут верх в общении, они становятся агрессивными и назойливыми, пользуясь своим преимуществом, чтобы поиздеваться словами, и не успокаиваются, пока не загонят собеседника в тупик. Такие люди, даже если они и красноречивы, вызывают только раздражение.

Однажды пожилой человек пошел на рынок цветов и птиц и случайно опрокинул два цветочных горшка у торговца, разбив их. Старик поспешил извиниться и предложил выкупить оба горшка, но, заглянув в карман, обнаружил, что у него с собой нет ни копейки. Торговец не согласился с этим и стал без умолку перечислять, сколько стоят эти два горшка, хотя на самом деле их стоимость не превышала 30 юаней. Пожилой человек сказал: «Сколько бы это ни стоило, я вам всё равно возмещу ущерб, но сейчас у меня с собой нет денег. Вы можете попросить кого-нибудь пойти со мной домой, чтобы я принёс деньги». Торговец не захотел идти с пожилым человеком домой за деньгами и не отпускал его, настаивая, чтобы тот ещё раз тщательно обыскал карманы в поисках денег. Пожилой человек вывернул карманы, чтобы показать, что там действительно нет денег, но торговец не поверил и продолжал наступать, говоря: «Как может такой взрослый человек выйти из дома без денег?»

Пожилый мужчина не мог ничего объяснить и только повторял: «Я вас не обманываю», но как бы он ни объяснял, уличный торговец ему не верил. Торговец потребовал, чтобы старик показал удостоверение личности, но у старика, как на зло, его с собой не было, и торговец по-прежнему не отпускал его. К тому времени вокруг собралось всё больше зевак. Старик, никогда не сталкивавшийся с подобным унижением, почувствовал себя очень униженным, занервничал и в результате внезапно перенёс сердечный приступ и скончался. В результате торговец был привлечён к суду родственниками старика.

Продавец из-за цветочного горшка за 30 юаней не сдался и, в итоге, лишил пожилого человека жизни, а сам навлек на себя кучу неприятностей — разве это не пример того, как из-за мелочи теряется главное?

На самом деле в жизни немало людей, которые придираются к мелочам и, добившись успеха в одном, сразу же начинают задирать нос. Во многих случаях совершенно не нужно устанавливать, кто прав, а кто виноват, и не стоит вступать в споры. Если вы уважаете других,

они будут уважать вас; если же вы намеренно ставите других в неловкое положение, они обязательно будут недовольны, и это неизбежно заложит семена будущих ссор.

Человек, умеющий вести беседу, понимает, когда нужно говорить, а когда молчать; он ведет себя разумно и сдержанно в разных ситуациях, находя золотую середину — вот что и есть настоящая красноречивость.

«Не пропускать ни слова», которое не следует произносить

У многих людей в нашем окружении есть такая слабость: они не могут держать свои мысли при себе и при малейшем проявлении радости, гнева, печали или восторга сразу же ищут, с кем бы поговорить; а некоторые, более того, не обращая внимания на время, собеседника или обстановку, выкладывают свои переживания любому встречному. На самом деле в этом нет ничего плохого: хорошим нужно делиться с другими, а плохое, конечно, нельзя держать в себе. Говорить можно, но нельзя говорить «без разбора», потому что каждый, кому вы изливаете душу, — это отдельный человек. Делясь личными мыслями, нужно проявлять «умение», — говорите то, что следует, и ни в коем случае не говорите того, чего не следует.

С людьми, которых вы ещё не знаете, будь то в разговоре или в поступках, следует проявлять сдержанность, чтобы избежать ненужных неприятностей. Например, многие вещи на работе нельзя легко разглашать, то же самое касается и личной жизни. Хотя общение — дело несложное, к нему нужно относиться с осторожностью и ни в коем случае не делиться с другими своими мыслями и переживаниями без разбора. «Расстояние рождает красоту», «в общении тоже нужна мера» — эта мера заключается в том, чтобы быть искренним по отношению к другим и уважать себя.

В молодости Ван Лина служила секретарём в войсках. Несколько офицеров роты её очень любили и охотно с ней общались, особенно заместитель политического инструктора, который ей очень доверял и иногда рассказывал ей о некоторых делах, касающихся руководства роты.

В их роте было несколько десятков девушек-военнослужащих, и некоторые из них, стремясь вступить в партию или поступить в военное училище, всячески пытались сблизиться с инструкторами. Заместитель политического инструктора был крайне недоволен этим и не раз делился своими переживаниями с Ван Линьна. Со временем Ван Линьна стала испытывать сильное угнетение: у заместителя политического инструктора, по крайней мере, был человек, которому он мог выговориться, а как же она сама? Произошедшее было делом весьма деликатным, и она не знала, кому об этом рассказать. Позже, во время одной беседы, Ван Лина рассказала об этом своей очень близкой подруге. Неожиданно для неё эта подруга, стремясь получить рекомендацию от роты для поступления в военное училище, передала все её слова дословно заместителю политического инструктора, при этом ещё и приукрасив их. Подруга Ван Лины добилась своего и поступила в военное училище, а Ван Лина, после того как заместитель политического инструктора поговорил с ней, покинула должность секретаря.

«Раскрывать личные секреты малознакомым людям — это то, чего избегают благородные люди и что презирают недобросовестные». Каждый человек, раскрыв кому-то свой секрет, может почувствовать беспокойство. Если человек умеет правильно обращаться с секретами, он не усложнит ситуацию из-за разглашения личной информации и не поставит себя в неловкое положение.

Иногда лучше держать секрет при себе, чем высказывать его, чтобы сохранить хорошие отношения; в противном случае, даже если вы говорите без злого умысла, слушатель может понять это по-своему, что приведёт к необоснованному неловкому напряжению и возникновению недоразумений по отношению к вам. Конечно, закрывать сердце на замок и не пропускать ни капли информации — тоже не лучший вариант. Умный человек в разговоре умеет соблюдать меру при раскрытии секретов и знает, что можно говорить, а что — нет. Делиться с окружающими несущественными личными мыслями может сделать вас более приветливым;

умение соблюдать меру и хранить свои и чужие секреты, в свою очередь, делает вас ещё более популярным среди людей.

Сюзан раньше два года проработала секретарём в компании, но потом, поскольку её жених жил в другом городе, она уволилась, чтобы переехать к нему. Неожиданно через год она развелась. Сюзан вернулась на работу в прежнюю компанию. Старые сотрудники знали, что её брак распался и она снова стала одинокой, но никто из них не затронул эту тему и продолжал относиться к Сюзан так же, как к девушке, которая никогда не была замужем; более того, молодые сотрудники, не знавшие об этом, даже начали подбирать для Сюзан кандидатов на брак. Сюзан почувствовала себя очень тепло принятой.

Да, зачастую молчаливое уважение к личной жизни других людей — это тоже один из способов общения. Лучше притвориться, что ничего не знаешь, чем разрывать эту тонкую грань: так сохраняется равновесие и хорошие отношения, а иначе это только приведёт к лишнему неловкому положению.

«Говорить не тому, кому следует, — значит проговориться». Если собеседник не является близким другом, с которым вы хорошо знакомы, и вы начинаете говорить откровенно, раскрывая личные секреты свои или даже чужие, как он на это отреагирует? Если ваши отношения поверхностны, а вы вступаете с ним в глубокую беседу, это свидетельствует о вашем недостатке воспитания; а если вы говорите с целью поправить собеседника, но при этом не являетесь его искренним другом и не подходите для глубокого разговора, это покажет вашу наглость. Поэтому не стоит без разбора рассказывать другим о своих делах — не потому, что об этом нельзя говорить, а потому, что в этом нет необходимости. Искренность в меру — вот что позволяет обеим сторонам чувствовать себя более комфортно и в большей безопасности.

## **Глава 2. Хороший собеседник — это тоже художник**

Умение вести беседу напрямую влияет на развитие карьеры каждого человека. В эпоху жесткой конкуренции особенно важно овладеть стратегиями общения — уметь эффективно презентовать себя, добиваться признания со стороны других, завоевывать их поддержку и сотрудничество, а также способствовать успеху своей карьеры.

## Уважение к другим — первый шаг в общении

Каждое слово, произносимое человеком, несет в себе определенную информацию; будь то дела на работе или в личной жизни, выражение радости или гнева — все это зависит от взаимного «общения». А для эффективного общения необходимо уважать собеседника — только так можно добиться максимального результата с минимальными усилиями.

Однажды известный американский миллионер, прогуливаясь по улице, встретил молодого человека в рваной одежде, худого как скелет, который продавал подержанные книги с уличной лавки и грыз плесневелый хлеб на холодном ветру. У миллионера, пережившего подобные лишения, внезапно пробудилось чувство сострадания, и он, не задумываясь, сунул молодому человеку в руку 8 долларов, а затем, не оглядываясь, ушел. Не успев далеко отойти, бизнесмен вдруг почувствовал, что поступил неправильно, и поспешил вернуться. Он взял с прилавка две старые книги и извинился, объяснив, что забыл их забрать, и попросил молодого человека не обижаться. В конце концов бизнесмен торжественно сказал молодому человеку: «На самом деле вы, как и я, тоже бизнесмен».

Два года спустя, когда богатый бизнесмен по приглашению посетил благотворительный сбор средств, на котором собралось множество коммерсантов, к нему подошёл молодой книготорговец в костюме и галстуке, крепко сжал ему руку и с нескрываемой благодарностью сказал: «Сэр, вы, возможно, давно меня забыли, но я никогда вас не забуду. Раньше я всегда считал, что моя судьба — всю жизнь просить милостыню у прохожих, но только когда вы сами сказали мне, что я, как и вы, тоже торговец, я обрёл чувство собственного достоинства и уверенность в себе, благодаря чему и добился сегодняшних успехов...»

Богатый купец и подумать не мог, что одна его обычная фраза, сказанная два года назад, смогла помочь человеку, страдавшему от комплекса неполноценности, обрести чувство собственного достоинства, помочь нищему человеку вернуть уверенность в себе, помочь человеку, считавшему себя ни на что не годным, увидеть свои сильные стороны и ценность, и, наконец, благодаря неустанным усилиям добиться успеха и изменить свою судьбу.

Философ Уильям Джеймс сказал: «Самая глубокая движущая сила, скрытая в глубине души человека, — это желание быть признанным и уважаемым». Стремление быть любимым, уважаемым и почитаемым — это врождённая сущность человека. Однако, чтобы что-то получить, нужно сначала что-то отдать: если мы хотим что-то получить, мы должны сначала что-то дать. Если мы хотим заслужить уважение окружающих, нам необходимо сначала научиться уважать других, и только тогда мы сможем добиться их уважения.

Известный французский генерал Дилон в своих мемуарах рассказывал следующую историю:

Во время одного из ожесточённых сражений Первой мировой войны он возглавил 80-й пехотный полк в атаке на замок, но столкнулся с упорным сопротивлением противника, и полк оказался прижатым к земле, не имея возможности продвигаться вперёд. В отчаянии Дилон громко обратился к своим подчинённым: «Тот, кто найдёт способ взорвать замок, получит 1000 франков».

Дилон полагал, что солдаты обязательно пойдут в атаку один за другим, но ни один из них не осмелился броситься на замок. Генерал Дилон пришёл в ярость и громко обрушился на своих подчинённых, обвинив их в трусости и позоре, нанесённом военной чести Франции.

Услышав это, один старший сержант громко обратился к Дилону: «Господин генерал, если бы вы не объявили награду, все солдаты пошли бы в атаку».

Услышав это, Дилон отдал другой приказ: «Все солдаты, во имя Франции — вперед!»

В результате весь пехотный полк вырвался из укрытий, и в итоге из 1194 солдат полка выжили лишь 90.

Для военного, если его заставляют сражаться ради денег, это, без сомнения, огромное унижение. С их точки зрения, уважение к их достоинству важнее самой жизни. Сила уважения в решающий момент играет определяющую роль.

Уважая других, мы создаем хорошую основу для общения. Разговор, лишенный уважения, не может продолжаться долго. Майк однажды дорого заплатил за неуважительное отношение к другим. Дело было так:

Майк — владелец небольшой швейной компании, продукция которой в основном поставляется за границу через одну из внешнеторговых компаний. Компания Майка давно сотрудничает с этой внешнеторговой компанией и поддерживает с ней отличные деловые отношения.

Во время одних переговоров Майк изо всех сил пытался убедить представителей внешнеторговой компании расширить объем торговли, но полный менеджер этой компании никак не соглашался. Майк изложил все свои аргументы, но так и не добился результата. В этот момент Майк, оскорбленный и разгневанный, как только полный менеджер ушел, сказал своим подчиненным: «Посмотрите на этого толстяка — стоит он у входа в компанию, и комарам придется лететь боком, чтобы пройти мимо». Как раз в этот момент полный менеджер вернулся, чтобы забрать забытый мобильный телефон, и услышал насмешку Майка.

Полный менеджер бросил взгляд на Майка, взял телефон и ушел, оставив Майка в крайне неловком положении. Впоследствии Майк неоднократно пытался извиниться, но полный менеджер так и не дал никакого ответа. С тех пор сотрудничество между их компаниями постепенно сокращалось, пока они не разошлись по разным путям. Майк понес из-за этого значительные убытки.

Иногда, стремясь к гладкому общению, мы забываем о том, что в первую очередь нужно уважать собеседника. «Не делай другому того, чего не хочешь, чтобы делали тебе» — это основной принцип уважения к другим. Если вы будете общаться с людьми на равных, собеседник почувствует, что его уважают, и к вам возникнет симпатия; напротив, если вы будете вести себя так, будто вы выше других, смотреть на собеседника свысока и разговаривать с ним в высокомерном тоне, собеседник почувствует, что его самоуважение ущемлено, и откажется от общения с вами. Хотя в некоторых ситуациях мы легко поддаемся таким эмоциям, как раздражение, пессимизм, тревога, уныние и гнев, не стоит их недооценивать, ведь их влияние на результат разговора и на собеседника зачастую превосходит всякое воображение.

В начале своей карьеры Наполеон Хилл также страдал от личных эмоций. Однажды между Наполеоном Хиллом и управляющим офисного здания произошло недоразумение. Это недоразумение привело к взаимной неприязни между ними и даже переросло в явное враждебное отношение. Чтобы выразить своё недовольство тем, что Наполеон Хилл работал в офисе в одиночестве, этот администратор выключал все свет в здании. Такая ситуация повторялась уже несколько раз. Однажды Наполеон Хилл сидел в офисе и писал речь, которую планировал произнести на следующий вечер. Как только он успел сесть за письменный стол, свет погас.

Наполеон Хилл тут же вскочил, бросился в подвал здания, нашёл того управляющего и обрушился на него с потоком ругательств. Он ругал управляющего такими жгучими словами, пока не исчерпал весь запас оскорбительных выражений, после чего был вынужден замедлить темп речи. Но, как ни странно, смотритель не рассердился. Он выпрямился, повернулся к Наполеону Хиллу, на его лице расцвела открытая улыбка, и он мягким тоном сказал: «Мы враждовали так долго, что я уже не хочу больше враждовать с тобой. Ты сегодня что-то взволнован?»

Слова консьержа словно острый меч пронзили Наполеона Хилла. Совесть Наполеона Хилла заговорила. Когда он взял себя в руки и успокоился, он понял, что потерпел поражение, и, что ещё хуже, он сам начал ссору и оказался неправ, а это только усугубляло его унижение. Тогда Наполеон Хилл извиняющимся тоном сказал: «Простите! Я приношу извинения за своё поведение — если вы, конечно, готовы их принять». На лице администратора появилась

улыбка, и он ответил: «Вам не нужно извиняться передо мной. Кроме этих четырёх стен и нас с вами, никто не слышал того, что вы только что сказали. Я не буду об этом рассказывать. И я знаю, что вы тоже не будете. Так что давайте просто забудем об этом?»

Наполеон Хилл подошёл к нему, взял его за руку и крепко пожал её. Наполеон Хилл пожал ему руку не только физически, но и всем сердцем. По дороге обратно в офис Наполеон Хилл чувствовал себя очень хорошо, потому что наконец набрался смелости и исправил свою ошибку.

Если не можете контролировать свои эмоции, не разговаривайте ни с кем, потому что в этот момент вы не ведёте разговор, а просто даёте выход своим эмоциям. Цель разговора — дать собеседнику понять ваши намерения. Когда вы разговариваете с кем-то, находясь под влиянием эмоций, собеседник, как правило, запоминает ваши эмоции и упускает из виду суть того, что вы говорите. Еще хуже то, что ваши эмоции могут повлиять на эмоции собеседника, и тогда два эмоциональных человека, вместо того чтобы разговаривать, начинают ссориться. Научиться контролировать свои эмоции очень важно для каждого человека — это предпосылка нашего успеха и залог нормальной жизни и работы.

Ниже представлен метод саморегуляции эмоций, который вы можете попробовать при эмоциональных колебаниях.

1. Сохраняйте здравый ум, реагируйте на события спокойно

Разумно относитесь к окружающим людям и событиям, трезво подходите к своим проблемам, не поддавайтесь импульсам и не действуйте под влиянием эмоций.

**2. Во всём думайте о долгосрочной перспективе и учитывайте последствия**

Всегда ставить во главу угла общие интересы и дружбу, а личные интересы и честь отводить на второй план — это качество часто помогает человеку добиться успеха в деле.

**3. Работайте над собой и стремитесь к пониманию сути вещей**

Зрелый человек способен своими усилиями регулировать свой характер. Чем выше уровень духовного развития, тем сильнее способность сознательно контролировать свой характер, что позволяет рассматривать ситуации с более высокой точки зрения. Столкнувшись с неприятностями, отвлекайтесь, сознательно переключая внимание на что-то другое.

**4. Сохранять хорошее настроение, избавляться от негативных эмоций**

Не следует позволять физическому недомоганию или болезни влиять на настроение; нужно оставаться оптимистичным, открытым и широким в взглядах. Когда настроение хорошее, даже если кто-то потеряет вашу любимую вещь, не следует злиться; а когда настроение плохое, даже если кто-то дружелюбно спросит дорогу, не стоит отвечать с раздражением из-за плохого настроения.

## Улыбка поможет вам начать разговор

В этом мире существует общий язык всего человечества — это «улыбка». Улыбка обладает магической силой: она заражает окружающих и делает отношения между людьми более гармоничными в процессе общения.

Искренняя и естественная улыбка придаст нашему разговору особый шарм. Это самая сильная речь, способная развеять недоразумения в общении, рассеять эмоциональную мглу, избавиться от страха и создать гармоничную атмосферу, в которой люди могут искренне общаться друг с другом.

Вот один реальный пример:

Однажды Джозеф отправился на встречу с клиентом, но, к сожалению, им не удалось прийти к соглашению. Джозеф был очень огорчён и, вернувшись, рассказал обо всём, что произошло, своему менеджеру. Менеджер терпеливо выслушал рассказ Джозефа, помолчал некоторое время и сказал: «Попробуй пойти ещё раз, но настройся на правильный лад и не забывай постоянно улыбаться. Твоя улыбка должна тронуть собеседника, и тогда он сможет увидеть твою искренность».» Джозеф попробовал так поступить: он вел себя радостно и искренне, а улыбка не сходила с его лица. В результате собеседник тоже поддался настроению Джозефа, и они с удовольствием заключили соглашение.

Джозеф был женат уже 18 лет и каждое утро, просыпаясь, отправлялся на работу. Напряжённый ритм жизни не позволял ему уделять внимание своей жене, и он редко улыбался ей. Джозеф решил попробовать и посмотреть, как улыбка изменит их брак.

На следующее утро, когда Джозеф расчёсывал волосы перед зеркалом, он улыбнулся своему отражению, и мрачное выражение с его лица сразу исчезло. Сев за завтрак, он с улыбкой поздоровался с женой. Жена была потрясена и очень обрадовалась. Джозеф почувствовал гораздо больше счастья, чем раньше. Теперь, когда Джозеф идёт на работу, он улыбается лифтеру у входа в здание; он с улыбкой приветствует охранника у входа в здание. Джозеф очень скоро обнаружил, что, когда он улыбается другим, они в ответ тоже улыбаются ему. Спустя некоторое время он заметил, что улыбка приносит ему больше дохода. Теперь Джозеф часто искренне хвалит других и перестал говорить о своих потребностях и проблемах. Он старается смотреть на вещи с точки зрения других людей. Он обнаружил, что его жизнь меняется, и он обретает больше радости и дружбы.

Улыбка сокращает расстояние между людьми и побуждает их сблизиться с вами. Людям, которые любят улыбаться другим, обычно легче войти в мир собеседника. Неудивительно, что говорят: «Разговор начинается с улыбки».

Будь то дома, в офисе или даже при встрече с незнакомцем на улице — если у вас есть привычка улыбаться, вы обязательно получите неожиданно хороший результат. Неудивительно, что многие профессиональные продавцы каждый день рано утром, во время умывания, тратят две-три минуты на то, чтобы перед зеркалом тренировать свою улыбку, и даже считают это частью своей ежедневной рутины. В Англии есть пословица: «Хорошее лицо — это рекомендательное письмо». Если мы хотим дружелюбно общаться с другими, нам необходимо приучить себя улыбаться.

Однажды в зале «Гобборг» в Детройте прошла грандиозная выставка моторных катеров, которую люди спешили посетить. На выставке можно было приобрести самые разные суда — от небольших парусников до роскошных яхт. Во время выставки один богатый человек из нефтедобывающей страны Ближнего Востока, стоя перед одним из выставленных больших судов, сказал продавцу, стоявшему перед ним: ««Я хочу купить эту моторную лодку стоимостью 20 миллионов долларов». Для продавцов это было бы настоящим счастьем. Однако они просто ошеломлённо

установились на этого покупателя, решив, что он несёт чушь, и не обратили на него внимания. Увидев безрадостные лица продавцов, миллионер ушёл.

Миллионер продолжил осмотр и подошёл к следующей выставленной яхте. На этот раз его встретил радушный продавец. На лице этого продавца сияла сердечная улыбка, яркая, как солнце, и миллионер почувствовал себя очень приятно. Тогда он снова сказал: «Я хочу купить моторную яхту стоимостью 20 миллионов долларов». ««Без проблем!» — ответил продавец с улыбкой на лице. «Я представлю вам нашу линейку пароходов». После чего он приступил к презентации своего товара.

Вскоре миллионер выписал чек на 5 миллионов долларов в качестве задатка и сказал продавцу: «Мне нравится, когда люди проявляют ко мне искренний интерес. Вы уже продали мне себя своей улыбкой. На этой выставке вы — единственный человек, который заставил меня почувствовать себя желанным гостем. Завтра я принесу гарантированный чек на 20 миллионов долларов».

Сдержав слово, на следующий день он действительно принес гарантированный чек и приобрёл пароходы на сумму 20 миллионов долларов.

Этот увлечённый продавец с помощью улыбки продал не только свой товар, но и самого себя. Говорят, что по этой сделке он мог получить 20 % комиссионных, что позволило бы ему не работать ещё полжизни. А те холодные продавцы из предыдущей компании упустили свой шанс на удачу. Вот такая вот сила улыбки. Видно, насколько важно приучить себя улыбаться.

Улыбка — лучшее средство общения, знак дружелюбия и мост, сближающий людей. Улыбка способна сгладить конфликты, наладить отношения между людьми и создать атмосферу радости; в общении она играет огромную роль.

В нашем общении не может обойтись без улыбки. Улыбка — это ещё один тёплый и приятный язык людей! Она не только демонстрирует вашу уверенность в себе, но и передаёт теплое отношение, благодаря чему другим гораздо легче завязать разговор.

Улыбка обладает заразительной силой: одна улыбка часто создает непринуждённую атмосферу, позволяет обеим сторонам вести дружескую беседу и завязать дружбу; улыбка также способна превратить гнев собеседника в понимание и доброжелательность. Будь то в повседневной жизни или на работе, если вы не скупитесь на улыбки, вас, как правило, будут принимать с радостью.

Вот один из примеров:

Перед взлётом самолёта один из пассажиров попросил стюардессу налить ему стакан воды, чтобы принять лекарство. Стюардесса очень вежливо ответила: «Сэр, ради вашей безопасности, пожалуйста, подождите немного. Как только самолёт выйдет на стабильный полёт, я сразу же принесу вам воду. Хорошо?»

Через 15 минут самолёт уже давно вошёл в режим устойчивого полёта. Внезапно раздался настойчивый звонок вызова стюардессы, и она вдруг осознала: «О нет! Из-за большой загруженности я забыла налить воду тому пассажиру!» Стюардесса поспешила в салон, осторожно подошла к пассажиру, подала ему воду и с улыбкой сказала: ««Сэр, прошу прощения, из-за моей невнимательности вы опоздали с приёмом лекарства, я очень сожалею». Пассажир поднял левую руку, указал на часы и сказал: «Что это такое? Разве так обслуживают? Посмотрите, сколько времени уже прошло?» Стюардесса, держа в руках стакан с водой, чувствовала себя очень обиженной. Но как бы она ни объясняла, этот придирчивый пассажир не хотел прощать её оплошность.

В течение оставшейся части полёта, стремясь загладить свою вину, стюардесса каждый раз, когда выходила в салон, специально подходила к этому пассажиру и с улыбкой спрашивала, не нужна ли ему вода или какая-либо другая помощь. Однако пассажир всё ещё не остыл от гнева, вел себя несотрудничающе и игнорировал стюардессу.

Незадолго до прилета пассажир попросил стюардессу передать ему блокнот для отзывов. Очевидно, он собирался подать жалобу на эту стюардессу. В этот момент, несмотря на чувство обиды, стюардесса не утратила профессиональной этики, осталась очень вежливой и с улыбкой сказала: «Сэр, позвольте мне ещё раз принести вам искренние извинения. Какие бы замечания вы ни высказали, я с радостью приму вашу критику!»

Лицо пассажира напряглось, он открыл рот, чтобы что-то сказать, но так и не произнес ни слова. Он взял блокнот для отзывов и начал что-то в него записывать. Самолёт благополучно приземлился, все пассажиры поочерёдно покинули салон, и стюардесса открыла блокнот, с удивлением обнаружив, что пассажир написал не жалобу, а письмо, полное восторженных похвал.

Что же заставило этого придиричивого пассажира в конце концов отказаться от жалобы? В письме стюардесса прочитала такую фразу: «Ваше искреннее раскаяние на протяжении всего инцидента, особенно ваши двенадцать улыбок, глубоко тронули меня и заставили в итоге превратить жалобу в благодарственное письмо! Качество вашего обслуживания очень высокое. Если в следующий раз представится возможность, я снова полечу этим рейсом!»

Из этого видно, что улыбка выражает такие прекрасные эмоциональные качества, как доброжелательность, скромность и стремление к дружбе, и является сигналом понимания, терпимости и доверия, посылаемым окружающим. В разговоре нам нужна улыбка — это важное средство общения, взаимопонимания и установления эмоциональной связи между людьми.

Британский поэт Шелли сказал: «Улыбка — это поистине символ доброты, источник радости, средство сближения с другими; благодаря улыбке человеческие отношения становятся более гармоничными». Действительно, как, улыбка подобна прекрасному мосту, натянутому над ручьями наших душ, и благодаря лучезарной улыбке в общении между людьми больше нет дистанции.

## Говорите, когда наступит ваша очередь

В общении очень важны стаж и иерархия. Некоторые роли могут исполнять только те, кто занимает определённую должность. Некоторые решения могут принимать только лица, обладающие определённым статусом. В некоторых ситуациях лидировать могут только представители определённого социального слоя; если же говорить без учёта иерархии, то часто можно стать «жертвой» на рабочем месте. Ведь с точки зрения начальника, нарушение порядка действий и беспорядочные высказывания, не учитывающие иерархию — например, обращение к вышестоящему начальнику в обход непосредственного руководителя — являются не только проявлением неуважения к начальнику, но и вызовом его полномочиям, что категорически недопустимо; поэтому в разговоре очень важно «разыгрывать карты» по порядку. Говорите, когда наступит ваша очередь; в ситуациях, когда вам не положено высказываться, обязательно молчите.

Однако многие амбициозные молодые люди на рабочем месте не понимают этой простой истины: они не только надеются закрепиться на работе, но и мечтают занять такое положение, которое позволит им в полной мере проявить себя. Памела из телесериала «История продвижения Ду Лала» стала именно такой «жертвой» доклада, обойдя начальника.

Памела — административный менеджер, нанятая Ду Лала. Она обладает высокими профессиональными качествами и всегда блестяще выполняет поручения Ду Лала. Хотя при поступлении в компанию DB у неё возникли конфликты с двумя подчинёнными, это был один из способов укрепить свой авторитет. Памела — гордая девушка, и её часто проявляющаяся гордость и чувство превосходства вызывали у Ду Лалы, как у административного менеджера, некоторое отторжение. В конце концов, такая умная, сообразительная и способная подчинённая в некоторой степени представляла для неё потенциальную «угрозу». Кроме того, по мелочам в повседневной работе и по отношению Памелы к подчинённым Ду Лала обнаружила, что у неё есть некоторые проблемы с характером. Однако по-настоящему невыносимым для Ду Лала было то, что Памела не воспринимала её как начальника: во многих вопросах она действовала по собственному усмотрению, обращаясь в обход начальства к Ли Стюарту или даже к Хэ Хаоде для решения рабочих вопросов. Ду Лала увидела в этом угрозу. С помощью друга она проверила биографию Памелы и обнаружила, что та сфальсифицировала своё резюме. В конце концов, её уволили по причине нарушения принципов честности.

На самом деле в рабочей среде «выход за рамки» при общении оказывает большое влияние на отношения между начальством и подчинёнными. Таких подчинённых начальство очень легко воспринимает как «опасных», в результате чего к ним проявляется определённая напряжённость и даже предпринимаются попытки «наказания». Чтобы избежать подобной ситуации, мы должны быть особенно осторожны в своих высказываниях, иначе это приведёт к ненужным неприятностям.

Свежеиспечённая выпускница университета Сяобинь работала специалистом в отделе маркетинга одной компании. Её непосредственным начальником был Лю Вэнь, которого компания только что за большие деньги переманила из-за границы. Сяобинь испытывала страх перед Лю Вэнем и вела себя в его присутствии крайне робко. Напротив, коллега Сяожун казался ей гораздо более дружелюбным. Поэтому при возникновении каких-либо трудностей на работе Сяобинь всегда обращалась за помощью к Сяожуну. Сяожун с удовольствием отвечал на её вопросы и многому научил Сяобинь. В тот день Сяо Ронг как раз был в отпуске, и Сяо Би, полная трепета, обратилась с рабочим вопросом к Лю Вэню.

Лю Вэнь специально пригласил Сяо Би в конференц-зал, где не только ответил на её вопросы, но и похвалил её за добросовестность. По сравнению с ответами Сяо Ронга, ответы начальника Лю Вэня были весьма лаконичными, но логически стройными и безупречными, и

Сяо Би не могла не испытать к нему восхищения. Затем Лю Вэнь внимательно поинтересовался у Сяо Бина, какие у него впечатления от месяца работы. Сяо Бинь ответил честно и скромно заметил, что он молод и малоопытен, и надеется, что в дальнейшей работе Лю Вэнь будет его наставлять. Лю Вэнь холодно ответил: «В прошлом месяце я не слишком вмешивался в твою работу, и ты неплохо справился. Впредь старайся ещё усерднее, по возможности решай проблемы самостоятельно, а если действительно не сможешь — приходи ко мне».

Через месяц Сяо Жун уволился по семейным обстоятельствам. Сяо Бин настояла на том, чтобы устроить прощальный ужин в честь Сяо Жуна и поблагодарить его за то, что он в течение двух месяцев делился с ней всем своим опытом. За столом Сяо Бин с беспомощностью произнесла: «Лю Вэнь, похоже, не слишком мной доволен. Почему?» Сяо Жун переспросил: «Он твой непосредственный начальник. Ты проявляла к нему достаточное уважение за последние два месяца?»

Увидев, что Сяо Би не реагирует, Сяо Жун с трудом сдержал раздражение и сказал: «Лю Вэнь — человек с большими претензиями и плохим характером, это всем известно. Но он наш руководитель, и ты должна во всём спрашивать у него разрешения и отчитываться перед ним, чтобы продемонстрировать уважение». Сяобинь сразу почувствовала себя обиженной: «Каждый раз, когда я обращаюсь к нему за указаниями, он почти не обращает на меня внимания, как будто я отнимаю у него время». Сяожун утешила её: «Со временем ты поймёшь: с Лю Вэнем нужно действовать, пользуясь любой возможностью. Когда он свободен или находится в хорошем настроении, побольше с ним общайся, а также регулярно отправляй ему отчёты о проделанной работе по электронной почте. Лю Вэнь — профессиональный менеджер по каналному маркетингу с большим опытом, он может многому тебя научить». Затем Сяо Би заговорила о том, что многие региональные менеджеры по продажам не сотрудничают с отделом канального маркетинга и затягивают с подачей отчетов. Сяо Жун сказала: «Вот почему я советую тебе работать на равных. Ты не их подчиненная, и даже если твой уровень ниже, не бойся их обидеть — можешь чаще прибегать к помощи Лю Вэня и генерального директора».

Вдохновлённая этими словами, Сяо Бинь решила использовать этот месяц, сочетая теорию с практикой, чтобы побороть вредные привычки региональных отделов продаж. Перед ежемесячным совещанием в конце месяца Сяо Би обсудила с Лю Вэнем проблему низкой готовности отделов продаж к сотрудничеству, с которой она сталкивалась при обработке данных, и предложила набор стандартизированных процедур. Лю Вэнь выразил согласие и поручил Сяо Би отправить официальное письмо, в котором строго предписывалось региональным менеджерам по продажам неукоснительно соблюдать эти процедуры, в противном случае им грозило публичное порицание, а копия письма была отправлена ключевым руководителям отдела. Таким образом удалось избежать ситуации, когда Сяо Би, из-за недостаточно высокого положения, не могла действовать в приказном порядке при общении с ними.

В начале месяца снова настало время сдачи отчетов по продажам. В тот день большинство сотрудников отдела продаж своевременно представили данные в единообразном формате, однако сотрудник из Шанхая вновь прислал Сяобинь исходную таблицу. Сяобинь, с трудом сдерживая гнев, ответила на его письмо, поставив в копию руководство компании, и обвинила сотрудника из Шанхая в несоблюдении установленного формата при подаче отчетов. Вскоре несколько руководителей немедленно отправили письма в ответ на письмо отдела продаж в Шанхае, раскритиковав такую неправильную практику и предупредив всех сотрудников отдела продаж, что в следующем месяце отчеты должны быть представлены в строгом соответствии с требованиями отдела маркетинга каналов сбыта.

Только после того, как руководство высказалось, подчинённые осмелились приступить к выполнению. Сяо Би смогла избежать сплетен со стороны коллег именно потому, что знала, когда настанет её очередь высказаться. Сяо Би не боролась с коллегами в одиночку, а дала возможность высказаться ключевым руководителям, чтобы различные отделы сотрудничали

с ней. Только наладив такое общение с руководством и высказываясь тогда, когда это необходимо, можно не задеть чьё-либо самолюбие и качественно выполнять свою работу.

## **Знай себя и знай другого, поставь себя на место собеседника**

Общение — это искусство. В процессе общения, если мы не понимаем позицию, чувства и мысли собеседника, мы не сможем правильно обдумывать ситуацию и реагировать на неё. Только «понимая» чувства других и рассматривая ситуацию с их точки зрения, можно сделать общение более плавным и легче достичь поставленной цели. Поэтому «знай себя и знай другого» — это принцип общения.

Есть такая небольшая история:

В одном загоне содержались курица, овца и дойная корова. Однажды утром пастух зашел, чтобы поймать курицу, и та громко закудаhtала, яростно сопротивляясь. Овце и корове очень мешал крик курицы, и они вместе упрекнули её: «Чего ты так шумишь? Он часто ловит нас, а мы ведь не кричим». Курица, услышав это, ответила: «Когда он ловит вас и когда ловит меня — это совершенно разные вещи. Когда он ловит вас, ему нужны только ваша шерсть и молоко, а когда ловит меня — ему нужна моя жизнь!»

Это басня, которая наглядно иллюстрирует простую истину: понять другого человека нелегко. Конечно, басня — это басня: она должна быть простой и понятной, с ярким контрастом, а в реальной жизни суждения гораздо сложнее.

В реальной жизни каждый человек играет определённую роль в обществе, и в процессе общения люди выступают именно в этих конкретных ролях. Поскольку мы давно привыкли рассматривать своё поведение по отношению к другим с позиции своей роли, наше восприятие становится в той или иной степени односторонним. Например, покупатель считает, что продавцы не выполняют свои обязанности, а продавцы, в свою очередь, полагают, что покупатели постоянно создают проблемы; руководитель считает, что подчинённые не подчиняются его указаниям, а подчинённые полагают, что начальник не понимает реальной ситуации... Из-за различия ролей возникают проблемы с взаимопониманием, между людьми возникают конфликты, они не могут уважать друг друга, что в конечном итоге приводит к нарушению общения и возникновению барьеров в общении.

Если вы хотите преодолеть такие препятствия в общении, вам нужно научиться смотреть на ситуацию с другой точки зрения, то есть поставить себя на место собеседника: как бы вы себя чувствовали, оказавшись на его месте?

Одна мама очень любила ходить по магазинам со своим пятилетним ребенком, но малыш всегда сопротивлялся. Маме это казалось странным: в магазинах столько разнообразных и красочных вещей, почему же ребенку это не нравится? Но однажды у ребенка развязался шнурок, и мать присела, чтобы завязать его. Вдруг она увидела страшную картину, которую никогда раньше не видела: перед глазами мелькали одни только ноги и руки. Тогда она взяла ребенка на руки и быстрыми шагами вышла из магазина.

С тех пор, даже когда приходилось вести ребёнка в магазин, она всегда держала его на руках. Мать научилась «приседать, чтобы посмотреть на мир глазами ребёнка», смотреть на вещи с его точки зрения, и с тех пор ребёнок перестал ненавидеть походы в магазины.

На самом деле, человеческое познание неизбежно ограничено множеством факторов, в том числе субъективными. Если не суметь преодолеть эти ограничения, трудно прийти к правильному пониманию. Общение с людьми, основанное на «вживании в чужую ситуацию», помогает нам в определённых рамках и условиях преодолеть эти ограничения, эффективно наблюдать, осмысливать и анализировать проблемы, а также изменять свои прежние неверные представления.

Один руководитель заметил, что один из сотрудников не находится на своём рабочем месте, а отдыхает в помещении. Сначала он собирался подойти и спросить о причине, но потом

подумал: вместо того, чтобы с самого начала наброситься на него с упреками, лучше самому показать пример и своевременно заменить этого сотрудника в обслуживании клиентов. Пока руководитель был занят, другой сотрудник рассказал ему, что тот сотрудник уже несколько дней болеет простудой, но упорно продолжал работать, несмотря на болезнь, и только что, не выдержав, зашёл в комнату, чтобы немного отдохнуть. Узнав об этом, руководитель незамедлительно заменил больного сотрудника и отправил его домой отдыхать.

Мы часто говорим, что в любой ситуации нужно поставить себя на место другого. Человечек — это эмоциональное социальное существо, нуждающееся в понимании со стороны окружающих. Умение поставить себя на место другого помогает нам, меняя точку зрения, обнаруживать новые проблемы, искать новые ответы, преодолевать эгоцентризм и предвзятые субъективные предубеждения, разрушать старые рамки мышления и психологические стереотипы, а также с позиции, выходящей за пределы собственного «я», объективно и беспристрастно анализировать и осознавать реальное положение дел и свои истинные отношения с окружающим миром.

Одним словом, умение поставить себя на место другого служит взаимному пониманию и беспрепятственному общению, а также является платформой для взаимодействия между людьми. Оно укрепляет отношения между людьми, углубляет взаимные чувства и служит мостом и связующим звеном в межличностном общении.

Похвала — смазка для общения

Похвала является неотъемлемой частью современного общения. Несколько уместных слов похвалы могут вызвать у собеседника чувство близости.

Шекспир однажды сказал: «Похвала — это солнечный свет, освещающий душу человека. Без солнечного света мы не можем расти». Похвала, как навык общения с другими людьми, обладает поистине волшебной силой: она не только способна устранить межличностные трения и обиды, удовлетворить человеческое тщеславие, но и с лёгкостью убедить собеседника принять вашу точку зрения, а порой даже способна изменить всю жизнь человека.

В Китае, во времена династии Цин, появилась книга под названием «Улыбка», в которой записана следующая шутка:

В древности жил один агитатор, который публично хвастался: «Хотя я и недарен, превосходно умею льстить. У меня есть одно желание на всю жизнь — надеть 1000 «высоких шляп» на первых 1000 человек, которых я встречу. Сейчас я уже раздал 999, осталась только последняя.» Услышав это, один пожилой человек покачал головой и сказал: «Я в это не верю. Эту последнюю шляпу ты никак не сможешь надеть мне на голову». Услышав это, оратор поспешно сложил руки в знак поклона и ответил: «Господин совершенно прав. Я, недалекий человек, путешествовал с юга на север почти всю свою жизнь, но человека с таким прямым характером, как у вас, и не любящего лести, я действительно нигде не встречал!» Старик тут же погладил бороду и с гордостью сказал: «Вы действительно хорошо меня понимаете!» Услышав это, уличный торговец сразу же громко рассмеялся: «Поздравляю, поздравляю! Я только что подарил вам эту последнюю шляпу».

Это всего лишь анекдот, но в нём заключается глубокий смысл. Помимо остроумия того переубедителя, он отражает истину о том, что люди не могут отказаться от лестных слов. Главная причина этого заключается в том, что похвала удовлетворяет самооценку другого человека. Если вы сможете удовлетворить самооценку человека искренним уважением и сердечной похвалой, то любой человек может стать более приятным в общении, более понимающим и более готовым к сотрудничеству.

Похвала для человеческого сердца — то же, что солнечный свет для всего живого. В нашей жизни каждый нуждается в похвале, каждый любит похвалу. Похвала — это не проявление тщеславия, а стремление к самосовершенствованию, поиск понимания, поддержки и воодушевления. Когда родители часто хвалят детей, в семье царит гармония и радость; когда

руководители часто хвалят подчинённых, у сотрудников постоянно стимулируется и мобилизуется инициативность и творческий потенциал. Любовь к похвале проистекает из потребности человека в самоуважении и является нормальной психологической потребностью. А когда человек часто слышит искреннюю похвалу и понимает, что его ценность получила общественное признание, это также способствует укреплению самоуважения и уверенности в себе.

Некоторые люди скупы на похвалу и с трудом «одаривают» других словами похвалы; они не понимают, что позитивное направление, похвала и поощрение — это один из способов общения. Искренняя похвала отражает уважение, надежды и доверие к человеку, а также способствует углублению взаимопонимания и укреплению дружбы, являясь хорошим способом налаживания межличностных отношений. У каждого человека есть что-то, что заслуживает похвалы, просто сильные стороны и достоинства бывают разными: у кого-то они более заметны, у кого-то — менее, у кого-то — явные, у кого-то — скрытые. Если вы будете внимательны, то в любой момент сможете обнаружить в других «яркие моменты», достойные похвалы.

Психолог Уильям Джерс однажды сказал: «Самая глубокая потребность человеческой натуры — это стремление к признанию со стороны других». В межличностном общении умелая похвала укрепляет гармонию, теплоту и добрые чувства. Черчилль однажды сказал: «Какими достоинствами вы хотите, чтобы обладал другой человек, такими же и хвалите его». Похвала, основанная на фактах, а не на преувеличениях, искренняя, а не лицемерная, придаст поведению собеседника дополнительную силу.

Люди любят умеренную похвалу, а не бессмысленные «пустые слова». Если вы скажете некрасивому человеку, что он красив, он подумает, что вы его высмеиваете. Неуместная похвала может положить конец только начавшемуся общению или разговору.

В человеческой природе есть одна общая черта — это стремление понравиться другим и желание почувствовать реализацию своей самооценки в словах похвалы. И действительно, в человеке есть много того, что заслуживает похвалы. Не говоря уже о том, что у выдающихся личностей есть много ярких черт, даже у обычных людей есть много прекрасных качеств, достойных похвалы. Поэтому в повседневном общении умение замечать достоинства других и уметь хвалить их не только воодушевляет окружающих, но и укрепляет отношения между людьми.

Однако, хваля других, нужно не только проявлять искренность, но и уделять внимание красноречию и методам:

#### 1. Учитывайте индивидуальность каждого человека

Люди различаются по своим качествам, а по возрасту бывают старшие и младшие; поэтому индивидуальный подход и подчеркивание индивидуальности дают лучший эффект, чем общие похвалы. Те, кто в прошлом добился выдающихся достижений, всегда надеются, что окружающие не забудут их «былые» успехи и величие; при общении с ними стоит чаще хвалить то прошлое, которым они гордятся; тем, кто сейчас усердно трудится и добился небольших успехов, можно с немного «преувеличенным» тоном похвалить их творческие способности и дух первопроходца, приведя несколько конкретных примеров, доказывающих, что у них действительно блестящее будущее; бизнесменам можно похвалить их за сообразительность и умение приумножать богатство; высокопоставленным чиновникам — за преданность стране и народу, а также за честность и неподкупность. Разумеется, всё это должно основываться на фактах, ни в коем случае нельзя прибегать к пустым хвалебным речам.

#### 2. Придерживаться принципа «искать истину в фактах» и выбирать уместные формулировки

Придерживаться фактов означает, что похвала должна основываться на фактах, что принципиально отличается от «лести». «Лесть» исходит из субъективных желаний, преследует личные интересы и имеет явную цель заискивания, то есть, как говорят в народе, «подлизываться». А искренняя похвала должна основываться на объективных фактах, быть проявле-

нием искренних чувств, направленным на то, чтобы порадовать человека и установить с ним эмоциональный контакт. Кроме того, искренняя похвала не только должна основываться на фактах, но и формулироваться уместно. Следует обратить внимание на два основных аспекта: во-первых, не преувеличивать; во-вторых, не перегибать палку.

Не преувеличивать — это значит, что слова похвалы должны быть простыми и естественными, без каких-либо украшений и преувеличений.

Не следует переусердствовать — это означает, что похвала должна быть умеренной. Иногда достаточно одной-двух похвал, одной-двух фраз, чтобы собеседник обрадовался, а если одну и ту же похвалу повторять слишком часто или «наваливать» на кого-то слишком много лестных слов, то собеседник может посчитать, что он этого не заслуживает, или заподозрить вас в нечистых мотивах.

### **3. Похвала должна быть конкретной**

Похвала должна быть конкретной, а не расплывчатой. Расплывчатая похвала может сбить собеседника с толку, поставить его в неловкое положение или даже вызвать у него напряжение. Чем конкретнее похвала, тем лучше вы знаете собеседника и тем ближе ваши отношения.

Компания «Крайслер» изготовила автомобиль для президента Рузвельта, поскольку из-за паралича нижних конечностей он не мог пользоваться обычным легковым автомобилем. Инженеры доставили автомобиль в Белый дом, и президент сразу же проявил к нему огромный интерес, сказав: «Я считаю это невероятным: достаточно нажать кнопку, и автомобиль трогается с места, управлять им совершенно несложно — просто чудесно». Его друзья и коллеги также любовались автомобилем, и тогда президент вновь похвалил его на глазах у всех: «Я искренне благодарен вам за то, что вы потратили время на разработку этого автомобиля — это потрясающее достижение». Затем президент осмотрел радиатор, специально изготовленные зеркала заднего вида, часы, фары и т. д. Другими словами, он обратил внимание и упомянул каждую деталь, поскольку знал, что рабочие вложили в них немало усилий. И именно такая конкретная похвала позволила рабочим почувствовать искренность признания.

### **4. Похвала должна быть уместной**

Эффективность похвалы заключается в том, чтобы действовать по обстоятельствам и не переусердствовать, по-настоящему следуя принципу: «Вино лучше пить, когда уже слегка опьянел, а цветы — когда они распустились наполовину».

Когда человек планирует сделать что-то значимое, похвала в начале может вдохновить его на принятие решения и достижение результата, похвала в середине помогает ему не сбавлять темп, а похвала в конце позволяет утвердить достигнутое и указать направления для дальнейших усилий, тем самым достигая эффекта «похвали одного — вдохнови многих».

### **5. Похвала должна быть уместной**

«В меру» означает избегать общих, неопределённых и преувеличенных выражений, а быть конкретным и точным. Похвала не обязательно должна касаться чего-то грандиозного: даже небольшое достоинство или сильная сторона другого человека, если её похвалить в меру, может дать не менее хороший результат.

Однажды на совещании начальник отдела Хо, подводя итоги работы, упомянул о молодом Яне, который опубликовал довольно много статей, и похвалил его: «Товарищ Ян любит думать, увлечён исследовательской работой, в последнее время добился многих результатов и опубликовал 7 статей. Другим молодым товарищам следует брать с него пример и добиваться таких же результатов». Не успел он договорить, как один из молодых подчинённых перебил его: «Уровень не определяется количеством статей, а качество статей не определяется количеством публикаций. Большое количество опубликованных статей не обязательно означает высокий уровень; это может быть просто много словесного мусора. Некоторые люди за всю жизнь публикуют всего одну или несколько статей, но оказывают большое влияние — разве можно

сказать, что их уровень низкий?» Начальник отдела был настолько ошеломлён этим вопросом, что вынужден был дать объяснения. В результате все разошлись в плохом настроении.

Неловкость начальника Хэ заключалась не в том, что у него не было оснований, а в том, что, имея основания, он не был прав: его похвала не выдерживала критики, была надуманной и слишком преувеличенной, поэтому остальные почувствовали себя некомфортно и отвергли его похвалу.

## **Язык тела также может передавать эмоции и мысли**

Язык жестов, также называемый языком тела, означает передачу мыслей человека посредством различных движений тела, что позволяет достичь цели общения — выразить эмоции и мысли — вместо использования речи.

Многие считают, что язык тела способен раскрыть внутренний мир человека и является более правдивым и достоверным, чем вербальное выражение. Исследования антрополога Рэя Боуиста показали, что во время личного общения доля информации, передаваемой с помощью речи, составляет менее 35 % от общего объема информации, а остальные более 65 % передаются посредством невербальных средств коммуникации. Подробное исследование тысяч случаев продаж и переговоров, произошедших в 70-80-е годы XX века, показало, что 60–80 % решений, принимаемых за столом переговоров, обусловлены влиянием языка тела. Основная роль речи заключается в передаче информации, тогда как язык тела обычно используется для обмена мыслями и ведения переговоров между людьми. В некоторых случаях язык тела может даже заменить речь, выполняя функцию передачи информации. Например, женщине не нужно открывать рот — достаточно одного «выразительного взгляда», чтобы полностью донести до мужчины очень четкий сигнал.

Возможно, вы ещё не осознаёте, насколько сильное влияние оказывает каждое ваше движение, но не забывайте: каждый, кто наблюдает за вами, — это психолог-любитель, который непроизвольно и точно анализирует каждое ваше движение, точно так же, как и мы часто невольно анализируем других.

Независимо от того, входите ли вы в конференц-зал или банкетный зал, находитесь ли на поле для гольфа или на заседании совета директоров, ваш язык тела уже незаметно общается с окружающими. Своей походкой, осанкой, позой сидя, мимикой, выражением лица, взглядом и т. д. вы уже без слов, но с помощью богатого языка тела сообщаете людям, кто вы, в каком настроении находитесь, являетесь ли вы лидером или подчинённым, успешным человеком, полным уверенности в жизни, или же неудачником, негативно относящимся к жизни.

Недавно окончившая университет госпожа Ли, участвуя в собеседовании при приеме на работу в одну из иностранных компаний, не обратила внимания на просьбу экзаменатора подвинуть стул поближе и, ставя стул, произвела довольно громкий звук, в результате чего упустила возможность получить эту работу. После этого мисс Ли с глубоким переживанием сказала: «Я тогда учла все детали, которые могли повлиять на принятие решения о приеме на работу: например, одежда была аккуратной и чистой, резюме было красиво оформлено, а на вопросы я отвечала, можно сказать, четко и лаконично. Но я и подумать не могла, что просьба экзаменатора подвинуть стул была на самом деле одним из способов проверки».

Это не единичный случай. Выпускник одного из престижных пекинских университетов пришёл на собеседование в компанию. Во время собеседования этот самоуверенный студент, как только вошёл в комнату, сел на диван, скрестил ноги и время от времени покачивал ими. Если бы это было дома, такая поза была бы вполне обычной, но в условиях собеседования она оказалась совершенно неуместной. В результате человек, проводивший собеседование, не задал ему ни одного вопроса, а лишь вежливо сказал: «Возвращайтесь домой и ждите известий». Конечный результат можно себе представить: он упустил отличную возможность трудоустройства.

Профессор психологии Мараби считает, что язык тела можно использовать для понимания отношений, условий и ситуации между собеседниками — будь то профессиональные отношения, отношения между друзьями и родственниками, отношения между начальником и подчинённым, учителем и учеником или какие-либо другие. С помощью языка тела мы можем выразить то, что невозможно выразить словами, особенно при общении с людьми, занимаю-

щими более высокое положение, чем мы сами. Язык тела позволяет нам продемонстрировать себя и сгладить дистанцию между нами — вот насколько он тонкий!

В настоящее время многие работодатели, нанимая необходимых им специалистов, устанавливают определенные «барьеры»: они требуют от кандидатов не только высокого уровня образования, профессиональных знаний и навыков, но и хорошего воспитания и психологической устойчивости. Очарование языка тела напоминает многим соискателям о том, что во время собеседования следует уделять особое внимание каждой мелочи.

Один выпускник, устраивавшийся на работу в рекламную компанию, отлично справился с этой задачей. Позже он живо рассказал: «Собеседование — это не переговоры, нельзя пристально смотреть собеседнику в глаза, так как это вызывает у него настороженность и мешает личному общению. Поэтому во время собеседования я обычно смотрю на область между кончиком носа и верхней губой экзаменатора. Так я могу сосредоточиться на том, что он говорит, быстро сориентироваться и дать точный и своевременный ответ; кроме того, мое выражение лица не выглядело слишком скованным, я мог сохранять естественность и время от времени сопровождать речь искренней улыбкой, показывая, что понимаю и одобряю его слова. В результате наш разговор прошел в очень дружеской атмосфере, и собеседование прошло успешно».

В итоге этот выпускник был без проблем принят на работу в эту компанию.

В западном деловом и политическом мире лидеры глубоко понимают роль языка тела в выражении эмоций. Эта роль языка тела была описана американским писателем Уильямом Данфосом: «Когда я прохожу мимо человека, который держит голову высоко, подтянул подбородок, расправил плечи и втянул живот, он становится для меня источником вдохновения, и я сам невольно выпрямляюсь».

Поэтому многие известные личности считают развитие языка тела важной задачей и благодаря такой целенаправленной тренировке формируют свои элегантные манеры.

Во время телетрансляции похорон Дианы зрители быстро смогут отличить членов королевской семьи от светских знаменитостей, не принадлежащих к королевскому роду. Поскольку члены королевской семьи с детства проходят строгую подготовку по традиционным королевским этикетным нормам, каждое их движение излучает гордость, благородство и элегантность. Как бы вам ни не нравился принц Чарльз, нельзя не признать, что он действительно умеет выделяться из толпы. Он не делает много жестов, но при этом отличается от других. Его руки никогда не лежат на животе в защитной позе, и именно этот тонкий жест позволяет отличить опытного политика, члена королевской семьи и обычного человека, а также уверенного в себе человека от застенчивого.

У премьер-министра Черчилля был классический жест — жест в форме буквы «V». Например, когда он был избран премьер-министром, когда произносил речь, когда союзные войска высадились в Нормандии, когда фашизм потерпел крах, он всегда любил вытягивать указательный и средний пальцы, делая героический жест в форме буквы «V». Сегодня жест в форме буквы «V» стал общемировым символом. Как сказала его супруга Клементина 10 декабря 1953 года, принимая от имени мистера Черчилля Нобелевскую премию по литературе: «В мрачные времена его слова и соответствующие им действия пробудили веру и надежду в сердцах миллионов людей по всему миру».

Французский политик Шарль де Голль во время выступлений всегда пожимал плечами и делал жест, будто хочет схватить небо, чтобы эффективно возбудить эмоции слушателей. Такой метод использования различных «мимических жестов рук» для усиления убедительности не ограничивается только политической сферой или публичными выступлениями: в межличностном общении, когда нужно усилить убедительность или получить одобрение собеседника, руки могут стать очень важным «реквизитом».

В повседневной жизни и на работе, чтобы произвести на других лучшее впечатление, обязательно обращайте внимание на использование правильных жестов и мимики, которые помогут вам в общении.

Ниже мы расскажем об особенностях и символическом значении языка тела, чтобы вы могли лучше использовать его в общении с людьми.

### **1. Взгляд и мимика**

Глаза отражают эмоции, отношение и изменения в настроении человека. Изменения в эмоциях в первую очередь проявляются в изменении зрачков. Когда настроение меняется с нейтрального на радостное, зрачки непроизвольно расширяются; при воздействии раздражителей, вызывающих отвращение, зрачки заметно сужаются. Такая же реакция наблюдается и при переходе эмоционального состояния от «ясного» к «мрачному». Как гласит пословица, «глаза — зеркало души», и общение с помощью других частей тела также связано с зрительным контактом. Если в межличностном общении отсутствует поддержка в виде зрительного контакта, процесс общения становится неприятным и затруднительным.

Лицо с помощью движения десятков мышц точно передаёт различные настроения и эмоции. Любое выражение лица обусловлено комплексной работой лицевых мышц, однако мышцы определённых участков лица играют более заметную роль в выражении конкретных эмоций. Губы, щеки, брови и лоб являются ключевыми участками, выражающими радость; нос, щеки и губы — отвращение; брови, лоб, глаза и веки — печаль; глаза и веки — страх. Когда взгляд не согласуется с выражением лица, он становится эффективным индикатором истинного психологического состояния человека.

### **2. Выражение эмоций с помощью языка тела**

Говоря о выражении эмоций с помощью тела, мы естественным образом вспоминаем значение многих привычных жестов.

Аплодисменты: выражают восторг.

Топание ногой: означает гнев.

Опущенная голова: означает уныние.

Удары по груди: выражение боли.

Махать рукой: означает «прекрати» или «нет».

Отводить руки в стороны: означает отказ.

Расправлять руки в стороны: означает беспомощность.

Расправлять руки в стороны: означает препятствие.

Почесать голову или шею: выражает растерянность.

Потирание рук, дергание за воротник: означает нервозность.

Похлопывание по голове: означает самообвинение.

Пожимание плечами: означает несогласие или беспомощность.

Поднимать обе руки над головой: означает ярость.

Вытягивание рук вверх: означает волнение.

Положить руки под голову: означает расслабление.

Подбородок, подпертый одной рукой: выражает сомнение.

Пожимание плечами, руки, раскрытые ладонями наружу: выражает незаинтересованность.

Кивание головой, руки сложены на груди: означает застенчивость.

### **3. Движения тела и прикосновения**

(1) Жесты — это наиболее заметный вид невербальной коммуникации. Среди них жестикуляция занимает важное место.

(2) Прикосновения — мощный способ межличностного общения. При прикосновениях и телесном контакте человек испытывает наиболее глубокие эмоции. В повседневной жизни телесный контакт является способом выражения определённых сильных эмоций.

#### **4. Межличностная дистанция**

Антропологи заметили, что в ситуации личного общения люди часто неосознанно соблюдают разное расстояние в зависимости от степени эмоциональной близости: самые близкие люди могут находиться на расстоянии от 0 до 0,5 метров; друзья, поддерживающие личные отношения, могут находиться на расстоянии от 0,5 до 1,25 метров; при общении между незнакомыми людьми в общественных местах расстояние между ними обычно составляет более 3 метров. Такое изменение межличностного расстояния, обусловленное степенью эмоциональной близости, в психологии называется межличностным расстоянием. Очевидно, что изменение межличностного расстояния является эмоциональным проявлением в языке тела во время общения между двумя людьми: знакомые стоят ближе друг к другу, а незнакомые — держатся на расстоянии. Если одна из сторон пытается приблизиться к другой, то вторая бессознательно отступает, сохраняя при этом достаточное расстояние.

## Умение «давать советы» и искусно убеждать

«Умение давать советы» — это целая наука, небольшая часть обширной науки общения. Сильная убедительность не только открывает перед нами больше возможностей на жизненном пути, но, что еще важнее, дарит нам уверенность в себе и амбиции, позволяющие контролировать собственную жизнь.

Убеждать других нужно не настойчивыми уговорами, а с помощью навыков общения. Совет — это лучший подарок для другого человека и самое искреннее предложение, но, как ни странно, многие советы похожи на горькое лекарство: их трудно принять с радостью, и зачастую они приводят к обратному результату. Поскольку искренний совет — это форма помощи другому человеку, его первоначальное намерение должно быть благожелательным. Поскольку это исходит из добрых намерений, дающий совет будет искать способы изложить свои мысли так, чтобы они были легко восприняты, а неприятные для слуха слова, скорее всего, не будут приняты. Поэтому одного лишь доброго намерения «помочь другому» недостаточно: чтобы совет стал для собеседника приемлемым, дающий совет должен владеть искусством «высказывания», иначе это приведет к обратному результату.

В «Баснях Эзопа» есть такая история:

Ветер и Солнце не переставали спорить о том, у кого из них больше силы. В конце концов они договорились устроить соревнование: тот, кто заставит путника снять плащ, будет считаться более сильным.

«Я сдую с него плащ и выиграю соревнование», — хвастался Ветер. И он начал дуть изо всех сил. Но каждый раз, когда дул ветер, путешественник отчаянно держался за плащ. Очевидно, что Ветер не смог выполнить своё громкое обещание.

Солнце вышло из-за облаков и начало светить на путешественника; всего через несколько минут тот снял плащ и пошёл отдыхать в тени дерева.

Каждый из нас находится в определённых социальных отношениях и практически каждую минуту общается с другими людьми. Чтобы наладить межличностные отношения и добиться успеха в делах, необходимо овладеть определёнными навыками «высказывания своего мнения».

### 1. Отступать, чтобы продвинуться

При «внушении» вам в первую очередь следует постараться настроить атмосферу разговора. Если вы с дружелюбным видом используете вопросы вместо приказов и даете человеку возможность сохранить самоуважение и честь, атмосфера будет дружественной и гармоничной, и убедить будет гораздо проще; напротив, если при убеждении вы не уважаете собеседника и ведете себя высокомерно, то «внушение» скорее всего закончится неудачей.

Один учитель средней школы взял на себя обязанности классного руководителя в слабом классе, как раз в тот момент, когда школа организовала для учеников всех классов работы по выравниванию школьной площадки. Ученики этого класса прятались в тени и никто не хотел работать, и никакие уговоры учителя не помогали. Потом учитель придумал тактику «отступать, чтобы наступать»: он спросил учеников: «Я знаю, что вы не боитесь работы, а просто боитесь жары, верно?» Никто из учеников не хотел признаваться в лени, поэтому все в один голос сказали, что дело действительно в том, что на улице слишком жарко. Учитель сказал: «Раз так, давайте подождём, пока солнце сядет, и только тогда приступим к работе, а сейчас можем от души повеселиться». Услышав это, ученики обрадовались. Чтобы еще больше разогреть атмосферу, учитель купил несколько десятков мороженных, чтобы все могли освежиться. В атмосфере веселья и смеха ученики поддались убеждению учителя и, не дожидаясь захода солнца, с удовольствием приступили к работе.

В конце концов, у всех людей есть чувство собственного достоинства, даже у детей, и никто не хочет, чтобы его без особых усилий убедили и подчинили себе. Искусное убеждение — это когда и ты, и другой человек остаётесь довольны.

## **2. Пойти против течения**

В искусстве «давать советы» ирония является крайней формой косвенного подхода. Говорить обратное тому, что имеется в виду, — это значит использовать деликатность и тактику «отпустить, чтобы поймать», находить подходящий угол зрения и достигать более эффективного убедительного результата, чем при прямом высказывании.

Любое языковое выражение людей подчиняется устоявшимся привычным правилам. В определенных ситуациях люди, исходя из необходимости выразить свою мысль, могут нарушить привычные ограничения и поступить наоборот, что и формирует иронию. Ирония — это крайне завуалированный, полностью окольный способ выражения, но иногда именно она дает отличный результат. Ведь некоторые вещи категорически запрещено произносить вслух, и чтобы избежать неловкости, хорошим способом является высказывание с противоположной точки зрения.

Цзянцзун, царь Чу, очень любил лошадей. Когда умерла его самая любимая лошадь, он был так опечален, что приказал похоронить мертвую лошадь с почестями, присущими вельможам, в гроб высшего качества. Ни уговоры гражданских чиновников, ни военачальников не помогли, и в конце концов Цзянцзун, царь Чу, решительно заявил: «Кто осмелится ещё раз меня отговаривать, того непременно казнят».

Очевидно, что какими бы словами ни пытались его убедить, стоит только сказать «нет» — это неизбежно приведет к унижению. Узнав об этом, Юй Мэн прямо вошел во дворец, поднял глаза к небу и громко заплакал. Царь Чу Цзуан был этим весьма удивлен и нетерпеливо спросил, в чём дело. Юй Мэн сказал: «Эта лошадь была самой любимой у Вашего Величества, но похоронить её лишь с почестями, присущими вельможам, — это слишком скудно. Прошу, похороните её с почестями, присущими монарху!» Чу Цзян-ван слушал и всё больше запутывался, а Юй Мэн продолжал: «Пожалуйста, изготовьте гроб из прекрасного нефрита... Пусть послы всех государств вместе скорбят и почитают его с наивысшими почестями. Пусть, услышав об этом, все князья поймут, что великий царь ценит лошадь больше, чем людей».

Тогда Чу Цзян-ван вдруг всё понял и поспешил спросить у Юй-Мэна, как исправить свою ошибку. В конце концов он всё-таки сварил мясо той лошади и предложил его своим министрам.

Положение Юй Мэна было весьма скромным, и если бы он прямо изложил все «за» и «против» и с достоинством пошел на смерть, это, безусловно, вызвало бы глубокое уважение. Однако он говорил обратное тому, что имел в виду, и сумел переломить ситуацию — разве его поступки и слова не принесли лучший результат? Из этого видно, что в процессе убеждения умелое использование иронии делает аргументы более убедительными.

## **3. Влиять на чувства и убеждать разумом**

Человеческое мышление сложно: если человек чего-то не понимает или не может до конца осмыслить, у него возникают многочисленные сомнения, и тогда от того, кто «даёт совет», требуется умение досконально объяснить суть дела. Устранив сомнения, можно естественным образом достичь цели убеждения и убеждения. Но развеять чужие сомнения — дело не из лёгких; необходимо шаг за шагом, послойно донести суть дела до конца: «трогать сердце и убеждать разумом» — вот самый основной принцип при «даче советов».

«Вдохновлять чувствами, убеждать разумом» означает убеждать людей с помощью логики, приводить факты и аргументы, чтобы они сами осознали суть ваших доводов, приняли ваше мнение и действовали в соответствии с ним. Следует помнить, что при убеждении и убеждении необходимо уловить суть дела; в противном случае, даже если вы будете без конца

болтать и изнашивать язык, это будет лишь поверхностным подходом, не способным решить проблему.

Ниже приведена история о том, как товарищ Чэнь И убедил одного частного предпринимателя.

Однажды, в первые годы после основания Нового Китая, мэр Чэнь И посетил одну текстильную фабрику. Улыбаясь, он сказал: «Босс, я осмелился прийти без предупреждения, вы не против?»

Этот владелец как раз переживал из-за одной проблемы и начал жаловаться: «Мэр Чэнь, сегодня профсоюз снова пришёл и потребовал от меня отменить «систему досмотра». Кто не управляет хозяйством, тот не знает, как дорого стоят дрова и рис. Когда рабочие уходят с работы, их досматривают досмотровичи, и при этом часто пропадает пряжа. Если отменить «систему досмотра», то не удивительно, если с фабрики украдут всю пряжу!»

Чэнь И отпил глоток чая и не торопясь сказал: «Если говорить об управлении заводом, то я должен взять у вас уроки. Ведь я был только рабочим, а заводом никогда не управлял! А вот в том, что касается управления рабочими и их воспитания, вам стоит поучиться у меня! С тех пор как я присоединился к революции, я всегда занимался агитацией среди масс и организацией их работы. В этом плане я могу быть вам советником, причём с приставкой «начальник»! Так вам нужен мой совет, или нет?»

Владелец завода взволнованно ответил: «Нужен, нужен, пожалуйста, скорее говорите». «Я работал рабочим во Франции. Тот завод был огромный, а хозяин — гораздо более жесткий, чем ты. Вокруг завода были возведены высокие стены, протянута электрическая изгородь, а еще нанята целая толпа вооруженных полицейских, которые обыскивали каждого уходящего с работы рабочего с головы до ног — так тщательно, что на теле не удавалось спрятать даже гвоздика. Но каков был результат? Сырье и запчасти по-прежнему пропадали в огромных количествах. Почему? Хозяин рассматривал рабочих лишь как говорящие инструменты: труд был тяжёлым, а зарплата — мизерной, и рабочим просто не на что было прокормить свои семьи. Завод зарабатывал деньги, но рабочим от этого не было никакой пользы — почему бы им их не забрать? Сейчас всё по-другому! Рабочие освободились и стали хозяевами. Они понимают: только при успешном ведении производства и управления Новый Китай сможет стать богатым и сильным, и только тогда рабочие смогут улучшить свои условия жизни. Хотя вы и являетесь частным предприятием, вы всё же являетесь составной частью новодемократической экономики и также можете приносить пользу стране и народу. Поэтому, на мой взгляд, вам следует взять на себя инициативу в текстильной отрасли и попробовать применить мой метод: отменить «систему досмотра», заботиться об интересах рабочих, относиться к ним как к друзьям и братьям, а при возникновении трудностей чаще советоваться с ними. Я верю, что нынешние трудности будут преодолены».

Услышав это, директор несколько раз кивнул головой. На следующий день он по собственной инициативе встретился с представителями профсоюза, чтобы обсудить этот вопрос, и принял решение отменить «систему досмотра». Слова Чэнь И привели к отмене «системы досмотра», которую капиталисты почитали как святыню, что ярко свидетельствует о его умении убеждать и обоснованности его аргументов — именно в этом заключается сила убеждения с помощью разума. Самое главное в том, чтобы убедить человека с помощью разума, — это приводить факты, говорить на основании доказательств и опираться на неопровержимые факты.

#### **4. Смена темы**

При убеждении других людей часто возникают затруднения. В таких ситуациях, если упорно настаивать и настойчиво убеждать, это неизбежно приведёт к обратному результату и заведёт в тупик. Если же в этот момент сменить тему, пробудить интерес собеседника и создать оживлённую атмосферу беседы, это позволит заложить прочную основу для его убеждения.

Учитель Тан из одной средней школы увлечённо изучал классическую китайскую литературу и издал книгу «История развития китайской поэзии» объёмом 200 тысяч иероглифов. Юные журналисты литературного кружка этой школы пришли к учителю Тану домой, чтобы взять у него интервью. Когда их попросили рассказать о своём опыте написания книги, учитель Тан с некоторым замешательством ответил, что это было всего лишь тематическое исследование и о каком-то опыте речи идти не может.

Юный журналист поднял глаза на каллиграфическую работу, написанную стилем «ли», и спросил: «Учитель Тан, это вы написали этим почерком?»

Учитель Тан: «Да!»

Юный журналист: «Тогда не могли бы вы рассказать об особенностях стиля ли, пожалуйста?»

Это была именно та тема, которая интересовала учителя Танга и о которой он с удовольствием готов был поговорить. В ходе беседы отношения между учителем и учениками постепенно стали более дружескими.

В этот момент юный журналист, не упустив момента, сказал: «Учитель Тан, вы хорошо разбираетесь в стиле ли, и мы надеемся, что в будущем вы будете чаще давать нам советы. Но сейчас нам очень хочется услышать, как вам удалось написать книгу «История развития китайской поэзии».

В этот момент учитель Тан, почувствовав, что от такого любезного предложения трудно отказаться, решил рассказать об этом.

Из этого видно: когда какая-то тема не вызывает у собеседника интереса, нужно целенаправленно и выборочно подбирать новые, подходящие темы, чтобы пробудить его интерес. Например, если говорить со спортсменом о взаимосвязи психологии и соревнований, а с дипломатом — о публичных отношениях, то вы наверняка сразу найдете общий язык.

После смены темы убеждающий должен также позаботиться о том, чтобы в подходящий момент своевременно перевести разговор к основной теме. Поскольку смена темы служит лишь для создания эмоциональной основы для обсуждения основной темы, а не является самой целью беседы, когда разговор на новой теме достигнет пика, а эмоциональный обмен между собеседниками достигнет определенного уровня, убеждающий должен вовремя остановиться и перевести разговор на основную тему.

### **5. Отвлекающий маневр**

В отношении тех, кто упорствует в своих взглядах или не хочет понять, лучший способ убеждения — это «отвлекать внимание на одно, а действовать в другом»: явно говорить об «одном», но подразумевать «другое», давая собеседнику понять ваши намерения.

Цзи Цзингоу очень любил охотиться и велел содержать множество орлов и охотничьих собак. Однажды Чжу Цзоу, ответственный за уход за орлами, по неосторожности позволил одному орлу сбежать. Цзи Цзингоу пришёл в ярость и хотел казнить Чжу Цзоу. Узнав об этом, Янь Цзы (Янь Ин) поспешил сказать: «У Чжу Цзоу три тяжких преступления, его нельзя так просто простить. Позвольте мне сначала перечислить его преступления, а потом уже казнить его!» Цзи Цзин-гун кивнул в знак согласия.

Янь Цзы, стоя перед Ци Цзингоном, указал на Чжу Цзоу и, перечисляя по пальцам, сказал: «Чжу Цзоу, ты ухаживал за птицей по поручению правителя, но позволил ей сбежать — это первое тяжкое преступление; ты заставил великого правителя казнить человека из-за одной птицы — это второе тяжкое преступление; если тебя казнить, все князья под небом узнают, что наш правитель ценит птицу больше, чем своих подданных — это твоё третье тяжкое преступление. Три тяжких преступления — его нельзя не казнить! Государь, я закончил, пожалуйста, казните его!»

Ци Цзин-гун, слушая его, уловил смысл его слов. Помолчав некоторое время, он медленно произнес: «Не казни его, я понял, что ты имеешь в виду».

Три тяжких преступления, перечисленные Янь Цзы, на самом деле были адресованы Ци Цзингу: он сказал, что Чжу Цзоу совершил три тяжких преступления, намекая, что если из-за этого убить Чжу Цзоу, это принесёт Ци плохие последствия. Это мог понять любой, и Ци Цзингу, естественно, не был исключением.

#### **6. Принижение и похвала: «смягчение» собеседника с помощью сочувствия и понимания**

Никто не любит, когда его мнение подвергается критике, и не хочет слушать неприятные, но искренние советы. В таких случаях часто помогает «обернуть» слова в «сахарную оболочку», превратив их в вежливые и приятные на слух фразы, что иногда дает отличный результат. Это похоже на горькую таблетку, покрытую сахарной оболочкой: сначала человек ощущает сладкий вкус, и ему легче проглотить её. Затем лекарство попадает в желудок и кишечник, начинает действовать, и болезнь проходит.

Один элегантно одетый молодой человек катался на роскошном автомобиле марки «БМВ». Доехав до перекрестка, он остановился на красный свет и, воспользовавшись моментом, зажег последнюю сигарету, а пустую пачку выбросил из окна. Как раз в этот момент мимо машины проходила женщина. Она подняла пачку, подошла к автомобилю и с приветливой улыбкой спросила: «Сэр, вы не хотите эту пачку?»

Молодой человек, похоже, осознал своё невежливое поведение и поспешно исправился: «Я случайно уронил пачку, спасибо, что подняли её для меня». Сказав это, он взял пачку обратно и, выглядя несколько смущённым, поспешно уехал.

Эта женщина поступила деликатно и тактично: хотя она явно видела, как молодой человек намеренно бросил мусор, она не стала его разоблачать, а сделала вид, что ничего не заметила, подняла пачку сигарет и дала ему возможность самостоятельно осознать свою ошибку. Если бы она поступила прямолинейно, возмнив, что под знаменем справедливости преподаёт молодому человеку урок, он, скорее всего, не только не прислушался бы к ней, но и обвинил бы её в том, что она лезет не в своё дело. Видно, что деликатность и сдержанность — это «высокий приём» в искусстве убеждения.

По аналогии, когда мы упрекаем и исправляем других, сначала следует проявить понимание к совершенной ими ошибке, выразить сочувствие, чтобы уменьшить их чувство стыда и обиды, а затем мягко указать на ошибку. Чем меньше слов для исправления, тем лучше — лучше всего, чтобы всего одной-двух фраз хватило для того, чтобы собеседник понял, а не говорить без конца, что ставит его в неловкое положение и вызывает неприязнь. Если возможно, одновременно с исправлением ошибки следует высказать похвалу и одобрение — тогда собеседник посчитает ваши замечания справедливыми и с большей готовностью примет их.

Многие выдающиеся учителя часто вплетают в свое обучение таких «смягчающих» моментов, пронизанных мудростью, — они ненавязчиво стимулируют ассоциации у учеников и мастерски способствуют усвоению знаний, добиваясь неожиданно высоких результатов в обучении.

Один учитель, обнаружив, что некоторые ученики в классе тайком начинают курить, сказал на классном собрании: «Сегодня я не хочу говорить о вреде курения, а хочу рассказать о его преимуществах. У курения есть три главных преимущества: во-первых, оно защищает от воров. Ведь курение вызывает сильный кашель ночью — какой вор осмелится зайти в дом? Во-вторых, с его помощью можно сыграть роль Бао Го. Если курить с детства, легкие почернеют, а когда вырастешь, лицо будет покрыто сигаретным налетом — желтовато-черным, и для роли Бао Гоу не понадобится грим. В-третьих, это вечная молодость. Медицинская статистика показывает, что стаж курения обратно пропорционален продолжительности жизни, так что в документах о продолжительности жизни курильщиков возраст всегда будет молодым».

## **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.