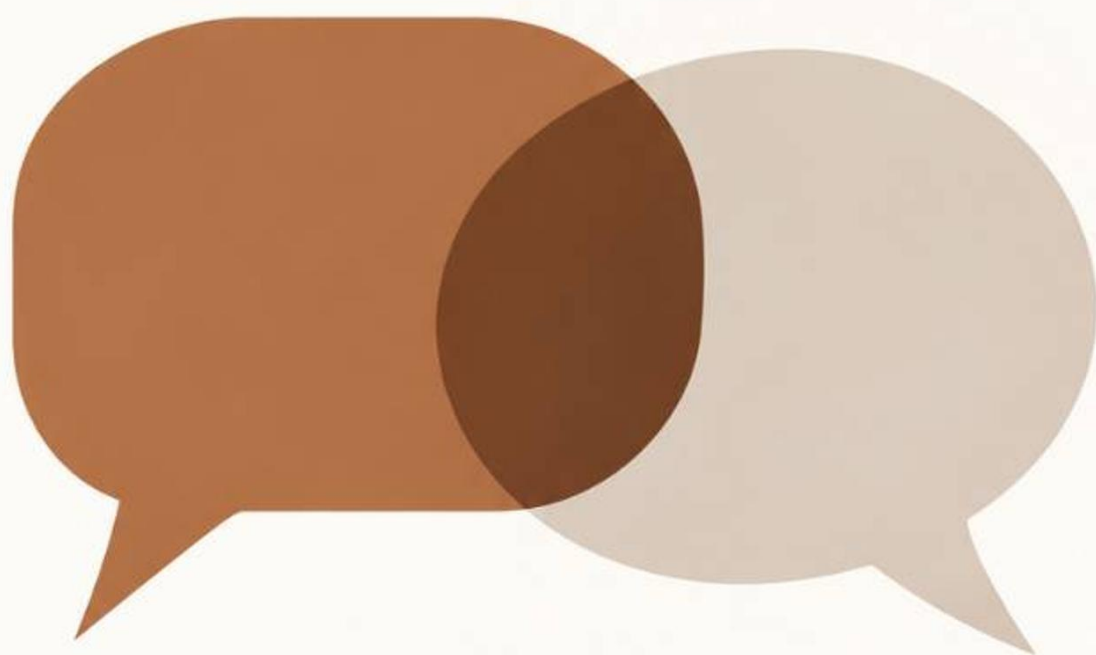


СЛОВА ДЛЯ ЛЮБОГО СЛУЧАЯ

КАК ГОВОРИТЬ ТАКТИЧНО
И УВЕРЕННО



АРИ КЕЙН

Ари Кейн

**Слова для любого случая. Как
говорить тактично и уверенно**

«Автор»

2026

Кейн А.

Слова для любого случая. Как говорить тактично и уверенно /
А. Кейн — «Автор», 2026

Лучший ответ опять пришёл, когда разговор уже закончился? В следующий раз подготовьтесь раньше. Отказать настойчивому знакомому. Возразить начальнику. Сделать замечание коллеге и завтра спокойно работать вместе. Похвалить человека так, чтобы это не прозвучало лестью. Здесь разбирают именно такие разговоры, на которых мы теряем уверенность, время и хорошие отношения. Примеры, речевые приёмы и разборы чужих промахов помогут выбирать слова под ситуацию. Можно сразу открыть нужную главу перед встречей, просьбой или неприятным объяснением. Купите эту книгу до следующего вынужденного «да». Согласиться вы ещё успеете. Сначала узнайте, как сказать то, что действительно хотите.

© Кейн А., 2026

© Автор, 2026

Содержание

Предисловие	5
Глава 1. Внимательные слова — лучшая форма вежливости	6
Глава 2. Уместная «ложь» — это тоже своего рода дипломатическая фраза	17
Глава 3. Техники вежливых фраз в особых ситуациях	31
Глава 4. «Умелые фразы» при похвале других	46
Конец ознакомительного фрагмента.	51

Слова для любого случая. Как говорить тактично и уверенно

Предисловие

Карнеги сказал: «Успех человека примерно на 15 % зависит от технических знаний, а на 80 % — от инженерии человеческих отношений: умения высказывать собственное мнение и вдохновлять других». Важность ораторского мастерства не нуждается в пояснениях. Оглядываясь на пяти тысячелетнюю историю Китая, можно увидеть, что одни стояли на вершине власти и руководили страной, а другие всю жизнь оставались в тени, не имея возможности проявить себя. Все больше людей начинают признавать, что «умение красноречиво высказываться» — это настоящий талант. С древних времён и до наших дней, чтобы добиться успеха в деле, людям всегда требовалась красноречие. Перед битвой при Чибэ Чжугэ Лян, находясь в Восточном У, ловко подстёгнул Чжоу Юя, победил в словесной перепалке с группой учёных и убедил Сунь Цюаня, опираясь именно на свой ораторский талант.

Однако не каждому красноречие даётся от природы, и даже упорные тренировки не всегда помогают избавиться от недостатков речи. Поэтому вам необходимо овладеть ещё одним особым навыком — умением говорить «по случаю».

Когда речь заходит об «умелых фразах», у многих первая ассоциация — это официоз, ложь, пустые слова и бессмыслица. Те, кто придерживается такого мнения, глубоко заблуждаются. «Умелые фразы» — это не лицемерные отговорки, а проверенные временем мудрые советы, которые применимы повсеместно.

Насколько важны навыки ведения разговора в определённых ситуациях и действительно ли они могут открыть для вас совершенно новый мир? Задумайтесь: в жизни нам неизбежно приходится общаться с незнакомыми людьми, так как же добиться того, чтобы вас сразу приняли и не заделали болезненных тем собеседника? Вам нужны «уместные фразы». Пытаясь убедить кого-то, заставить принять ваше мнение или изменить точку зрения, вы должны уметь использовать «уместные фразы». В таких ситуациях не громкие речи и не красноречие помогут вам удачно начать разговор, а, напротив, простые и уместные фразы гораздо быстрее помогут наладить контакт с собеседником.

Опираясь на принципы «удобства и практичности», эта книга подробно раскрывает важность умения правильно использовать общие фразы и учит пользоваться ими к месту и в меру. Освоив приведенные в книге навыки и методы общения, вы сможете в любой ситуации и с кем угодно вести себя спокойно и непринужденно. Эта книга обладает высокой практической ценностью и, без сомнения, является лучшим руководством для эффективного совершенствования речи и навыков общения.

Глава 1. Внимательные слова — лучшая форма вежливости

Чтобы говорить уместно, нужно прежде всего научиться понимать собеседника по выражению лица

С древних времён и до наших дней, будь то благородные люди или негодяи, все любят слышать лестные слова. Иногда, когда человек находится в состоянии сильного огорчения или недовольства, достаточно нескольких тактичных слов со стороны окружающих, чтобы тучи рассеялись. Однажды Цзе Цзинь и Чжу Юаньчжан рыбачили на реке Цзиньшуй, но за всё утро ничего не поймали. Чжу Юаньчжан был очень расстроен и велел Цзе Цзиню сочинить стихотворение об этом. Не поймать рыбу — это уже достаточно неприятно, да как же теперь сочинять стихотворение? Цзе Цзинь, как и подобает талантливому ученому, немного подумал и тут же произнес: «Нить лески в воду погружается, золотой крючок брошен — и следа нет; простые рыбы не смеют предстать перед императором, да здравствует царь, ловящий лишь драконов». Услышав это, Чжу Юаньчжан был в восторге.

Ещё один пример: император Вэнь из династии Южная Сун ловил рыбу в пруду Тяньцюань. Проведя полдня на рыбалке без какого-либо улова, он не мог не почувствовать грусти. Увидев это, Ван Цзин сказал: «Это потому, что рыболов слишком честен, поэтому не может поймать рыбу, жаждущую наживки». Эта фраза заставила императора Вэнь взять пустую удочку и с радостью вернуться во дворец.

Напротив, Мэн Хаожань из династии Тан с юных лет проявлял выдающийся талант, о котором было известно даже в столице, и очень хотел проявить себя в политике. Однако из-за одной неосторожной фразы, он так и не смог сдать императорские экзамены. Он дружил с Ван Вэем, и однажды, когда Ван Вэй дежурил во дворце, он пригласил Мэн Хаожаня прочитать свои стихи. Неожиданно в стихах оказалась строка «Недаренный, отвергнутый мудрым правителем», которая разгневала императора Сюаньцзун. Сюаньцзун посчитал, что Мэн Хаожань иронизирует над тем, что он не различает способных и неспособных и зарывает таланты. Мэн Хаожань не только не получил никакой должности, но и вызвал гнев императора.

Мэн Хаожань был мудрым человеком и понимал, что теперь его карьера в чиновничестве стала ещё более безнадёжной. «Кто из власть имущих захочет помочь? Понимающих людей в этом мире мало. Остаётся лишь хранить уединение и закрыть дверь своего старого сада». Тогда он попрощался с друзьями, покинул Чанъань, вернулся на родину и начал вести жизнь отшельника. Впоследствии Мэн Хаожань перешёл от конфуцианства к даосизму, изливая свою боль в стихах о горах, реках и сельской идиллии, коротая время и выражая восторг: «Да будет полна чаша, кому нужна слава в этом мире?». Он спокойно отказался от славы и богатства, которые сулит чиновничья карьера, выбрав уединение и покой, и таким образом сохранил себе добрую славу на всю жизнь.

В народе говорят: «Выходя из дома, смотри на небо; входя в дом, смотри на лицо». Наблюдая за небом, можно предсказать, будет ли солнечно, пасмурно, дождливо или снежно, и взять с собой необходимые вещи, чтобы не пострадать от солнца или дождя. Глядя на лицо, можно понять настроение человека. Различные выражения лица отражают разные эмоции. Умение читать по лицу и по интонации — это действительно важный навык в общении и ведении дел, который нельзя игнорировать.

В 72-й главе романа «Роман о Трёх царствах», когда Чжугэ Лян хитростью захватил Ханьчжун, Цао Цао сосредоточил свои войска у границы с Шагу. Цао долгое время держал там войска; он хотел продвинуться вперёд, но Ма Чао удерживал позиции; он хотел отвести войска, но боялся насмешек со стороны Шу, и колебался в своих решениях. В этот момент

повар принёс куриный бульон. Цао, увидев в миске куриные ребрышки, задумался. Как раз в этот момент в шатер вошёл Ся Хо Дун, чтобы доложить о ночном пароле. Цао без раздумий ответил: «Куриные ребра! Куриные ребра!» Он отдал приказ всем чиновникам, и все стали повторять: «Куриные ребра».

Военный секретарь Ян Сю, услышав слова «куриные ребра», приказал солдатам, сопровождавшим его, собрать вещи и приготовиться к отступлению. Когда об этом доложили Сяо Хоу Дуну, тот пришёл в удивление и пригласил Ян Сю в свою палатку, спросив: «Почему вы собираете вещи?» Ян Сю ответил: «По ночному приказу я понял, что король Вэй в ближайшие дни отведёт войска обратно: куриные ребра — это то, что есть, но мяса в них нет, а выбрасывать их жалко. Сейчас мы не можем одержать победу, а отступать — значит подвергнуться насмешкам; оставаться здесь бесполезно, лучше вернуться пораньше; завтра король Вэй непременно отведёт войска. Поэтому я заранее собираю вещи, чтобы не суетиться в последнюю минуту».

Ся Хоу Дунь сказал: «Вы действительно знаете, что у Вэй-ваня на душе!» И он тоже начал собирать вещи. Тогда все полководцы в лагере без исключения приготовились к возвращению. Той ночью Цао Цао был в смятении и не мог уснуть, поэтому, взяв в руки стальной топор, он тайком прогулялся вокруг лагеря. И вот он увидел, что солдаты в лагере Ся Хоу Дуна все готовят вещи к отправлению. Цао сильно испугался, поспешно вернулся в шатер, вызвал Дуна и спросил о причине. Тот ответил: «Ваш секретарь Ян Дэцзу первым узнал о намерении Великого короля вернуться». Цао приказал привести Ян Сю и спросил его об этом; Сю ответил, упомянув о «куриных ребрах». Цао пришёл в ярость и воскликнул: «Как ты смеешь выдумывать ложь, чтобы сеять смуту в рядах моей армии! Прикажите палачам вывести его и обезглавить, а голову вывесить у ворот лагеря в качестве предупреждения».

Если взглянуть на это дело в целом, то вина за случившееся вовсе не лежит на Цао Цао. С одной стороны, Ян Сюй, «полагаясь на свой талант и ведя себя вызывающе», неоднократно задевал чувство неуверенности Цао Цао, создавая подозрения в том, что он пытается манипулировать своим господином и давить на него; с другой стороны, как говорится, «ковать железо, пока горячо», — Цао Цао оказался в безвыходном положении и не знал, как поступить, и именно в тот момент, когда ему некуда было выплеснуть свой гнев, Ян Сюй решил проявить себя и похитрить, но в итоге его ум обернулся против него.

Ян Сюй лишился жизни из-за одной фразы, потому что в неподходящий момент сказал неподходящему человеку то, чего не следовало говорить. В тот момент, когда Цао Цао колебался и был раздражён, даже если ты не мог дать ему совет, было бы уместно сказать пару слов, чтобы успокоить его.

Добрые слова способствуют достижению великих целей

Теплые слова — это не всегда пустая болтовня; некоторые из них не произносятся просто так, а требуют широты духа и величия, присущего великим делам. Поэтому в определённых условиях теплые слова, произнесённые из уст определённых людей, приобретают огромный вес. Всем хорошо известен эпизод из «Романа о Трёх царствах», в котором Лю Бэй бросил ребёнка на землю, чтобы завоевать сердца людей. Речь идёт о том, как Чжао Юнь сражался на Чанбаньпо, спас юного господина Лю Чаня, пережив девять смертей, и, когда он вынул из объятий всё ещё спящего Лю Чаня и передал его Лю Бэю, тот, приняв ребёнка, «бросил его на землю и сказал: „Из-за этого мальчишки я едва не лишился одного из своих лучших генералов.“» Эти слова прозвучали так убедительно, что даже если бы было десять Чжао Юней, их беззаветная преданность уже была бы полностью завоевана. И действительно, Чжао Юнь «со слезами на глазах поклонился и сказал: «Даже если я отдам свою жизнь, я не смогу отплатить за это»».

Не рискуя, ничего не добьёшься — главное, рискнуть ребенком. Сказать это легко, а сделать — трудно, ведь для этого нужно пойти на огромную жертву.

В эпоху Весенних и Осенних и Воюющих царств Мэн Чан-цзюнь послал своего гостя Фэн Сюаня в Сюэ, чтобы тот взыскал для него долги. Перед отъездом Фэн Сюань спросил Мэн Чан-цзюня: «Что мне купить, когда я взыщу долги?» Мэн Чан-цзюнь ответил: «Посмотри, чего не хватает в моем доме, и купи это!» Прибыв в Сюэ, Фэн Сюань созвал всех, кто был должен Мэн Чан-цзюню. Проверив долговые расписки, он, притворившись, что исполняет приказ Мэнчан-цзюня, раздал должникам все причитающиеся суммы, а затем сжег все расписки. Жители Сюэ восклицали: «Да здравствует Мэнчан-цзюнь!» Фэн Сюань вскоре вернулся в государство Ци.

Мэнчан-цзюнь удивился, почему он вернулся так быстро, и спросил: «Ты взыскал все долги?» Фэн Сюань ответил: «Взыскал». Мэн Чанцзюнь снова спросил: «Что ты привёз?» Фэн Сюань ответил: «Вы сказали, чтобы я купил то, чего не хватает в вашем доме. Я увидел, что в ваших покоях хранится множество драгоценностей, а снаружи много собак и лошадей, да и красавиц бесчисленное множество. Не хватает только одного — это праведность. Поэтому я самовольно решил привезти вам праведность». Мэн Чан-цзюнь не согласился: «А какая польза от покупки праведности?» Фэн Сюань ответил: «В настоящее время у вас есть лишь небольшое феодальное владение Сюэ, но вы не заботитесь о жителях Сюэ, а только знаете, как извлекать оттуда выгоду. Поэтому я, притворившись, что выполняю ваш приказ, простил жителям все долги и сжёг долговые расписки. Люди очень благодарны вам за это — вот та „праведность“, которую я купил для вас». Мэн Чан-цзюнь в тот момент не понял, в чём дело, и был недоволен.

Через год царь Ци, заподозрив Мэн Чанцзюня, освободил его от должности премьер-министра и отправил в Сюэ. В результате жители города Сюэ, ведя стариков и неся детей на руках, пришли встречать его издалека, и только тогда Мэн Чанцзюнь понял глубокий смысл «праведности», которую приобрел Фэн Сюань.

В целом ситуация была похожа: лидеру невозможно обойтись без одного-двух верных соратников. Поэтому лидеры привыкли произносить теплые слова, чтобы завоевать лояльность окружающих.

Цинь Му-гун уделял большое внимание оказанию милости и благодеяний, чтобы завоевать сердца народа. Однажды его жеребенок, способный преодолевать тысячу ли, сбежал и был пойман ничего не подозревающими бедными крестьянами, которые забили его и устроили из него пир. Узнав об этом, чиновники пришли в ужас и арестовали 300 человек, съевших конину, готовясь подвергнуть их смертной казни. Однако Цинь Му-гун, услышав доклад, сказал: «Джентльмен не может причинять вред людям ради скота. Ладно, не наказывайте их, отпустите их. К тому же я слышал, что съесть мясо хорошей лошади и не выпить при этом вина — значит растрачивать дары небес без компенсации, что очень вредно для здоровья. Давайте так: подарите им ещё немного вина и отпустите их.» Спустя несколько лет государство Цинь организовало крупное вторжение, и Цинь Му-гун возглавил войско для отражения нападения. В этот момент 300 храбрых воинов добровольно вызвались в бой — оказалось, что это были те самые люди, которых Цинь Му-гун отпустил. Эти 300 человек, желая отплатить за милость, отважно сражались с врагом, не только спасли Цинь Му-гуна, но и помогли ему пленить Цзинь Хуэй-гуна, в результате чего они вернулись с полной победой.

Похоже, что руководителю, работая с подчинёнными, также нужно уметь завоевывать их сердца: только завоевав их доверие, можно добиться того, чтобы они с готовностью служили ему.

Конечно, некоторые слова благодарности кажутся не столь значимыми, но, поскольку они произносятся из уст выдающейся личности, даже сказанные вскользь, они могут иметь удивительный эффект.

Однажды император Тайцзун из династии Сун пил вино в Северном парке, а его министры Кон Шоучжэн и Ван Жун обслуживали его за банкетом. Оба министра сильно опьянели, начали без конца ссориться друг с другом и утратили присущие подданным манеры. Придвор-

ный евнух доложил Тайцзуну, чтобы тот арестовал обоих и отправил в Министерство по делам чиновничества для наказания, но Тайцзун вместо этого приказал отвести их домой.

На следующий день, когда они протрезвели, вспомнив о вчерашнем невежливом поведении перед императором в состоянии опьянения, они испугались и, пребывая в страхе, вместе преклонили колени в Золотом дворце, прося прощения у императора. Император Сун Тайцзун слегка улыбнулся и сказал: «Вчера вечером я тоже был пьян и не помню ничего из этого».

Сынь Тайцзун, сославшись на то, что сам был пьян, не только не утратил императорского достоинства, но и заставил этих двух вельмож впредь проявлять осторожность. Притворившись, что ничего не заметил, Сынь Тайцзун продемонстрировал великодушие и завоевал сердца подданных.

Это история о том, как «иностраннный начальник» заботился о своих китайских сотрудниках: некий Ли Ду из Гуанчжоу устроился на работу в совместный отель. В день родов у жены Ли Ду он попросил у иностранного начальника полдня отпуска. Узнав о причине просьбы, начальник несколько раз заверил его, что не стоит беспокоиться о текущей нехватке персонала, и предложил взять отпуск на несколько дней, чтобы поехать домой и побыть с женой и сыном. Однажды жена и сын Ли Ду заболели и попали в больницу. Из-за чрезмерной усталости Ли Ду заснул прямо на рабочем месте, и иностраннный начальник, сильно разозлившись, приказал ему собирать вещи и уходить домой.

Однако, узнав о причине, по которой Ли Ду уснул, он стал сильно упрекать себя: «У меня плохой характер, прошу прощения». Он «приказал» Ли Ду немедленно бросить всю работу и вернуться домой, чтобы заняться домашними делами и позаботиться о жене и ребенке. Через три дня, когда Ли Ду пришёл на работу в отель, иностраннный начальник подарил ему красивую детскую коляску; опасаясь, что тот может отказаться, он даже соврал: «Эту коляску мне подарил друг, а теперь я дарю её вам. Надеюсь, в праздники вы вместе с женой будете возить ребёнка на прогулку в этой коляске. Примите также добрые пожелания от меня, старого англичанина, для всей вашей семьи».» Услышав это, у Ли Ду уже навернулись слёзы на глаза. С тех пор его отношения с иностранным хозяином становились всё лучше, а на работе он трудился с ещё большей преданностью.

Будь то влиятельные люди или простые смертные, такие трогающие душу слова следует произносить чаще — это создаст благоприятную атмосферу в ваших межличностных отношениях.

В повседневном общении не обойтись без теплых слов

В повседневной жизни некоторые люди говорят слишком небрежно, без учета обстоятельств болтают без умолку, но при этом скупятся на слова, когда нужно сказать что-то важное. Возьмём, к примеру, отношения с друзьями: когда вы долго общаетесь, вы часто помогаете друг другу, и после того, как дело сделано, стоит вовремя сказать несколько теплых слов: «Брат Чжан, спасибо, что вчера помог мне с тем делом. Между нами, как между братьями, я не буду много слов на благодарность». «Большой Ли, ребёнок уже такой большой, зачем ты ему ещё покупаешь игрушки? Ему это очень нравится, но в будущем тебе, как дяде, не стоит его слишком баловать. Как-нибудь загляни ко мне домой, попробуй пельмени с начинкой из крестовника, которые приготовила моя жена». В этот момент человек, оказавший вам помощь, почувствует, что его доброе намерение было принято, и ему станет приятно на душе.

На самом деле, будь то друзья или родственники, оказать помощь или преподнести подарок — дело обычное. Когда люди делают это, в отличие от тех, кто просит о чем-то, они не стремятся получить от вас какую-то выгоду; более того, благодаря крепким отношениям они с удовольствием помогают, не ожидая при этом равноценного возмещения. В такой ситуации, если вы всегда считаете это само собой разумеющимся и не скажете ни слова благодарности, как человек поймет, приняли ли вы его добрую волю? Помните: даже в самых теплых отноше-

ниях, получив что-то от другого человека, нужно своевременно и четко выразить свою благодарность — конечно, одной уместной фразы будет вполне достаточно.

После окончания университета Чэнь Си устроился на государственную службу в Пекине. Его жена — пекинская. Когда они поженились, они побывали в гостях у дяди жены, и дядя с тётёй очень высоко оценили этого представительного зятя. Дядя был генеральным директором государственного предприятия, и у них с Чэнь Си сложилось отличное взаимопонимание. Со временем супруги стали реже навещать родителей жены, зато чаще бывать в доме дяди.

Однако недавно Чэнь Си заметил, что отношение дяди и тётёй к ним сильно изменилось: они стали всё более холодными, а иногда, когда супруги предлагали навестить пожилых родителей, получали отказ. Они никак не могли понять причину. Позже эту загадку разгадала теща: у дяди и тётёй было достаточно благополучное материальное положение, и они часто просили супругов приносить домой подаренные им дорогие сигареты и вино, а также некоторые вещи, выданные на работе. Некоторое время назад Чэнь Си упомянул, что хочет перейти в отдел с большими перспективами, и это тоже удалось благодаря связям его дяди. Однако со стороны жены, возможно, считалось, что это делал её собственный дядя, с которым у них такие близкие отношения, а со стороны Чэнь Си, вероятно, казалось, что для них это всего лишь мелочь, поэтому ни до, ни после он не произнёс ни слова благодарности. Тётя, намеренно или ненамеренно, упомянула об этом теще, и дядя очень рассердился, сказав, что они не понимают человеческих отношений и не заслуживают помощи. Услышав это, супруги поспешили отправиться в их дом, чтобы извиниться, и только так им удалось хоть немного исправить ситуацию.

В данном случае супруги Чэнь Си совершили ошибку, не придав должного значения словам благодарности, самонадеянно полагая, что их внутреннее чувство признательности обязательно будет понято. Как говорится, «что не сказано, то не ясно»: даже если человек и знает об этом, со временем, когда помощь уже оказана, но от вас так и не прозвучит ни слова благодарности, в душе у него останется неприятное ощущение.

Учитывая это, в повседневной жизни нам следует сознательно выработать у себя полезную привычку чаще выражать благодарность.

Во-первых, следует использовать в повседневной жизни приветствия, выражения чувств, извинения, прощания и приветственные фразы. Утром при встрече говорите «Доброе утро», в обычное время — «Здравствуйте». При первом знакомстве тот, кто знакомит, может сказать «Здравствуйте» или «Рад познакомиться с вами», а тот, кого представляют, — «Прошу вас о помощи» или «Прошу вас о совете». При прощании говорите «До свидания», «Приходите ещё» или «Будем рады видеть вас в следующий раз». В определённых ситуациях при прощании можно сказать «Спокойной ночи», «Будьте здоровы», «Удачного пути» или «Мне действительно очень неловко». Обращаясь к кому-либо с просьбой, говорите «Пожалуйста», «Не беспокойте», «Не утруждайте», «Позвольте спросить» или «Помогите, пожалуйста». Когда собеседник благодарит вас или извиняется, отвечайте «Не за что», «Не стоит благодарить», «Ничего страшного» или «Не принимайте это близко к сердцу».

Во-вторых, приучитесь использовать уважительные формы обращения к другим и скромные формы по отношению к себе. Обычно обращайтесь к собеседнику как «Вы» или «товарищ», к старшим — как «дедушка», «бабушка» или «господин»; не используйте такие выражения, как «эй», «старик», «старуха» или «старик». К детям и подросткам обращайтесь как «малыш», «маленький товарищ», «маленький одноклассник», не используйте выражения типа «малыш», «малышка» и т. п. При упоминании количества людей также выбирайте уважительные, уместные выражения. Например, на вопрос «Сколько человек?» ответьте, назвав точное число.

В-третьих, чаще используйте выражения, отражающие консультативный или просящий тон, и реже — слова с повелительным оттенком или предложения без подлежащего. Например: «Пожалуйста, присаживайтесь», «Надеюсь, вы обязательно придёте», «Пожалуйста, откройте

окно, хорошо?», «Пожалуйста, ответьте, xx-ой одноклассник», «Пожалуйста, отодвиньтесь немного». Такие выражения звучат вежливо, изящно и скромно, что делает их более приемлемыми для собеседника.

В-четвертых, при разговоре следует учитывать языковую обстановку. То есть в разных ситуациях, при разных обстоятельствах, в зависимости от статуса собеседника и темы разговора необходимо выбирать соответствующие слова, интонацию и тон. Ведь одно и то же слово, произнесенное с разной интонацией и тоном в разных ситуациях и обстоятельствах, может иметь разный эффект. Например, слово «извините» в зависимости от интонации и тона говорящего может звучать как угроза, как ирония или как выражение извинения. Ещё один пример: сотрудники сферы бизнеса, исходя из служебных требований и правил вежливости, при встрече с полной женщиной-покупательницей должны сказать «вы полноваты», а при встрече с худой женщиной-покупательницей — «вы стройны». На самом деле «полноваты» и «стройны» являются эвфемизмами для «толстая» и «худая», но первые варианты легче воспринимаются окружающими. Во-вторых, необходимо учитывать особенности собеседника. В нашей стране люди, встречаясь, обычно спрашивают: «Ты уже пообедал?» или «Куда ты идешь?». В некоторых странах такие фразы не используются, а по традиции даже считаются невежливыми. Поэтому при встрече с иностранцами не следует задавать вышеупомянутые вопросы; вместо этого можно сказать «Доброе утро», «Добрый вечер», «Здравствуйте», «Как здоровье?» или «Как дела?».

В-пятых, следует обращать внимание на пространство и время общения. Статус собеседников может быть разным: если это старший человек, начальник или учитель, то слишком близкое или слишком дальнее расстояние при разговоре будет считаться невежливым. При общении между мужчинами и женщинами расстояние также не должно быть слишком близким. Слишком длительная речь (вызывающая у собеседника усталость и раздражение), чрезмерное количество слов, когда собеседник не может понять смысл, а также паузы на середине предложения (когда мысль выражена лишь наполовину) — всё это считается невежливым.

Одним словом, необходимо, исходя из времени, места, статуса собеседника (возраст, пол, профессия и т. д.), а также ваших отношений с ним, часто и уместно использовать любезные и вежливые выражения.

Только искренность позволяет правильно говорить любезности

Несомненно, любезные слова — это пустые слова, но если вы произносите их с полной искренностью, с душевной заботой, то даже в них проступает глубокая человечность, которая невольно трогает сердце.

Если вы искренне заботитесь о других, вы завоеуете их внимание, помощь и сотрудничество — даже самые занятые и влиятельные люди не станут исключением. Именно при таких условиях ваши слова будут приобретать всё больший вес. Добиться этого, возможно, не так уж и сложно: достаточно искренне сказать несколько слов, выражающих заботу о собеседнике.

Знаете ли вы, кто пользуется наибольшей популярностью? Возможно, вы встретите его, гуляя по улице. Когда вы подойдете к нему на расстояние около 10 метров, он начнет вилять хвостом и качать головой; а если вы остановитесь и погладите его по голове, он с радостью проявит к вам ласку. При этом в его поведении нет никаких скрытых мотивов: он не будет навязывать вам недвижимость и не будет просить у вас ничего. Думаю, всем уже понятно, о ком идет речь — о милой собаке.

Не задумывались ли вы когда-нибудь, что собака — это животное, которое может зарабатывать на жизнь, не работая? Корова должна давать молоко, курица — нести яйца, а собака не должна делать ничего, кроме как проявлять к вам привязанность. Она никогда не изучала психологию, но благодаря своему врожденному таланту и инстинктам за очень короткое время завоевала множество друзей, искренне проявляя к людям свою привязанность. А вот человеку очень трудно за год-два завести близких друзей, пытаясь привлечь к себе внимание.

Мы все знаем, что некоторые люди всю жизнь выставляют себя напоказ, стремясь привлечь внимание окружающих, но в итоге тратят силы зря. Ведь люди вообще не обращают на вас внимания — они думают только о себе. Кто-то однажды провёл интересное исследование: какое слово чаще всего употребляется в телефонных разговорах. Результат показал, что это слово «я». Поэтому в межличностном общении в ваших любезных речах ни в коем случае нельзя упускать ни одного «я».

Во время президентства Тафта Рузвельт однажды приехал с визитом в Белый дом. Так случилось, что в тот день президента и его супруги не было на месте, и искренность Рузвельта по отношению к слугам проявилась во всей полноте. Он тепло обращался к каждому старому слуге по имени, приветствуя их, и даже горничная, мывшая посуду на кухне, не стала исключением. Увидев Алису, работавшую на кухне, он спросил её, не печёт ли она по-прежнему кукурузный хлеб. Алиса ответила, что иногда печёт его для слуг, но люди наверху его не едят. Рузвельт громко заявил, что люди наверху совершенно не разбираются в вкусах, и попросил её обязательно передать это президенту, когда она его увидит. Элис наложила ему на тарелку немного кукурузного хлеба, он взял кусок, ел его на ходу и по пути приветствовал рабочих и садовников. Эйко Гувер, старый слуга, проработавший в Белом доме более 40 лет, со слезами на глазах сказал, что это был единственный день за последние два года, когда он почувствовал радость.

У Рузвельта был слуга по имени Джеймс Амос, который написал книгу под названием «Герой глазами слуги — Теодор Рузвельт». В ней рассказывается следующий случай: его жена, никогда не видя перепела, однажды спросила у президента, как он выглядит, и тогда президент очень подробно описал его. Вскоре в их фермерском доме зазвонил телефон, и его жена побежала ответить. Оказалось, что звонил сам президент. По телефону он сказал его жене, что, если она сейчас посмотрит в окно, то, возможно, увидит перепела, поющего на дереве. Каждый раз, когда он приезжал на ферму, он общался с ними, и даже если их не было видно, слышалось, как он кричал: «Энни! Джеймс!»

Какому работнику не понравится такой хозяин? Кому не понравится такой человек?

Мы часто забываем, что самым ценным ресурсом в отношениях между людьми являются дружеские связи — жизненные стереотипы подсказывают нам, что нужно защищать себя, что чем больше делаешь, тем больше ошибок совершаешь, а чем больше проявляешь энтузиазма, тем чаще получаешь раны. Поэтому мы предпочитаем заниматься только своими делами, вести себя пассивно, даже проявлять равнодушие к людям или просто произносить бессодержательные любезности. Человек может быть чрезвычайно умным и способным, но если он не умеет строить гармоничные отношения с помощью искренности, позитивного настроения и энтузиазма, его успех обойдётся ему вдвое дороже. Возьмём, к примеру, речь: какими бы приятными и красивыми ни были ваши слова, если собеседник не почувствует вашей искренности, всё будет напрасным.

Чувства рождаются из «общения»

Отношения между одноклассниками очень чисты и могут перерасти в длительную и прочную дружбу. Ведь в студенческие годы люди молоды и простодушны, полны энтузиазма и романтических идеалов о жизни и будущем, а эти идеалы зачастую являются общими целями одноклассников. Когда-то они вместе горячо спорили и обсуждали, раскрывая перед другими свой внутренний мир. К тому же, проводя вместе день и ночь, одноклассники могут глубоко понять характер, нрав, увлечения и интересы друг друга.

Даже если в студенческие годы ты не особо выделялся из толпы и круг общения у тебя был весьма ограничен, тебе не стоит ограничиваться прошлым опытом и настраиваться на негативный лад. Ведь после выхода в общество каждый проходит совершенно разные испытания, и подавляющее большинство людей, пройдя через эти испытания, начинают уделять большое внимание важности межличностных отношений. Поэтому даже общаясь с совершенно

незнакомыми людьми, обычно удастся наладить хорошие отношения. Благодаря этому, а также благодаря бывшим одноклассникам, вы можете с нуля начать строить новые межличностные связи. Другими словами, не за цикливайтесь на том, каким вы были в студенческие годы, а налаживайте отношения, исходя из вашего нынешнего положения.

У кого же нет нескольких бывших одноклассников? Возможно, ваш облик и голос до сих пор сохранились в их памяти. Ни в коем случае не тратьте впустую этот ценный ресурс межличностных отношений. С этого момента вам следует прилагать усилия, чтобы развивать, укреплять и использовать эти связи.

Отношения с одноклассниками порой действительно могут оказать вам огромную помощь в решающий момент. Однако стоит отметить, что в повседневной жизни необходимо уделять внимание поддержанию и укреплению связей с ними, а также не забывать о вежливости и внимании в нужный момент. Только благодаря регулярному общению дружба с одноклассниками не остынет, и они будут готовы помочь вам от всей души. Если же после расставания с однокурсниками вы никогда не поддерживали с ними связь, то когда вы обратитесь к ним с просьбой о помощи в каком-то важном деле, затрагивающем их интересы, они вам не помогут.

Существует множество способов и возможностей поддерживать связь с однокурсниками.

1. Поздравляйте однокурсников с радостными событиями

Когда у вас есть время, позвоните однокурсникам, живущим в других городах, или отправьте им электронное письмо, поинтересуйтесь их работой и учебой, расскажите о себе — такое общение очень важно, и на это ни в коем случае нельзя экономить время. Если у однокурсника происходит важное событие в жизни, лучше лично присутствовать на нем, если у вас есть возможность; если же вы действительно не можете освободиться, все равно стоит как-то выразить свое участие, иначе вы упустите прекрасную возможность укрепить отношения.

Когда у сокурсника возникают трудности, связь следует укреплять ещё больше. Многие любят рассказывать сокурсникам о своих радостях, но стесняются говорить о проблемах — от таких опасений следует избавиться.

2. Утешайте однокурсников, попавших в беду

Узнав, что у одноклассника кто-то заболел или произошло несчастье, следует немедленно найти возможность навестить его. Несмотря на то что в повседневной жизни из-за загруженности на работе или учебе у вас не так много времени для общения, именно оказание всесторонней помощи или простое выражение сочувствия в трудную минуту демонстрирует глубину вашей дружбы. «Друг в беде — настоящий друг»: протянув руку помощи в решающий момент, вы навсегда останетесь в памяти другого человека.

3. Активно участвовать в встречах выпускников

В современном обществе люди в полной мере осознают важность общения между одноклассниками. Чтобы поддерживать постоянную связь и углублять сотрудничество, в городах разного размера «встречи выпускников» стали модным явлением — это очень эффективный способ. Небольшая встреча раз в год, средняя — раз в пять лет, а крупная — раз в десять лет: отношения становятся всё крепче и теснее, люди заботятся друг о друге, и «если у одного возникнут трудности, помощь придет со всех сторон». Это поистине уникальная для Китая особенность межличностных отношений, которая свидетельствует о том, что отношения между одноклассниками вышли на более высокий уровень, не ограниченный ни временем, ни пространством: пока есть «встречи», эти отношения и эта привязанность будут неиссякаемыми.

Установление связей с земляками с помощью личных контактов

Поддержание хороших отношений с земляками очень важно: это не только позволяет обрести больше друзей, но, что самое главное, дает возможность получить много полезного, что, возможно, принесет неоценимую пользу на всю жизнь. По крайней мере, это может стать отправной точкой для «использования связей», когда вам понадобится чья-то помощь.

В современном обществе наблюдается высокая мобильность населения: многие люди покидают родные места и уезжают в другие регионы в поисках работы и средств к существованию. Находясь в незнакомой среде, налаживать межличностные связи бывает непросто, поэтому стоит начать с отношений с земляками, чтобы «разморозить» ситуацию.

В каком-либо регионе за пределами родного города лучший способ установить контакт с большим количеством соотечественников — это «ассоциация земляков». Если вы прочно обосновались в «ассоциации земляков» и поддерживаете хорошие отношения с другими земляками, это равносильно созданию сети связей. Возможно, однажды вы обнаружите, насколько огромна роль этой сети связей, и что ее нельзя ни в коем случае игнорировать.

В эпоху Китайской Республики, когда власть была раздроблена между военными диктаторами, различные группировки, стремясь удержать свои позиции, придавали большое значение назначению соотечественников на ответственные должности.

Янь Сишань был родом из Утая в провинции Шаньси, и в то время в Шаньси ходила поговорка: «Если говоришь на утайском диалекте, можешь повесить на пояс западный нож». Янь Сишань активно привлекал соотечественников из Утая, и важные посты в правительстве провинции Шаньси в основном занимали выходцы из Утая. Чэнь Цзюньмин был родом из Хайфуна в провинции Гуандун; став губернатором Гуандуна, он широко использовал выходцев из Хайфуна, и в правительстве провинции повсюду слышался хайфунский диалект. Кун Сянси был уроженцем Шаньси; в своей финансовой системе он активно привлекал к работе выходцев из Шаньси, мотивируя это тем, что «только жители Шаньси умеют управлять финансами»...

Люди, живущие в современном обществе, также не должны игнорировать роль соотечественников. Некий Ло — это человек, который в молодости покинул родной край, чтобы искать счастья в других местах. Сейчас он обосновался в чужбине, создал семью и добился успеха в карьере, и его семейная жизнь складывается прекрасно. Однако единственным недостатком является то, что Ло до сих пор сожалеет о том, что не возвращался на родину; ему было бы достаточно даже встретить здесь нескольких соотечественников, что ясно свидетельствует о его тоске по дому.

Именно в это время несколько других земляков, проживающих в том же городе, глубоко почувствовали необходимость создать «клуб земляков», чтобы регулярно собираться, укреплять дружеские узы и в будущем помогать друг другу в случае необходимости.

Как только Ло получил приглашение, он без колебаний присоединился к ним, активно участвуя в планировании и налаживании контактов с земляками, считая этот клуб своим «домом» и став одним из его лидеров.

Спустя два года общество соотечественников наконец разросло до почти 500 человек, а Ло, таким образом, познакомился с почти 500 людьми. Эти соотечественники представляли самые разные сферы деятельности, были и бедные, и богатые — все они находились в обществе на равных. По словам самого Ло: «Теперь мне очень удобно решать любые дела: достаточно одного звонка или простого приветствия, и мои соотечественники всегда готовы мне помочь, а я в свою очередь всегда готов помочь им...»

Именно потому, что Ло полностью осознавал важность общества земляков, он активно и инициативно заводил знакомства с самыми разными земляками, благодаря чему у него сложилась такая обширная сеть связей, которая приносит как ему самому, так и другим гораздо больше, чем просто небольшое удобство.

Поэтому не следует недооценивать роль хороших отношений с земляками в успешном решении наших дел.

Отношения между земляками в Китае носят особый характер и представляют собой очень важный вид межличностных связей. Поскольку речь идет о земляках, то при возникновении каких-либо практических интересов обычно учитывается принцип «кто ближе, тот и

выигрывает». То есть люди привыкли руководствоваться принципом «совместного использования ресурсов» и оказывать друг другу соответствующую «поддержку».

Поскольку у китайцев к землякам существуют особые чувства, умение использовать связи с соотечественниками не только позволяет обзавестись несколькими друзьями, но и, что более важно, получить поддержку при решении дел; кроме того, если у вас возникнут какие-то неприятности вдали от дома, у вас будет козырь, чтобы «потребовать справедливости» от других. Так как же использовать связи с земляками? Именно в таких случаях снова пригодятся слова, основанные на личных связях.

1. Использование родного акцента как повода для установления личных связей

Раз уж речь идет о земляках, между ними обязательно должны быть общие черты, и одной из важнейших из них является «родной акцент».

Можно сказать, что последний великий евнух династии Цин Ли Ляньин сделал карьеру именно благодаря использованию этого приёма.

Ли Ляньин был из бедной семьи, худощав и невысокого роста; по стандартам евнухов при дворе династии Цин того времени он совершенно не подходил для этой должности. Но однажды случайно Ли Ляньин услышал, что во дворце служит евнух, который является его земляком и даже родом из той же деревни. Тогда Ли Ляньин решился найти этого земляка.

В то время Ли Ляньин был очень беден и не имел денег на подарки. Он знал, что этот земляк очень ценит родные связи, но вопрос о том, как привлечь его внимание, не давал ему покоя.

Наконец, он придумал выход. Однажды, выбрав момент, когда этот земляк как раз выходил на дежурство, он подошёл, чтобы записаться, и с акцентом родного края назвал своё имя и место рождения. Услышав этот голос, земляк Ли Ляньина невольно вздрогнул, поднял глаза и посмотрел на стоящего перед ним молодого земляка, про себя запомнив его.

Позже, с помощью этого земляка, Ли Ляньин стал евнухом в парикмахерской императрицы Циси; благодаря своему мастерству в укладке причёсок он снискал особую благосклонность Циси и в конце концов стал одним из самых любимых людей при дворе императрицы.

Ли Ляньин сказал всего несколько фраз, но уже сумел привлечь внимание собеседника и завоевать его симпатию. Однако следует отметить, что эти фразы были произнесены на родном диалекте, а собеседник, как оказалось, был его земляком, к тому же они оба находились вдали от дома. В таких условиях неудивительно, что Ли Ляньину с лёгкостью удалось получить эту должность.

Использование родного диалекта в качестве приветствия можно назвать уникальным приёмом, не требующим материальных затрат. Здесь важно отметить один важный момент: применять этот метод лучше всего в чужбине, ведь именно там возникает тоска по родине, и люди начинают «любить родной край и его жителей»; в такой ситуации встреча с «соотечественником в чужбине» не может не вызвать радости. Чем дольше и дальше собеседник находится вдали от родного края, тем сильнее и глубже становится эта ностальгия в его сердце. Поэтому именно в таких ситуациях следует применять прием «родного диалекта» — и вы получите от соотечественника множество преимуществ.

2. Использование «родных корней» как повода для установления дружеских отношений

Общаясь с земляками, у большинства людей возникает следующая мысль: раз мы земляки, то, конечно, следует помогать друг другу, но дарить подарки — разве это не слишком банально? В определенном смысле в этой мысли есть доля правды, но в более широком смысле это заблуждение.

Отличие отношений между земляками от других заключается в том, что их связывает общая местность, и в их сердцах живет чувство принадлежности к «кругу» своих.

«Продукты из родного края» могут быть вполне обычными вещами, сами по себе не представляющими большой ценности, но те чувства, которые в них заложены, не могут быть поняты и прочувствованы «посторонними». Они способны пробудить у земляка ностальгию по родине, и под влиянием этих чувств он будет относиться к вам, как к своему земляку, с особым вниманием и заботой. Если вы в подходящий момент добавите фразу вроде «Это из родного края, попробуйте на вкус», эффект будет ещё лучше.

3. Использование родных связей как повода для дружеских слов

Человек, по какой бы то ни было причине покинувший родной край, землю, на которой он родился, поначалу, возможно, и не испытывает особой грусти, но со временем, столкнувшись в чужбине с непривычными обычаями или пережив неудачи, он начинает ощущать теплоту и красоту родного края. Возможно, именно в этот момент человек глубоко осознает, что у него есть неразрывная и неотъемлемая привязанность к родному краю — та самая духовная опора, которая поддерживает странника, отправляющегося покорять мир.

Поэтому в глубине памяти странника есть уголок, принадлежащий его родной земле. Возможно, повседневная жизнь временно заслоняет этот уголок, но как только он вновь прикасается к нему, волна тоски по дому начинает неистово хлынуть, словно молния, наполняя сознание странника и затрагивая струны памяти.

Судя по всему, чтобы наладить хорошие отношения с земляком, давно покинувшим родной край, существует один особенно эффективный приём: используя свои навыки общения, заведите с ним разговор о родном крае, чтобы пробудить в нём ностальгию, достичь душевного резонанса и тем самым сблизить вас ещё больше.

Глава 2. Уместная «ложь» — это тоже своего рода дипломатическая фраза

В жизни невозможно обойтись без «лжи»

Соро когда-то сказал: «Мы не можем обойтись без лжи, потому что это самый короткий путь к честности».

Действительно, в реальной жизни, когда мы говорим правду, нас иногда не считают такими честными, как тех, кто лжет. Причина в том, что если ваша ложь выгодна другому человеку, он обязательно скажет, что вы честны; в противном случае разве это не равносильно признанию того, что он не так хорош, как вы о нём говорите? С другой стороны, некоторые люди любят слушать приятные ложь главным образом потому, что они предпочитают, чтобы вы лгали, обманывали и утешали их, чем слышали правду, которая может ранить их чувства.

Жил-был маленький мальчик, который, благодаря воспитанию родителей, всегда вел себя очень вежливо и, даже встретив любимую еду, умел уступать другим. Окружающие хвалили его за ум и рассудительность. Однажды в дом пришел гость, и мальчик, как обычно, подарил ему самое большое яблоко из тех, что были у него в руках. Гость, хваля его, принял яблоко. Но как только гость откусил первый кусочек яблока, мальчик вдруг громко заплакал и, рыдая, стал кричать: «С какого это права ты ешь моё большое яблоко? С какого это права ты ешь моё большое яблоко?» Гость был не только озадачен, но и крайне сконфужен. Дело в том, что раньше, когда в дом приходили гости, они просто брали еду и сразу же клали её обратно на тарелку; редко кто действительно её ел, и у мальчика сформировалась такая привычка. Однако в этот раз, увидев, что его любимую еду действительно забрал кто-то другой, он, естественно, не захотел смириться с этим фактом. Видно, что человеческая природа такова, поэтому в жизни нужно всегда оставлять себе запас маневра: если вы слишком честно говорите правду, невыгодную для себя, или совершаете абсолютно искренние поступки, вас обычно называют дураком, потому что только так называемые дураки без оглядки раскрывают себя перед другими.

«Ложь» — это тоже мудрость

«Если отбросить моральные нормы, ложь — это форма мудрости». Истина и факты объективны, и говорить о них или молчать — одно и то же; только ложь способна отразить «гуманистический оттенок».

Жизнь не обходится без лжи, и порой нельзя не солгать; в некоторых исключительных ситуациях только ложь может привести к более благоприятному исходу.

«Последний листок» — это рассказ американского писателя О. Генри, и вот о чём он:

В одной из палат больницы, рядом с комнатой тяжелобольной пациентки, росло дерево. Осенний ветер сдувал листья один за другим, и, глядя на падающие листья и на мрачную погоду, состояние пациентки ухудшалось с каждым днём. Она думала: «Когда все листья опадут, я тоже умру». Узнав об этом, один пожилой художник был глубоко тронут этой печалью и украсил ветви дерева нарисованными листьями, благодаря чему эта прикоснувшаяся к смерти пациентка смогла с мужеством продолжить жить.

В нашей жизни тоже нередко подобные примеры. Врачи, сталкиваясь с тяжелобольным пациентом, находящимся на грани смерти, часто утешают его, говоря: «Если вы будете следовать предписаниям врачей, то скоро поправитесь».

Но практически ни один врач не скажет пациенту: «У вас нет никакой надежды, вы скоро умрете».» Точно так же близкие и родственники, приходя навестить больного, даже зная, что ему осталось жить считанные дни, должны сотрудничать с врачом и поддерживать эту ложь, чтобы больной с полной уверенностью принимал лечение. Ведь сама жизнь порой творит чудеса, а даже если чуда не произойдет, дать больному прожить ещё два дня, наполнен-

ных надеждой, — это уже проявление гуманизма. В такой ситуации, если не солгать, что ещё можно сделать?

В медицине ложь необходима; в образовании умелая ложь также может оказать положительное влияние на человека.

Исследования педагогов показывают, что если учитель умело использует «благородную ложь» для поощрения учеников, то у них укрепляется уверенность в себе, и они действительно добиваются прогресса.

Когда-то был проведен следующий эксперимент:

учеников первого класса средней школы с одинаковыми способностями разделили на три группы: первую группу часто хвалили и поощряли; вторую — часто упрекали и отвергали; третью — ни хвалили, ни поощряли, ни упрекали, ни отвергали.

Всем трем группам были даны математические задачи одинаковой сложности. Эксперимент проводился в течение недели, и был сделан следующий вывод: результаты учеников первой группы постоянно улучшались; ученики второй группы сначала демонстрировали прогресс, но в середине эксперимента их успеваемость остановилась, и результаты стали неудовлетворительными; результаты учеников третьей группы улучшались в течение первых трех дней, а затем начали стремительно снижаться. Как видно, ложь, способная удвоить потенциал учеников, пользуется особой популярностью.

Профессора университетов часто пишут своим студентам рекомендательные письма; эти письма могут использоваться для подачи заявлений на стипендии в зарубежные вузы или для участия в жесткой конкуренции на рынке труда. Если студент действительно является выдающимся талантом, то и говорить нечего — достаточно просто описать его так, как есть. Если же профессор искренне укажет, что данный студент не является выдающимся талантом, то, как правило, получатель рекомендации может истолковать это как признание того, что студент — плохой ученик. Поступая таким образом, он может нанести ущерб этому студенту, лишив его возможности продолжить обучение или затруднив поиск работы, что может даже негативно повлиять на всю его дальнейшую жизнь. Поэ, когда профессора берутся за перо, чтобы написать рекомендательное письмо, они обязательно преувеличивают успехи и способности студента. Можно считать это ложью, но такая ложь необходима.

Есть ещё один вид лжи — лесть, которую необходимо произносить в рамках социального этикета. Эти слова в большинстве своём наполнены преувеличениями, пустыми фразами и банальностями. Слушая эти однообразные пустые слова и штампы, человек не всегда испытывает удовольствие, но без этих пустых слов и лжи невозможно говорить о социальном этикете.

Вот одна история:

В семье господина Ван родился внук, и в день празднования его первого месяца жизни собралось много гостей, пришедших поздравить. Все смотрели на ребенка и то умышленно, то невольно обменивались светскими речами.

Ученый Ли сказал: «Ваш внук в будущем непременно обретет и счастье, и долголетие, достигнет высоких постов, богатства и славы, прославит род и принесет честь предкам!»

Ученый Ло сказал: «Все люди одинаковы: этот ребенок тоже вырастет, состарится и умрет!»

Учёный Ли был горячо приветствован и провозглашён почетным гостем, а учёный Ло подвергся презрению со стороны гостей, зависти хозяина и холодному приёму.

Разве ученый Ло не сказал правду? Конечно, это была правда, но правда бывает неприятной для слуха. Напротив, слова ученого Ли, скорее всего, были ложью: человеку очень трудно обрести «долголетие и счастье», но именно эта ложь снискала расположение хозяина, ведь именно этого он и ожидал.

Вежливые фразы и лесть могут приносить огромное удовлетворение фантазиям и тщеславию людей, помогая им вырваться из затруднительных ситуаций и трудностей. Они дают

человеку ощущение, что в жизни других он пользуется уважением и признанием, поэтому они также незаменимы в повседневной жизни. Именно поэтому Руссо в «Исповеди» писал: «У меня никогда не было желания лгать, однако мне часто приходилось, к своему стыду, прибегать к лжи, чтобы выпутаться из различных затруднительных ситуаций. Иногда, чтобы поддержать разговор, мой тупой ум и иссякающие темы вынуждали меня выдумывать что-нибудь, чтобы было о чём поговорить».

Господин Линь Ютанг также говорил: «В чём заключается воспитание китайца? Я долго и упорно размышлял над этим и пришёл к следующим трём выводам: во-первых, лгать...; во-вторых, обладать способностью лгать, как джентльмен; в-третьих, с юмором относиться к спойствию собственного душевного состояния и не увлекаться ничем на земле чрезмерно».

Человеку всегда приходится сталкиваться с жизнью. В жизни важна правдивость, а искренность — ещё важнее; это, без сомнения, имеет большую ценность для жизни и для общества. Однако общество, в котором мы живём, сложно и многогранно, и все мы — обычные люди, стремящиеся выделиться из толпы. В сердце каждого человека есть те или иные желания и мысли; если выкладывать всё без разбора, не выбирая объекта и не учитывая обстоятельства, вас просто сочтут «дураком». Только соблюдая определённые принципы и соблюдая меру, вы сможете стать человеком, которого любят и уважают.

Научиться «выдумывать правду»

Известный британский писатель и драматург Шона Бернер однажды сказал: «Мой способ шутить — это придумывать правду. Придумывать правду — самая увлекательная шутка в этом мире». Действительно, придуманная правда зачастую гораздо привлекательнее, и, если ее правильно использовать, она может принести вам огромную пользу.

В романе «Роман о Трёх царствах» Чжан Сун хотел преподнести Цао Цао карту Сычуани. Цао Цао, презирая невысокого и некрасивого Чжан Суна, развернулся и ушёл. Главный секретарь Цао Цао, Ян Сю, был красноречивым оратором; осуждая Чжан Суна, он высокомерно заявил, что канцлер Цао обладает выдающимся талантом, и в качестве доказательства предъявил написанную Цао Цао книгу по военному искусству «Новая книга Мэнде». Но кто бы мог подумать, что Чжан Сун обладал обширными знаниями и феноменальной памятью: он взял книгу, пролистал её, сразу же запомнил всё содержание и затем громко рассмеялся: «Эту книгу может выучить наизусть даже трёхфуртовый мальчишка из нашего Шу. Как же ты можешь называть её „новой“? Это произведение анонимного автора эпохи Воюющих царств; канцлер Цао присвоил его себе, но обмануть может разве что такого человека, как ты!»

Ян Сю опроверг его: «Книги, хранящиеся в частной коллекции канцлера, хотя и составляют целый томик, не получили широкого распространения. Ты говоришь, что малыши в Шу знают их наизусть — ты, наверное, обманываешь меня». Чжан Су немедленно ответил: «Если ты не веришь, я сейчас же прочитаю её тебе наизусть». После чего он процитировал «Новую книгу Мэнде» от начала до конца, не допустив ни одной ошибки. Ян Сю был потрясён, а Цао Цао, узнав об этом, удивился: «Неужели древние люди тайно соглашались со мной?» Он даже приказал разорвать эту книгу на куски и сжечь. Затем он велел Яну Сю привести Чжан Сун к нему.

В этом противостоянии Чжан Сун смог победить и подавить высокомерие Цао Цао и Ян Сю именно благодаря тому, что ему удалось сфабриковать некую «правду», представив несуществующую ситуацию как объективный факт, завоевать доверие собеседника и в конечном итоге достичь своей цели.

А чтобы такой вымышленный факт действительно сыграл свою роль, необходимо искусно соблюсти два следующих шага. А именно:

1. Выдумка должна быть правдоподобной, чтобы собеседнику было трудно отличить правду от вымысла

При выдумывании какой-либо «правды» нужно постараться, чтобы она выглядела логичной и обоснованной, не слишком отклоняясь от реальной жизни. Выдумка должна в целом соответствовать фактической ситуации того времени, того места и тех людей.

В процессе общения, если собеседник испытывает к вам определенную настороженность и бдительность, он инстинктивно будет подвергать сомнению все, что вы говорите. Это еще больше подчеркивает необходимость уделить особое внимание правдоподобности при выдумывании. Иногда не помешает смешать правду с вымыслом, создав хаотичную картину, в которой трудно отличить реальное от вымышленного. Например, «безымянный» из истории Чжан Суна: не вдаваясь в подробности, вы остаетесь загадочным. В этот момент собеседник воспринимает ситуацию так: «и правда, и ложь». Таким образом, он естественным образом поверит всему, что вы придумали, и попадет в ловушку.

2. Высказывайтесь лаконично, но без упущений, демонстрируя искренность

Формой выражения является речь. При этом следует дополнять её с помощью эмоций, мимики, жестов, интонации и т. д. Степень восприятия собеседником выдуманного вами содержания зависит от глубины его восприятия и понимания того, что вы выражаете. Чем яснее, точнее, убедительнее и привлекательнее ваше высказывание, тем сильнее восприятие и понимание собеседника, а значит, тем выше вероятность того, что у него возникнет ложное представление. В романе «Роман о Трёх царствах» Чжугэ Лян, стремясь объединить Сюнь и Лю для совместной борьбы с Цао, при убеждении Чжоу Юя придумал версию о том, что «Цао Цао вторгается в Южный Хань, чтобы заполучить двух сестёр Цяо». А чтобы Чжу Юй поверил в это без тени сомнения, его маневры были весьма тщательно продуманы: сначала он изменил строку из «Поэмы о Медной совиной башне» Цао Чжи «Соединяя две мосты с востока на запад, словно насекомое в бескрайнем небе, уносящее насекомое на восток» на «Обнимая двух Цзяо на юго-востоке, радуясь совместному утру и вечеру», искусно перенеся смысл на двух Цзяо. Вызвав ярость Чжоу Юя, он притворился испуганным и несколько раз повторил: «Нечаянно вырвалось из уст, это смертный грех, смертный грех!» Затем он намеренно посоветовал ему: «Дело нужно тщательно обдумать, чтобы потом не пожалеть». Только так ему удалось достичь своей цели.

Поэтому можно сказать, что речь — это манипуляция восприятием собеседника. Как только начинается выдумка, перед тобой стоит задача: с одной стороны, всеми силами воздействовать на эмоции собеседника, чтобы он проникся к тебе достаточным доверием, а с другой — изо всех сил поддерживать свою выдумку, не оставляя собеседнику ни малейшего повода для сомнений. Необходимо дать собеседнику понять: если он не поверит вашим словам, то навлечёт на себя неприятности; только поверив вам, он сможет извлечь выгоду, что заставит его принять решение «поверить вам» как единственный возможный выбор.

Для большей эффективности можно также использовать склонность людей к идентификации на основе общих черт: встать на точку зрения оппонента, поставить себя на его место и говорить в его интересах, чтобы он почувствовал, что вы действуете в его интересах, что интересы обеих сторон совпадают, а также умело использовать фразы, снижающие настороженность оппонента. Например, слова Чжугэ Ляна: «Дело нужно обдумать трижды, чтобы не пожалеть потом»; в современном обществе — такие фразы, как «с учётом интересов обеих сторон», «это всем известно», «так было всегда», «умный человек поступил бы именно так» и т. п. Таким образом, защитные механизмы оппонента в конечном итоге рухнут, и он, осознанно или неосознанно, поверит вашим словам.

Однажды на Китайском международном фестивале знаменитых спиртных напитков, проходившем в Гуйяне, одна торговая компания из другого провинции вела переговоры с винным заводом в Гуйчжоу, и завод успешно применил этот метод. Компания хотела заказать 10 тонн байцзяо. Однако в Гуйчжоу винных заводов — как лес, а знаменитых напитков — как облако,

и конкуренция между ними была весьма ожесточённой. Решение о том, у кого именно сделать заказ, было действительно непростым.

Во время переговоров с этим ликероводочным заводом, несмотря на столь крупную сделку, представители завода скрыли своё внутреннее волнение и спокойно, с ноткой извинения, сказали: «Извините, наш товар на этот год уже давно распродан. Мы уже начали принимать заказы на следующий год. Если вам нужно, мы постараемся организовать для вас поставку в начале следующего года». Услышав эти слова, представители компании, конечно же, были весьма удивлены: «Правда? А ведь позавчера вы ещё активно заманивали клиентов!» Производитель тут же принял вид искренности: «Бизнес — это поле боя, вы же умные люди, разве не понимаете? Это одна из наших стратегий. Как всем известно, наш алкоголь вообще не нуждается в «заманивании»; тем более что через день ситуация может измениться? Вот, например, сегодня ранним утром одна компания из Гуандуна только что заказала последнюю партию этого года — 10 тонн. Вы можете у них спросить!» Эти слова действительно подействовали, и представители компании немного занервничали: «Да, мы слышали, что ваш алкоголь хорош, поэтому и приехали, привлеченные вашей репутацией. Нам нелегко было сюда добраться, не могли бы вы пойти нам навстречу и сначала отложить для нас немного?» Представитель производителя притворился, что ему трудно.

Компания занервничала ещё больше и наговорила кучу лестных слов. Только тогда представитель завода заботливым и сочувственным тоном сказал: «Раз вы хотите с нами долгосрочного сотрудничества и учитывая наши долгосрочные интересы, мы можем поговорить с другими клиентами, чтобы каждый уступил немного, и таким образом набрать для вас полные 10 тонн».

Компания была в восторге. Производитель — ещё больше.

Выдуманная «правда», благодаря тщательному обдумыванию и тщательной проработке, зачастую выглядит более убедительной. Хотя это и ложь, в некотором смысле, если ваша ложь соответствует здравому смыслу, она может тронуть человека даже сильнее, чем искренность; это необходимая составляющая человеческого общения и взаимодействия. Как в работе, так и в жизни, ложь, не противоречащая морали, принесет вам больше пользы.

Если вы сможете, руководствуясь принципом искренности, придумать ложь, которую другие легко примут и которая не ущемит интересы никого, это будет проявлением вашего ума. Вам совершенно не нужно упорствовать в «абсолютной честности». Напротив, если вы перепутаете главное с второстепенным, даже «искренность» будет вызывать у людей отвращение.

Защищайте себя с помощью уместной «лжи»

В мире животных «притворяться, чтобы скрыть истину» — важный закон выживания.

Есть один вид божьих коровок: когда к ней прикасаешься рукой, она замирает, даже ноги втягивает, и как бы ты её ни трогал, она выглядит как мёртвая, но через некоторое время снова начинает ползать!

Есть такая птица, которая во время высиживания яиц, если на гнездо нападает враг, сначала притворяется, что сражается с ним: несколько раз машет крыльями, а затем делает вид, что ранена, и, шатаясь, «отступает». Враг, увлечённый этим движением, бросается в погоню за этой «побеждённой» птицей, а как только он удаляется от гнезда, «побеждённая» птица тут же стремительно улетает, и таким образом яйца в гнезде остаются в целостности и сохранности.

Именно благодаря таким уловкам животные могут размножаться из поколения в поколение и сохранять минимальное пространство для выживания. Точно так же и в «джунглях» жизни «притворяться, чтобы скрыть истину» помогает сохранить силы и занять выгодную позицию.

После того как Чжу Юаньчжан из династии Мин стал императором, он полностью изменил свой прежний стиль поведения — заботу о народе и уважение к мудрым и талантливым людям — и стал вспыльчивым, убивая людей как мух. Он казнил множество заслуженных

министров и опытных полководцев. В 15-м году правления Хунву Чжу Юаньчжан также создал спецслужбу «Цзиньвей», которая произвольно арестовывала и убивала людей.

Однако наследный принц Чжу Бяо был очень милосерден и в душе категорически не одобрял беспорядочные казни, совершаемые его отцом. А Чжу Юаньчжан, видя, что он уже в преклонном возрасте, стремился всецело подготовить наследного принца к будущему правлению и часто заставлял его решать государственные дела в соответствии со своими замыслами. Поэтому между отцом и сыном постоянно возникали разногласия, что ставило всех чиновников двора в затруднительное положение.

Однажды Чжу Вучжан поручил цензору Юань Каю передать дела наследнику.

Наследный принц взял документы и, увидев, что отец снова собирается казнить множество людей, сильно опечалился. Он вздохнул, написал на документах всего несколько слов и передал их Юань Каю для представления отцу.

Чжу Юаньчжан увидел, что наследный принц написал в документах:

«Ваше Величество! По мнению вашего сына, милосердие и добродетель укрепляют доверие народа, а суровые наказания — подрывают его. Прошу Вас, отец, хорошо обдумать это».

Прочитав это, Чжу Юаньчжан нахмурился. Он внезапно спросил Юань Кая:

«Я хочу казнить людей, а наследный принц просит проявить милосердие. Как ты думаешь, кто из нас прав?»

Юань Кай и без того был напуган до дрожи. Услышав вопрос императора, он так занервничал, что по его лицу потекли холодные капли пота. Как ответить? Один — император, другой — наследный принц — как он осмелится сказать, кто из них неправ?

Этот имперский цензор Юань был родом из Хуатина в Сунцзяне, его стихотворное имя — Цзинвэнь. Он был эрудирован и многогранен, хорошо сочинял стихи; однажды он написал стихотворение о белой ласточке, за что люди прозвали его «Юань Бэнь». Он действительно обладал необыкновенным умом, и в порыве тревоги слова сами вырвались из его уст. Он поклонился и ответил:

«По скромному мнению этого скромного слуги, если Ваше Величество пожелает казнить, это будет соблюдением закона; если наследный принц пожелает помиловать, это будет проявлением милосердия — и то, и другое имеет свои основания».

Этот ответ вызвал скрытое одобрение у всех придворных, и даже Чжу Юаньчжан в душе согласился с ним.

Как только Юань Кай и все чиновники вздохнули с облегчением, вдруг раздался громкий хлопок, с которым Чжу Юаньчжан ударил ладонью по императорскому столу, яростно вскочил на ноги и, указывая пальцем на Юань Кая, прокричал:

«Ты, старый хитрец, как смеешь заискивать перед мной с обеих сторон? Сначала я казню тебя, посмотрим, кто ещё осмелится лстить мне!»

Этот выпад настолько напугал чиновников, что они растерялись. Юань Кай так испугался, что побледнел и рухнул на пол зала. К счастью, несколько смелых министров, стоя на коленях, заступились за Юань Кая, и Чжу Юаньчжан не казнил его.

Юань Кай, вернувшись домой после аудиенции, даже не поужинал, а сразу же упал на кровать и заснул. Увидев это, его жена спросила, что же произошло.

В старину говорили: «Служить правителю — все равно что служить тигру». Юань Кай вздохнул и сказал: «Из-за жажды чина сегодня я оказался в ситуации, когда моя жизнь под угрозой; как было бы хорошо остаться в Хуатине у реки Сунцзян!» Жена испугалась и поспешила выяснить причину. Юань Кай рассказал ей о том, что произошло сегодня при дворе, и с грустью вздохнул:

«Если господин приказывает подданному умереть, подданный не может не умереть. Сегодня я избежал смерти, но завтра не смогу спастись».

Жена с негодованием воскликнула: «Похоже, сегодня император Чжу ничем не отличается от Первого императора Цинь!»

«Первый император Цинь?» — пробормотал Юань Кай, и вдруг вспомнил историю о том, как Второй император Цинь принуждал дочь Чжао Гао, Чжао Яньрун, выйти за него замуж, а она притворилась сумасшедшей...

На следующий день на утреннем заседании Чжу Юаньчжан, желая найти повод для притеснения Юань Кая, сразу же вызвал его, но, как ни звал дважды, никто не ответил. Юань Кай не явился на заседание.

Все чиновники вновь испугались.

«Куда делся Юань Кай!» — воскликнул Чжу Юаньчжан с гневным выражением лица. «Пошлите кого-нибудь в дом Юаня, чтобы выяснить, почему он не явился на аудиенцию», — приказал Чжу Юаньчжан.

Вскоре посланцы, отправившиеся проверить, что с Юань Каем, вошли в зал и доложили: «Докладываем Вашему Величеству, что императорский цензор Юань Кай сошёл с ума».

«Что?! Он сошёл с ума?» — на мгновение ошеломился Чжу Юаньчжан.

«Да», — доложил посланник: «Вчера вечером он то плакал, то смеялся, разбивал кастрюли и чашки, избивал и ругал людей, беспорядочно прыгал и нестил всякую чепуху. Он бесновался всю ночь и разбросал по полу всю домашнюю утварь».

Чжу Юаньчжан холодно усмехнулся: «Вчера он ещё был в полном порядке, а к вечеру сошёл с ума. Какие ещё уловки вытворяет этот старик? Даже если он сошёл с ума, приведите его ко мне в зал!»

Юань Кай привели в зал связанным: у него были растрепанные волосы, лицо, покрытое сажей, разорванная одежда, а все тело было испачкано экскрементами. Оказавшись в зале, он стоял как вкопанный, не кланялся и не поклонялся, не докладывал и не отчитывался, а глаза у него были закатились.

«Он действительно сошёл с ума!» — вздыхали чиновники, качая головами.

Чжу Юаньчжан, не до конца веря своим глазам, сказал: «Принесите деревянное сверло и просверлите его — посмотрим, сумасшедший он по-настоящему или притворяется!»

Деревянный сверло проделало дыру на тыльной стороне ладони Юань Кая, из которой хлестала кровь, но Юань Кай не проявил никакой реакции.

«Этот старик действительно сошёл с ума, уведите его!» — махнул рукой Чжу Юаньчжан.

Юань Кай стоял как деревянный, не проявляя ни малейшей реакции. Двое людей отвели его домой, но спрятались у двери, чтобы подсмотреть. Они увидели, что, войдя в дом, он не проявлял ни радости, ни гнева, а ползал и лаял, как собака, с лицом, испачканным кровью. Двое вернулись ко двору и доложили об этом Чжу Юаньчжану. Чжу Юаньчжан по-прежнему не был уверен и на следующий день снова послал своего доверенного человека проверить. Они увидели, как Юань Кай ползает по полу, катается и лает, а в руках держит комок экскрементов, который пытается засунуть себе в рот. Доверенному лицу стало тошно, и, посмотрев всего минуту, он вернулся во дворец, чтобы доложить, и с уверенностью заявил, что Юань Кай действительно сошёл с ума.

Услышав это, Чжу Юаньчжан улыбнулся и сказал: «Ну что ж, неважно, сумасшедший этот старик по-настоящему или притворяется, раз он ест экскременты, значит, он действительно сумасшедший».

На самом деле Юань Кай притворялся сумасшедшим. Он был уверен, что Чжу Юаньчжан ни за что не отпустит его так просто. До прихода доверенного лица Чжу Юаньчжана он заранее попросил жену приготовить из обжаренной муки и сахарного сиропа смесь, похожую на экскременты, и положить её у изгороди. Доверенное лицо подумало, что он действительно съел это дерьмо, и со временем семья Юань Кая подала прошение о разрешении вернуться на родину для лечения. Чжу Юаньчжан не хотел больше выплачивать жалованье сумасшед-

шему, поэтому дал свое согласие. Юань Кай, наконец, обманул Чжу Юаньчжана, притворившись сумасшедшим, спас свою жизнь и вернулся в родной город — Хуатинь в Сунцзяне, где дожил до глубокой старости.

Хотя Юань Кай и испытал некоторые трудности, притворяясь сумасшедшим, что значат эти трудности по сравнению с потерей жизни? Подобные уловки часто позволяют запутать суждения оппонента и тем самым эффективно достичь своих целей.

Возможно, кто-то скажет, что обман и лицемерие не входят в принципы поведения джентльмена, но вопрос в том, какой смысл в том, чтобы считать себя джентльменом или быть им названным, если ты погиб или потерпел поражение? Умные люди понимают, как важно правильно оценивать ситуацию; если не учитывать обстоятельства и слепо следовать принципам честности, это приведёт только к гибели.

Слишком прямые высказывания легко обижают людей

На самом деле «прямота» изначально является очень милой и достойной уважения чертой человеческой натуры, ведь только такие люди, говорящие прямо, способны четко разграничить добро и зло, справедливость и несправедливость, красоту и уродство, а также достоинства и недостатки человека. Однако в джунглях человеческой натуры «прямота» может стать для человека смертельной раной.

Если вы не скрываете своих эмоций, независимо от ситуации, не обращая внимания на собеседника и не задумываясь о последствиях своих слов, говорите всё, что у вас на уме, прямо и откровенно, то в результате невольно обидите кого-нибудь.

Честный и добродушный Ли — сотрудник среднего звена в одной компании. Все признают, что у него «доброе» сердце, но он так и не может получить повышение; его ровесники, пришедшие в компанию одновременно с ним, либо перешли на работу в другие подразделения и стали самостоятельными руководителями, либо стали его непосредственными начальниками. Кроме того, хотя все хвалят его за «доброту», у него не так много друзей: не только после работы у него нет «неформальных встреч», но и в компании он часто держится в стороне, словно его не очень-то приветствуют...

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

Люди, предпочитающие «прямолинейность», часто видят только явление или проблему и зачастую думают только о том, чтобы «высказаться», не учитывая позицию, взгляды и характер собеседника. Его слова могут быть полной чепухой, а могут быть и очень точными; когда «прямолинейность» оказывается чепухой, собеседник это понимает, но не может выразить недовольство и вынужден держать это в себе; а проницательная прямота, поскольку она указывает прямо в самую суть, заставляет собеседника задействовать механизмы самозащиты; если он не в силах противостоять ей, то, скорее всего, затаит обиду. Поэтому прямота, будь то в отношении людей или событий, становится для окружающих невыносимой, что приводит к возникновению препятствий в межличностных отношениях: люди предпочитают держаться от вас подальше, считая, что «глаза не видят — сердце не болит, уши не слышат — душа спокойна».

Люди, склонные к прямолинейности, как правило, обладают «справедливым характером»; их слова обладают большой силой воздействия и разрушительной мощью, поэтому иногда такие люди становятся объектами манипуляций со стороны других, которые подталкивают их разоблачать чьи-то противозаконные действия или нападать на чью-то несправедливость. Независимо от результата, такие люди всегда оказываются жертвами: если результат хороший, то тот, кто вас подталкивал, пожинает плоды, а вам достаётся лишь небольшая доля; если результат плохой, вы обязательно станете занозой в глазу у других и главной мишенью для мести.

Поэтому в общении с людьми, когда следует выражаться мягко и неопределённо, не стоит говорить прямо.

В повседневном общении всегда возникают темы, о которых неудобно или неловко говорить, либо контекст не позволяет высказываться прямо; в таких случаях нужно смягчить «остроту» высказывания или «сгладить острые углы», чтобы смысл стал мягче и легче воспринимался слушателем. Например, если вы не согласны с каким-то поступком другого человека, вам следует умело использовать вспомогательные частицы, заменив «ты поступаешь неправильно» на «ты, наверное, поступаешь неправильно». Можно также гибко использовать отрицательные слова, заменив «Я считаю, что ты неправ» на «Я не считаю, что ты прав». Или же использовать мягкие отговорки, заменив «Я не согласен» на «На данный момент, боюсь, это будет сложно». Все эти формулировки помогут вам добиться хорошего результата в общении, не обидев при этом собеседника.

Что касается взаимоотношений с людьми, старайтесь реже прямо указывать на неправильные поступки других или исправлять их характерные недостатки — это не будет воспринято как «чем сильнее любовь, тем строже упрек», а будет расценено как неприязнь.

Например, человек А считает, что одежда его коллеги Сяомина не красивая, и сразу же говорит ей:

«Людам с короткими и толстыми ногами не стоит носить такие юбки». В результате у Сяомина потемнело лицо, она отвернулась и ушла, оставив А в недоумении. Или, например, А в присутствии начальника отдела делает замечание Сяо Чжану:

«В твоей статье много опечаток, впредь будь внимательнее».

Конечно, это чистая правда, но вскоре начали ходить слухи, что А привык при начальстве критиковать других, чтобы выставить себя в лучшем свете...

Если это так, то, пожалуй, А осознает, что его искренность не так уж и приветствуется. А раз так, зачем тогда вообще стараться?

Чрезмерная реалистичность приводит лишь к безвыходной ситуации

Есть такая история:

Давным-давно жил один честный человек, который любил говорить только чистую правду. О чём бы ни шла речь, он всегда говорил всё как есть, поэтому, куда бы он ни пришёл, его всегда прогоняли. В результате он остался ни с чем и просто не имел, где приютиться. В конце концов он пришёл в один монастырь, надеясь, что его примут. Настоятель, встретившись с ним и выяснив причину, решил, что следует уважать «человека, любящего истину и говорящего правду». Поэтому он оставил его в монастыре и устроил там.

В монастыре было несколько неработоспособных животных, и настоятель хотел их продать, но не решался послать кого-либо из своих подчинённых на рынок, опасаясь, что те присвоят вырученные деньги. Поэтому он поручил этому честному человеку отвести на рынок двух ослов и одного мула для продажи. Перед покупателями честный человек говорил только правду: «Этот осёл с отломанным хвостом очень ленив, любит валяться в грязи. Однажды батраки хотели вытащить его из грязи, но, приложив усилие, отломали ему хвост; этот лысый осёл особенно упрям, не хочет делать ни шага, и они его хлестали, из-за чего у него выпала шерсть; а этот мул — и старый, и хромой». «Если бы они были годны к работе, зачем бы аббат их продавал?» В результате покупатели, услышав эти слова, ушли. Когда эти слова разнеслись по рынку, никто больше не стал покупать этих животных. Тогда Честный Человек вечером снова загнал их обратно в монастырь. Выслушав рассказ простодушного человека о том, что произошло на рынке, аббат в ярости сказал ему: «Друг мой, те, кто прогнал тебя, были правы. Таких, как ты, здесь не место! Хотя мне и нравится твоя простодушие, если оно переходит все границы, то ты просто дурак! Так что, приятель, убирайся отсюда! Иди, куда хочешь!»

Так и произошло: Честного человека снова выгнали из монастыря.

На самом деле, то, что произошло с «Честным человеком» в этой истории, не является случайностью; в реальной жизни тоже нередки подобные примеры.

В последнее время отношения Авена с женой были довольно напряжёнными, а несколько дней назад даже ходили слухи о «разводе». Как же так получилось, что эта когда-то довольно близкая пара вдруг решила развестись? Оказалось, всё из-за того, что Авен нечаянно выдал слишком откровенную фразу.

В тот день он рано вернулся с работы. Поужинав, они устроились на диване и стали смотреть популярный подростковый сериал. В сериале главные герои были по уши влюблены, и героиня с нежностью спросила у своего возлюбленного: «Ты меня любишь или нет?» На что герой тут же ответил: «Конечно, я тебя люблю, ведь ты — часть моего тела». Услышав эти слова, Авен пробормотал про себя: «Отлично! Это мудрый и немного дзенский ответ, просто классика». Услышав это, жена Авена окинула его взглядом с ног до головы, а затем начала без устали допрашивать его: «А ты тоже считаешь меня частью своего тела?» Авену надоели эти вопросы, и он вынужденно ответил: «Конечно, ты — часть моего тела». Авен думал, что этим ответом дело будет сведено к концу, но, как ни странно, его жена, услышав это, не удовлетворилась и продолжила спрашивать: «Так какая же я часть твоего тела?» Жена надеялась услышать несколько нежных слов, но Авен лишь беспомощно улыбнулся, пытаясь уклониться от вопроса. Жена настаивала, и в порыве отчаяния Авен выпалил правдивый ответ: «Ты — мой аппендикс!» Можно себе представить, как отреагировала жена, услышав этот ответ, — она была крайне разочарована.

На самом деле, когда вы сталкиваетесь с тем, что кто-то, особенно ваша вторая половинка, допрашивает вас до последнего, ни в коем случае не следует в порыве эмоций выпаливать тот «правильный ответ», который приходит вам в голову, потому что этот «правильный ответ» может доставить вам массу неприятностей, как и бедному Авену из приведенной выше истории.

В жизни нет абсолютной правды, и если вы будете во всём говорить только правду, то только навлечёте на себя кучу неприятностей и даже окажетесь в полном несоответствии с обществом. Например, в рекламных слоганах товаров, которые мы часто видим, никогда не встретишь фраз типа «Этот товар имеет... недостатки». Всё на свете изначально не идеально, так зачем же вам, как тому честному человеку, полностью раскрывать себя перед другими?

Ложь — это как приправа жизни: сказанная в нужный момент ложь, наполненная искренностью и излучающая тепло, позволяет и тому, кто лжет, и тому, кого «обманывают», разделить радость. А чрезмерная честность только заставит окружающих «не выдержать» и держаться от вас на расстоянии.

Многие «лжи» исходят из добрых намерений

Во многих ситуациях, чтобы достичь цели, нельзя действовать прямолинейно: нужно уметь создать небольшую иллюзию, чтобы межличностное общение протекало гладко. Однажды трое японцев представляли одну из японских авиакомпаний на переговорах с американской авиастроительной компанией. Японская сторона выступала в роли покупателя, а американская — в роли продавца. Чтобы не упустить эту коммерческую возможность, американская компания отобрала самых проницательных и опытных руководителей для формирования переговорной группы. В начале переговоров стороны не приступили к обсуждению вопросов, как это обычно бывает, а американская сторона начала активную рекламную кампанию своей продукции.

В переговорном зале они развесили множество плакатов, а также распечатали большое количество рекламных материалов и фотографий. Более двух часов они с помощью трёх диапроекторов демонстрировали презентацию о компании в голливудском стиле. Они поступили так, во-первых, чтобы укрепить свои позиции на переговорах, а во-вторых, чтобы провести для трёх представителей Японии блестящую презентацию продукта. На протяжении всего показа

представители японской стороны тихо сидели, сосредоточенно наблюдая за происходящим. По окончании показа высокопоставленный руководитель американской стороны с нескрываемым самодовольством встал и включил свет. В этот момент на его лице застыла невольная самодовольная улыбка, полная надежды и уверенности в победе. Он повернулся к трем представителям японской стороны, выглядевшим несколько ошеломлёнными и ошеломлёнными, и спросил: «Итак, что вы об этом думаете?» Неожиданно один из представителей японской стороны, вежливо улыбаясь, ответил: «Мы не понимаем».

Эти слова сильно задели самолюбие американского руководителя. Его улыбка тут же исчезла, и, казалось, в нем закипела непонятная ярость. Он спросил снова: «Вы говорите, что не поняли — что это значит? Какую именно часть вы не поняли?» Другой представитель японской стороны, по-прежнему вежливо улыбаясь, ответил: «Мы ничего не поняли». Американский руководитель снова сдержал гнев и спросил собеседника: «С какого момента вы не поняли?»

Третий представитель японской стороны серьёзно и с полной сосредоточенностью ответил: «Мы не поняли с того момента, как выключили свет и начали презентацию с слайдами».

В этот момент руководитель американской компании почувствовал сильное разочарование. Он уныло прислонился к стене, ослабил свой дорогой галстук и выглядел совершенно подавленным и беспомощным. Он обратился к представителям японской стороны: «Ну, тогда... тогда... что же вы хотите, чтобы мы сделали?» Трое представителей японской стороны в один голос ответили: «Не могли бы вы повторить презентацию?» Американская компания тщательно разработала и подготовила слайд-презентацию, полагая, что японские деловые люди будут в восторге от неё, что пробудит в них желание приобрести этот товар за большие деньги.

Однако как раз в тот момент, когда американцы самодовольно гордились своими переговорными навыками и сильной позицией, «глупость» и «невежество» японских представителей внезапно повергли их в уныние, а их просьба повторить показ слайдов — этот приём, направленный на затягивание времени, — только усугубила их разочарование. К моменту, когда стороны сели за стол переговоров, у представителей американской стороны уже не осталось никакого энтузиазма — они хотели поскорее покончить с этим и избавиться от неприятных ощущений. Результат переговоров, естественно, оказался в пользу японской стороны: трое высокопоставленных японских сотрудников благодаря своим, казавшимся искренними, ложным заявлениям сэкономили компании значительную сумму. А американцы, по своей природе честные и не умеющие лгать, были вынуждены понести большие убытки в этом деле.

В деловой среде умение «играть по-настоящему» позволяет ловко одержать верх над соперником; точно так же в повседневном общении добавление к лжи немного «приправы» правды может быстро сблизить людей и сделать ваши отношения более теплыми. «Играть по-настоящему» не имеет отношения к моральным нормам, но способно сделать всё более гладким.

В общении нужна доброжелательная «ложь»

Иногда небольшая ложь может решить большую проблему.

В одном музее произошла кража: несколько главных экспонатов исчезли бесследно. По результатам полицейского расследования было установлено, что это дело рук не одного человека, а, скорее всего, профессионалов. Чтобы взломать систему безопасности, открыть сейф и организовать подвозку на машине, потребовалось бы как минимум четыре-пять человек. Однако никаких зацепок для раскрытия дела не было.

Правительство объявило вознаграждение, а директор музея дал интервью по телевидению. Он дрожащим голосом сказал: «Все 13 экспонатов — настоящие шедевры, особенно тот нефритовый перстень — он не имеет себе равных во всем мире. Любителям драгоценностей ни в коем случае не стоит его приобретать, рано или поздно это обнаружится. Ведь этот перстень настолько прекрасен, что любой с первого взгляда поймет: это сокровище, которое стоит

целого состояния». Вскоре после выхода телеинтервью дело было раскрыто. Группа воров, хотя и тщательно спланировала ограбление, не оставив никаких следов, была раскрыта из-за внутренних разногласий и перестрелки между собой. Раненый грабитель, лежа в постели, раскрыл правду: «Тогда мы вошли вдвоём с ещё одним человеком. Мы украли только 12 картин, а кольцо из нефрита не брали. Но те, кто остался снаружи, не поверили нам и настояли, чтобы мы отдали кольцо. В конце концов даже мой друг решил, что я присвоил его себе». Он громко кричал: «Я его не брал! Я его не брал! Вы должны мне поверить!»

«Я ему верю!» — улыбнулся директор музея после проверки 12 картин. «Слава небесам, 12 картин вернулись в полном порядке. А что касается нефритового кольца... Эх! Разве в нашем музее когда-нибудь было нефритовое кольцо? Я просто на минуту запутался и наговорил ерунду!»

Директор музея с помощью небольшой лжи вернул похищенные произведения искусства; если бы дело передали полиции для расследования, их, возможно, так и не удалось бы найти.

«Ложь» требует умения соблюдать меру и искусства

Обычно в общении с людьми ценится искренность, а ложь считается самым недопустимым поступком. Однако если вы умеете говорить ложь так, будто это правда, соблюдая меру и искусство лжи, то ложь может принести вам пользу, ведь одной из важных слабостей человеческой натуры является то, что все с удовольствием утешаются ложными фактами.

В Японии есть одна аптека в регионе Кансай, владелец которой пользуется огромной популярностью: независимо от того, правда это или ложь, всё, что выходит из его уст, всегда звучит так приятно, что его бизнес процветает. Каждый раз, когда в аптеку заходит покупатель, он сразу же встает, чтобы встретить его, с вежливой улыбкой кланяется и говорит: «Добро пожаловать!», что поднимает настроение пришедшим и дарит им чувство удовлетворённости от того, что к ним относятся с уважением. Затем владелец аптеки начинает искренне говорить свои «неправды»: например, пожилым людям он говорит: «Вы выглядите так молодо!», а дамам, которые следят за своей внешностью и любят наряжаться, — что-нибудь вроде: «Ваш наряд очень красивый» — слова, которые звучат приятно и согревают душу.

Поскольку владелец аптеки произносит свои «неправдивые слова» с искренним отношением, покупатели охотно общаются с ним, и дела у аптеки естественным образом процветают.

Самое главное в умелом использовании «хороших лжи» — это искренне играть свою роль, проявлять искренность и не задевать чувств собеседника. Если вы с небрежным видом произносите слова, которые звучат приятно и утешительно, даже если это просто вежливая похвала, собеседник иногда не только не примет ваши добрые намерения, но и получит о вас негативное впечатление как о лицемере; поэтому искреннее и серьезное выражение лица является важной стратегией для изменения психологического настроения собеседника. Даже если ваши слова полностью не соответствуют действительности, то есть это настоящая ложь, но при условии, что вы выражаете их с максимальной искренностью, собеседник всё равно поверит, что это слова, исходящие из глубины души, и, естественно, у него сложится о вас хорошее впечатление — это само собой разумеется.

Маленький Чжан пошел в магазин, чтобы купить велосипед. Зная, что у него длинное тело и короткие ноги, то есть непропорциональное телосложение, он выбрал велосипед, заплатил за него, а затем попросил владельца магазина опустить седло. К его удивлению, владелец магазина, внимательно посмотрев на него, с чрезвычайно искренним выражением лица сказал: «Господин, у вас определенно длинные ноги!» В тот же миг Маленький Чжан, почувствовав себя на седьмом небе от счастья, смотрел, как владелец магазина поднимает седло велосипеда. Затем он с молниеносной скоростью помчался на велосипеде к своему уютному дому. По дороге, размышляя над уверенной и решительной фразой владельца «У вас точно длинные ноги», он невольно испытывал неистовую радость.

Похвала владельца, очевидно, не соответствовала действительности, да и его мотивы оставались неясными. Несмотря на это, Маленький Чжан был ему очень благодарен.

Несомненно, лучшая стратегия при лжи — это «серьёзное выражение лица». Лучше всего, когда, произнося лестную ложь с серьёзным выражением лица, использовать чёткий и решительный тон. Например, после приветствия и обмена любезностями «Вы выглядите сияющим и полным энергии» сразу же добавьте: «Вы выглядите гораздо моложе своего реального возраста». Уверен, что собеседник непременно почувствует прилив удовлетворения и останется о вас с отличным впечатлением. Ведь всем людям приятно, когда их хвалят за молодость — это естественно.

Как правило, большинство людей придают большое значение первому впечатлению, которое они производят на окружающих. Поэтому, чтобы произвести на собеседника хорошее первое впечатление при первой встрече, стоит оценить его возраст на 70 % от фактического — это оптимальная стратегия. Ведь оценка в 90 % не даст значительного эффекта, а оценка в 50 % может показаться неискренней, поэтому компромиссный вариант — 70 % — является оптимальным.

Например, если собеседнику 60 лет, скажите: «Вы выглядите как человек за 40!» Конечно, собеседник наверняка будет удивлён. Чтобы он не почувствовал себя обманутым, вам сначала нужно подготовить его «психологически» к тому, что ему действительно за 40, а затем с серьёзным выражением лица похвалить его. Если действовать постепенно и по плану, собеседник легко примет вашу «неправду» и будет глубоко тронут вашей искренностью.

—Однажды вечером несколько человек в баре пили и весело беседовали. Когда они были в самом разгаре веселья, официантка решительным тоном обратилась к одному из них, у которого начинала проредевать шевелюра: «Сэр, вам, наверное, лет двадцать семь-восемь!» Он мгновенно остолбенел от удивления, а его друзья вокруг хохотали до слез, говоря, что это просто нелепо: все невольно прониклись любопытством к этой официантке.

Уменьшить возраст, который на самом деле составляет за сорок, на 40% и назвать его двадцатью семью-восемью годами — это действительно слишком нелепо, тем более что лысина ни в коем случае не может быть признаком молодости. Поэтому, невольно удивившись, они спросили официантку, но та, сохраняя невозмутимый вид, с полной уверенностью ответила: «Хотя я и не знаю вашего настоящего возраста, если бы кто-то спросил меня о вашем возрасте, я бы обязательно ответила, что вам двадцать семь-восемь лет, тем более что вы и выглядите именно так!» Так продолжался спор, пока её изначально серьёзное выражение лица не сменилось выражением, будто она вот-вот расплачется, и только тогда все перестали ей возражать.

На самом деле этот господин действительно был тронут искренностью и отношением официантки, и его сердце переполняла радость. Из этого можно сделать вывод, что, говоря неправду, необходимо не только сохранять серьёзное выражение лица, но и испытывать искренние чувства. Конечно, лгать собеседнику ложью, ни в коем случае не следует задевать его чувствительные места, ведь если это произойдет, то даже при самом серьёзном отношении и самом искреннем выражении лица вы не добьётесь желаемого эффекта. Например, если вы скажете человеку, который очень переживает из-за своего плоского носа: «У вас очень красивый нос!», это наверняка вызовет у него сильное недовольство. Чем искреннее будет ваше отношение, тем сильнее он, возможно, рассердится.

По той же причине при общении с начальником нужно всегда быть осторожным: когда начальник задаёт вам какой-либо вопрос, в вашей голове должна мгновенно промелькнуть мысль: в чём заключается истинная «цель» его вопроса? Затем, исходя из его «цели», давайте конкретный ответ, а не просто отвечайте на каждый вопрос так, как есть. Если нужно сказать неправду, смело говорите, не стесняйтесь; конечно, речь не идет о том, чтобы во всем лгать начальнику, а о том, чтобы говорить то, что следует.

В общем, лгать нужно в меру, иначе не только не добьётесь желаемого, но и произведёте впечатление лицемерного и напускного человека.

«Ложь» должна быть четкой и лаконичной

Те, кто не умеет лгать, всегда боятся, что их разоблачат, поэтому во время лжи они сильно нервничают, а от нервозности их мимика становится неестественной. Речь тоже становится невнятной, сопровождается «э-э» и «а-а». А некоторые даже впадают в панику и начинают суесться. Увидев вас в таком состоянии, окружающие не поверят вам, даже если вы говорите правду.

В Америке есть пословица: «Думай только о том шаге, который делаешь сейчас, не задумываясь о следующем». Для лжеца это вполне подходящий подход. Когда лжешь, тебе нужно только продумать свою ложь, а обо всём остальном не стоит беспокоиться.

Однажды Наполеон проводил смотр войск. По традиции командир подбежал к Наполеону и очень чётко доложил: «Докладываю, генерал. Все подразделения полностью собраны. По штатному расписанию должно быть 3344 человека, фактически присутствует 3438. Прошу провести смотр».

Наполеон с видимым удовлетворением кивнул и сказал: «Отлично». Затем он повернулся к своему штабному офицеру и сказал: «Запомните имя этого командира. Человек, который так точно помнит цифры, заслуживает высокого назначения. Вам тоже следует брать с него пример: когда докладываете мне, старайтесь использовать точные цифры. Не употребляйте таких слов, как „примерно“, „возможно“, „может быть“ или „примерно“».

Этот командир, завоевавший расположение Наполеона ложью, лгал действительно лаконично и решительно, выглядя при этом необычайно хладнокровным. На самом деле, чтобы действительно лгать, в первую очередь нужно именно так и поступать: вызывать у собеседника элементарное доверие, только тогда он поверит вашим словам, и при этом нельзя ни на мгновение замяться.

Обычно мы с подозрением относимся к человеку, который говорит нерешительно и заикается, полагая, что его нерешительность — это придумывание оправданий и лжи, и поэтому мы проявляем к нему повышенную настороженность. А к человеку, говорящему четко и лаконично, мы испытываем симпатию, как будто его непосредственность — это признак отсутствия скрытых мотивов, честности и откровенности; мы часто без сомнения верим словам, сказанным таким образом, считая, что то, что вырывается с языка, не может быть ложью. На самом деле, искушенные обманщики просто используют эту психологическую особенность людей, чтобы без зазрения совести лгать.

В реальной жизни, когда приходится прибегать к лжи, чтобы выбраться из неловкой ситуации, такую ложь нужно произносить без колебаний, иначе собеседник усомнится в вашем ответе, и вам будет трудно добиться естественного результата.

Как видно, лгая, нужно сохранять «искреннее выражение лица» и оставаться хладнокровным и спокойным; только так вы сможете достичь своей цели и не поставить себя в неловкое положение. На самом деле мы здесь не призываем всех лгать, просто в некоторых конкретных ситуациях ложь может помочь вам выбраться из затруднительного положения и избежать неприятностей.

Глава 3. Техники вежливых фраз в особых ситуациях

Техника «делать вид, что ничего не слышишь и не видишь»

В межличностном общении, ради выгоды и выживания, иногда не помешает применить стратегию «грубияна», как гласит пословица: «Когда ученый сталкивается с солдатом, его правоту трудно объяснить». Намеренно используйте язык, непонятный собеседнику, и одновременно делайте вид, что не понимаете его, чтобы вызвать у него чувство неудовлетворенности при общении с вами и разжечь его гнев. Если он вспыхнет, вы уже окажетесь в выигрышной позиции, ведь когда человек выходит из себя, он всегда производит впечатление неправого; если же он сдержится и проявит терпение, это обязательно сбивает его с толку, и он неосознанно окажется в невыгодном положении. Намеренно притворяйтесь глупым, неправильно понимаете его слова, искажайте смысл его высказываний: он говорит о «широкой дороге», а вы — о «узком мостике». После нескольких таких раундов он сочтёт вас неразумным и откажется от дальнейших споров с вами.

В одной компании работала девушка, которая обычно просто молча выполняла свою работу, не была болтливой и всегда улыбалась, общаясь с людьми. Однажды в компанию пришла конфликтная девушка, и многие коллеги под её активными нападками либо уволились, либо попросили о переводе. В конце концов, стрелы критики обрушились на эту девушку. Однажды эта воинственная девушка нашла козырь против той, что всегда молчала, и тут же зажгла фитиль, разразившись шквалом слов: Кто бы мог подумать, что та девушка лишь молча улыбалась, не произнеся ни слова, лишь изредка вставляя «а?». В конце концов, воинственная девушка сама объявила о прекращении боя, но к тому моменту она уже так разозлилась, что покраснела до ушей и не могла вымолвить ни слова. Через полгода эта драчливая девушка сама попросила о переводе.

Вы наверняка скажете, что «воспитание» той молчаливой девушки было просто превосходным, но на самом деле дело обстоит иначе: у той девушки был не очень хороший слух. Она не испытывала особых трудностей с пониманием речи других, но всегда отставала на полтакта, и когда она внимательно прислушивалась к вашим словам и обдумывала их смысл, на её лице появлялось выражение «невинности» и «растерянности». Вы так долго и так усердно на нее накрикивали, а она отвечала вам лишь таким выражением лица и непонимающим «а?», неудивительно, что вы не смогли продолжать ссору и были вынуждены сдаться.

Эта история иллюстрирует один факт: сила притворного молчания огромна, и перед лицом «молчания» вся сила слов исчезает!

Где есть люди, там будет борьба. В этом нет ничего нового: в джунглях человеческой природы изначально действует закон «сильный пожирает слабого», и только мирное сосуществование было бы чудом. Поэтому вы должны быть психологически готовы к столкновению с силами, не питающими к вам добрых намерений; вы можете не нападать на соперника, но у вас обязательно должна быть «защитная сеть»; умный человек поступит так: лучше притвориться глухим и немым!

Глухонемой человек не вступает в споры с другими, потому что он не слышит и не может говорить, а другие не будут с ним спорить, ведь это бессмысленно. Однако большинство людей не глухи и не немые: услышав неприятные слова, они сразу же отвечают. На самом деле, отвечая, они попадают в ловушку собеседника; если же не отвечать, ему самому станет скучно; если же он будет продолжать провоцировать, это только подчеркнет его воинственность и беспричинную придирчивость. Поэтому, столкнувшись с вашим молчанием, такой человек, скорее всего, после нескольких фраз в панике «ругаясь, отступит» и покинет место происхождения; если вы ещё и будете делать вид, что не понимаете, и издавать звук «а», это ещё больше подтолкнет собеседника к «бегству».

Однако «притвориться немым» несложно, а вот «притвориться глухим» — задача не из лёгких. Поэтому нужно развивать в себе умение «слышать, но не принимать близко к сердцу» слова других людей; иначе, как только в душе поднимется волнение, будет очень трудно удержаться от того, чтобы не ответить ему парой-тройкой фраз.

Искусство притворяться глухим и немым не только позволяет побеждать без сражения, но и помогает избежать того, чтобы стать мишенью для других; привычка притворяться глухим и немым также позволяет не создавать проблем другим, а иногда даже превратить неблагоприятную ситуацию в благоприятную — преимуществ здесь немало.

В вагоне поезда оперативник в гражданской одежде зашёл в туалет. Неожиданно в туалет втиснулась молодая девушка в ярком наряде, которая, закрыв дверь за собой, сказала: «Сэр, отдайте мне свои часы и кошелёк. Иначе я обвиню вас в том, что вы меня оскорбили!»

Всё произошло так неожиданно. Оперативник прекрасно понимал, что в туалете больше никого нет, и оправдываться бесполезно. Стоило ему хоть на мгновение замяться, как эта девушка тут же опозорила бы его. Оказавшись в затруднительном положении, оперативник проявил находчивость: он внезапно раскрыл рот и стал непрерывно произносить «а-а», притворяясь полным немым, давая понять, что не понимает, о чём говорит девушка.

Девушка растерялась и поспешила показать жестами. Следовательно по-прежнему в смятии продолжал «а-а» и «а-а». Девушка разочаровалась: какая неудача, как раз наткнулась на немого! Она уже собиралась развернуться и уйти. В этот момент «немой» схватил девушку, вытащил ручку и протянул ей, жестами прося написать на ладони то, что она только что сказала. Девушка невольно обрадовалась, взяла ручку и написала на ладони следователя: «Отдай мне свои часы и деньги. Если не отдашь, я крикну, что ты меня оскорбил!» Следователь перевернул ладонь, схватил девушку и заговорил: «Я полицейский в штатском, ты совершила грабеж, а это — неопровержимое доказательство!»

Девушка остолбенела...

Этот полицейский в штатском притворился глухим и немым и благодаря своей смекалке и смелости победил преступницу.

В межличностном общении существует множество ситуаций, когда можно применить метод «притвориться глухим и немым», чтобы уклониться от острых выпадов собеседника, а затем перейти от сути к второстепенному и нанести внезапный удар. Ключ к успеху этого приёма заключается в ловкости уклонения и ухода; хотя это и «притворство», подобно «тактике жертвования плотью», сыграть его нужно естественно.

«Притворяться, что не знаешь» — это значит делать вид, будто не слышал или не расслышал слова собеседника, чтобы обойти суть и нанести неожиданный удар. Особенность этого метода заключается в том, что суть спора заключается не в передаче какой-либо информации, а в том, чтобы, нанеся удар и отвлекая собеседника, лишить его возможности продолжать спор, создать для него неловкую ситуацию, превратить вражду в мир, вести спор незаметно и победить противника без сражения.

В межличностном общении случаи применения этого метода весьма многочисленны.

1. Может использоваться для выхода из неловкой ситуации, вызванной «оплошностью в речи»

«Лошадь может споткнуться, человек — оговориться»: случайные промахи в речи неизбежны в устном общении, но именно они часто становятся источником возникновения и обострения многих конфликтов. Поэтому исправление таких промахов в устном общении крайне необходимо.

Например: во время практики один стажёр только что написал несколько иероглифов на доске, как вдруг кто-то из учеников воскликнул: «У учителя почерк красивее, чем у нашего учителя Ли!»

Эти слова поразили всех присутствующих. Как могли наивные ученики догадаться, в каком неловком положении оказался в этот момент сидящий на задней скамейке классный руководитель Ли! Для этого стажера, только-только приступившего к работе, столкновение с такой неловкой ситуацией действительно стало головной болью: как теперь ему будет работать с этим классным руководителем в течение всей стажировки? Повернуться, сказать пару слов скромности — подойдет ли это? Нет! Стажер проявил находчивость, сделал вид, что не слышал, написал ещё несколько иероглифов и, не оборачиваясь, сказал: «Сидите тихо и внимательно читайте текст, кто там внизу так громко шумит!»

Как только эти слова прозвучали, напряжённое и неловкое выражение лица учителя Ли, сидевшего сзади, сразу же смягчилось, и неловкая ситуация исчезла.

Здесь умело использована тактика «делать вид, что не знаешь», то есть уклонение от сути: избегая конкретного «похвалы», притворившись, что не расслышал, и нападая на абстрактное «шум». Таким образом, «я» не только ловко дал понять классному руководителю, что вообще ничего не слышал, но и охладил энтузиазм ученика, не дав ему повода полагать, что учитель не слышал, и тем самым избежал повторного возникновения неловкой ситуации из-за дальнейших похвал.

2. Реагирование на клевету и насмешки со стороны других

Даже если друзья очень близки, иногда из-за переборщивших шуток может вспыхнуть сильный гнев, что нарушит гармонию в отношениях. В такой ситуации можно искусно применить тактику «делать вид, что не знаешь», задав ему странный вопрос, от которого он останется в полном недоумении.

У Цзюнь страдал от избыточного веса, и его одноклассники Ли Мин и Чжан Фэн, «вдохновленные видом», начали обмениваться шутками про «зимнюю тыкву», то и дело поглядывая на У Цзюня и корча рожи. Столкнувшись с чрезмерно резкими шутками над своим физическим «недостатком», У Цзюнь был действительно возмущён. Если он попытается их остановить, это будет равносильно признанию своей вины; если же проигнорирует, то не сможет сдерживать гнев, бушующий в душе. Что же делать?

В этот момент У Цзюнь успокоил свои бурные эмоции, медленно подошёл к ним, похлопал обоих по плечу и тихим, мягким голосом спросил: «Ли Мин, я слышал, что ты ростом 1,8 метра. Наверное, это неправда?» Затем он обратился к Чжан Фэну: «Ты сегодня утром завтракал?»

Услышав такой странно-ласковый вопрос, возбуждённые ребята замерли на месте, поглядывая друг с другом, словно погрузившись в густой туман. В классе на несколько секунд воцарилась тишина, а затем раздался громкий хохот, и только тогда они поняли, что их разыграли, и у них исчезло всякое желание продолжать свою яркую «сделку».

3. Как остановить чужие язвительные замечания и сатиру

Язвительность и ирония — это формы поведения, при которых с помощью острых и резких слов остро и мощно унижают или высмеивают собеседника, что очень легко вызывает у него гнев. Чтобы избежать сильного раздражения и взаимного ущерба, можно ловко применить тактику «непонимания» и действовать по обстоятельствам.

4. Исправление ошибок и упущений в речи

Во время импровизированной речи иногда возникают такие ситуации: оратор сам не знает, почему он сказал что-то неверное, и сразу же осознает это. Что делать? Если произошла такая оплошность, оратору стоит притвориться, что он ничего не заметил, а затем исправить ситуацию, скорректировав смысл или изменив интонацию. Если реагировать быстро и своевременно, можно исправить ошибку так, что она останется незаметной. Например, менеджер одной компании, выступая с импровизированной речью на церемонии открытия, так подчеркнул важность дисциплины: «Компания — это единое целое, в ней действуют строгие правила и положения, это железная дисциплина, которую каждый сотрудник должен сознательно соблю-

дать». Опоздания на работу, уход с работы раньше времени, пустые разговоры, бесцельное блуждание, уклонение от выполнения обязанностей, промедление, пассивность и халатность — всё это является нарушением дисциплины. Если мы допустим существование этих явлений, это будет равносильно тому, что мы позволяем кому-то подрывать авторитет компании. Разве мы можем себе это позволить?

Этот менеджер продемонстрировал отличную реакцию и способность адаптироваться к ситуации. Осознав, что в фразе «Мы ни в коем случае не допустим существования таких явлений», которую он собирался произнести, он пропустил слова «ни в коем случае», он сделал вид, что ничего не заметил, и сразу же, следуя логике высказывания, добавил фразу, раскрывающую последствия такого поведения, а затем завершил речь вопросом, что усилило ее поучительный и предупреждающий характер. Такое исправление ситуации можно назвать вполне естественным и безупречным.

Ван оглядывается по сторонам и переводит разговор на другую тему

«Царь оглядывается по сторонам и переводит разговор на другую тему» — это историческая аллегория. В «Мэн-цзы. Лян Хуэй-ван, часть вторая» записано: Мэн-цзы сказал Царю Ци Сюань-вану: «Если бы один из ваших подданных оставил свою жену и детей на попечение друга и отправился в путешествие в Чу, а к моменту его возвращения его жена и дети оказались бы измороженными и изголодавшимися, что бы вы сделали?» Царь ответил: «Я бы их бросил». Он спросил: «Если судья не может управлять рыцарями, что тогда делать?» Царь ответил: «Уволить его». Он спросил: «Если в пределах четырех границ не наводится порядок, что тогда делать?» Царь оглянулся на окружающих и перевел разговор на другую тему.

Из приведённого выше отрывка видно, что «погляд на окружающих и переход к другой теме» — это коммуникативная техника, позволяющая маневрировать в диалоге. Она возникла во время беседы Мэн-цзы с Ци Сюань-ваном. Мэн-цзы спросил Ци Сюань-ва: «Если человек отправляется в государство Чу и поручает заботу о своей жене и детях своему другу, но, вернувшись из Чу, обнаруживает, что этот друг заставил его жену и детей мерзнуть и голодать, что делать с таким другом?» Ци Сюань-ва ответил: «Откажись от него». Мэн-цзы спросил дальше: «Если судья не может управлять своими подчиненными, что делать?» Ци Сюань-ва ответил: «Уволь его». Мэн-цзы спросил ещё: «Что делать, если государство управляется плохо?» Поскольку этот вопрос касался ответственности самого Цюань-ва Ци, Цюань-ва Ци огляделся по сторонам и перевёл разговор на другую тему. Впоследствии люди стали называть практику намеренного переключения внимания на другую тему или уклонения от ответа с помощью других слов «Цюань-ва Ци оглядывается по сторонам и говорит о другом».

Практика «царь оглядывается по сторонам и переводит разговор на другое» наиболее часто применяется в дипломатических ситуациях, требующих оперативного реагирования.

В 1945 году, после капитуляции Германии и окончания войны в Европе, председатель Совета Народных Комиссаров СССР Сталин, новый президент США Трумэн и премьер-министр Великобритании Черчилль провели с 17 июля по 2 августа в Потсдаме, к юго-западу от Берлина, встречу, чтобы дополнительно обсудить послевоенный мировой порядок и вопросы, связанные с войной Советского Союза против Японии. За день до начала встречи, 16 июля, США успешно провели первое испытание атомной бомбы в Лос-Аламосе, штат Нью-Мексико.

Трумэн прибыл на встречу, имея в запасе этот «козырь». 24 июля Трумэн неторопливо намекнул Сталину, что у США уже есть атомная бомба, сказав переводчику из СССР: «Пожалуйста, передайте великому маршалу, что мы успешно создали очень мощное взрывное устройство, которое готовы использовать против Японии, и мы надеемся, что оно положит конец войне». Закончив говорить, Трумэн пристально посмотрел на Сталина, желая увидеть его реакцию. Однако Сталин, словно не поняв слов Трумэна, продолжил говорить на другие темы. На самом деле Сталин уже давно знал о создании США атомной бомбы и выяснил степень

продвижения американцев в этой области: советские спецслужбы уже завербовали ведущих учёных американского «Манхэттенского проекта», которые предоставляли Советскому Союзу информацию, а сам Советский Союз также ускорял разработку собственной атомной бомбы. Сталин, используя тактику «оглядывания по сторонам», не только не позволил ядерному шантажу Трумэна возыметь действие, но и не раскрыл планы Советского Союза по созданию собственной атомной бомбы. Спустя несколько лет Советский Союз также успешно создал атомную бомбу.

О том, о чём не следует говорить прямо, нужно высказываться неопределённо

В общении бывают ситуации, когда некоторые вещи не стоит говорить прямо. В таких случаях уклонение от ответа также является проявлением неуважения, поэтому остается только выражаться неопределённо, чтобы собеседник не смог точно понять смысл и не нашёл повода для критики.

В качестве наглядного примера можно привести одну забавную притчу.

Львиный царь искал повод, чтобы съесть своих трех министров. Поэтому он раскрыл пасть и позвал медведя, чтобы тот понюхал, какой запах исходит из его пасти. Медведь, будучи честным и прямолинейным, ответил как есть:

«Великий царь, из вашей пасти исходит неприятный запах — он рыбный и вонючий».

Лев пришёл в ярость, заявив, что медведь оскорбил его, короля всех зверей, и заслуживает смертной казни! Тогда он бросился на медведя, укусил его на смерть и съел.

Затем он позвал обезьяну, чтобы та понюхала. Обезьяна, увидев, что стало с медведем, стала изо всех сил заискивать перед львом и сказала:

«Ах, великий царь! Запах из вашего рта напоминает аромат сладкого вина и пахнет так же приятно, как лучшие духи».

Лев снова пришёл в ярость: он сказал, что обезьяна слишком нечестна, что она подхалимка и, несомненно, является бедствием для страны. Тогда он снова бросился на неё и проглотил обезьяну.

Наконец, лев спросил кролика, какой запах тот почувствовал.

Заяц ответил:

«Великий царь, прошу прощения! Я недавно простудился, у меня заложен нос. Сейчас я ничего не чувствую. Великий царь, если вы позволите мне пойти домой и отдохнуть несколько дней, то, как только я выздоровлю, обязательно буду служить вам».

Лев не нашёл оправдания и был вынужден отпустить кролика домой; тот воспользовался моментом, чтобы сбежать и спасти свою жизнь.

В этой ситуации ответ кролика был очень находчивым, ведь в тот момент он не мог ни подтвердить, ни опровергнуть запах изо рта льва, а просто уклонился от прямого ответа, сославшись на «простуду».

На самом деле, идея этой басни черпает вдохновение из нашей повседневной жизни. В повседневной жизни некоторые вещи не стоит формулировать слишком категорично или конкретно — так можно лучше достичь своей цели.

Гу Вэйцзюнь когда-то занимал должность посла в США. Однажды он посетил международный бал, и американская девушка, с которой он танцевал, внезапно спросила его: «Скажите, вам больше нравятся китайские девушки или американские?»

На этот вопрос было очень трудно ответить: если сказать, что ему нравятся китайские девушки, это неизбежно обидело бы его партнершу по танцу; если же сказать, что ему нравятся американские девушки, это подорвало бы достоинство китайского посла.

Гу Вэйцзюнь проявил находчивость и ответил: «Неважно, китайская девушка это или американская — я люблю ту, кто любит меня».

Неопределённые формулировки, на самом деле, широко распространены в нашей повседневной жизни. Например, мы часто говорим «подожди немного», «примерно в период Нового

года», «обязательно зайду, когда будет время» и т. д. Таким образом, мы избегаем чётких формулировок и оставляем себе большой простор для маневра. В дипломатии возможностей для использования неопределённых формулировок ещё больше. Например: «Мы выражаем озабоченность ситуацией с хх», «Мы обратили внимание на высказывания хх» и т. д. В работе также часто используются неопределённые формулировки, такие как «в последнее время», «большинство товарищей», «в целом удовлетворены» и т. п. Благодаря этому речь приобретает большую гибкость, что иногда помогает выйти из затруднительного положения.

Притвориться, что не поняли, или исказить смысл собеседника

В общении умение уместно притвориться непонимающим может дать неожиданный эффект. Создавая перед другими видимость непонимания, чтобы сбить их с толку, на самом деле вы прекрасно всё понимаете, но делаете вид, что не уловили истинного смысла, намеренно неправильно его интерпретируете, чтобы иронизировать над собеседником и найти себе выход из ситуации.

Однажды один господин пригласил даму на танец, но та высокомерно ответила: «Я не могу танцевать с ребенком». Господин, проявив находчивость, улыбнулся и сказал: «Простите, дорогая мисс, я не знал, что вы беременны». Сказав это, он вежливо поклонился и отошел от неё. Гордая дама, оказавшись в центре всеобщего внимания, не нашла, что ответить, и покраснела до ушей.

Отказ этой высокомерной дамы был для этого господина очень неловким моментом в светском обществе, но он проявил большую сообразительность: притворился, что не понял скрытого смысла её слов, решив, что она беременна, и проявил к ней глубокое уважение — какая же это ирония! Это не только лишило ту даму престижа, но и позволило ему сохранить собственное достоинство. Если бы этот господин стал прямо спорить с ней или вступать в перепалку, он не только не смог бы восстановить свой авторитет, но и утратил бы своё благородство.

В повседневном общении «притворяться, что ничего не понимаешь» — это искусный способ общения. Человек не должен везде слишком явно демонстрировать свою остроту ума, так как это легко вызывает зависть и ненависть со стороны других, и у вас будет появляться всё больше врагов, что помешает вашей работе и карьере развиваться гладко. Люди предпочитают общаться с простыми людьми; к чрезмерно умным и сообразительным они относятся с настороженностью и повышенной бдительностью, ведут себя с вами особенно осторожно и осмотрительно, боясь быть обманутыми или одураченными. Если же вы притворитесь, будто ничего не понимаете, и будете вести себя наивно, то, несмотря на свою проницательность, проявите «мудрость в простоте», создав у окружающих ложное впечатление о своей несообразительности, люди перестанут вас опасаться. В общении с соперниками, которые не знают истинного положения дел, вас часто удастся обмануть. Таким образом, вы с лёгкостью одержите победу над соперниками.

Иногда высшая мудрость заключается в том, чтобы казаться ничего не знающим. Необязательно быть настоящим дураком — достаточно просто выглядеть таким. Если вы умеете притворяться глупым, то на самом деле вы не глупы. Этот приём на самом деле несложен: просто спрячьте свой ум под маской «глупости» и ведите себя так, как будто у вас нет никакого интеллекта.

В переговорах и противостояниях очень эффективным приёмом «толстокожести» является притворная растерянность на поверхности при тайном планировании, накоплении сил и ожидании подходящего момента, чтобы заставить соперника пойти на уступки или заманить его в ловушку.

Притворяться не понимающим, искусно «лгать»

В повседневной жизни умный человек в нужный момент должен приукрасить искренность, сказать неправду, немного солгать. В общении притвориться не понимающим иногда

позволяет избежать неловкости и выйти из затруднительного положения. Столько преимуществ — почему бы этим не воспользоваться?

Мы должны относиться к людям искренне и говорить правду — в этом нет сомнений, но иногда бывает необходимо сказать и «неправду». Об этом люди в той или иной степени уже догадываются. Однако обычно считается, что не говорить правду и не раскрывать всю информацию нужно только в некоторых особых случаях. На самом деле в обычных ситуациях общения нередко бывает, что ложь приносит положительный эффект, да и способы «лжи» бывают самые разные. Не стоит заикливаться на так называемой «искренности» и просто называть это обманом. К тому же, даже если это и обман, но он приносит хороший результат, что это значит для умного человека?

Ложь, способная принести положительный результат в общении, иногда принимает форму притворного непонимания. Такие слова, выражающие притворное непонимание, иногда позволяют избежать или разрядить неловкую ситуацию. В других случаях это может привести к противоположному результату.

В определённый момент небольшая ложь может помочь сторонам достичь некоего «консенсуса», что способствует дальнейшему общению.

Однажды Сяо Цао с другом пошли в гости к одному профессору, который был человеком серьёзным и обычно не улыбался. Они просидели полдня: кроме нескольких вступительных фраз в начале, остальное время заполняло неловкое молчание.

Вдруг друг Сяо Цао заметил тропических рыбок, которых профессор держал дома; некоторые из них были ярко окрашены, и их плавание заставляло глаза закружиться. Сяо Цао знал названия и место происхождения этих рыбок, так как сам держал несколько таких и с гордостью рассказывал об этом своему другу. Увидев, что тот не отрывает от них взгляда, Сяо Цао удивился: он же не впервые их видит, почему же он так реагирует? Профессор, заметив сосредоточенный взгляд друга, улыбнулся и спросил: «Нравятся? Только что купил, видел такие раньше?» Сяо Цао как раз хотел сказать: «Видел, у меня дома тоже несколько таких», но друг опередил его: «На самом деле, никогда таких не видел. Как они называются? Завтра я тоже собираюсь завести себе пару!» Я недоуменно посмотрел на друга, подумав про себя: «Чего ты притворяешься, разве не на прошлой неделе был у меня дома и видел их?»

Услышав это, профессор оживился, его глаза заблестели, и он долго и увлечённо рассказывал о разведении рыбок, а друг, слушая, часто кивал головой. Профессор, словно встретив единомышленника, смеялся и шутил, с гордостью рассказывая ему о происхождении, названиях и особенностях каждой рыбки, а затем потянул его в кабинет, чтобы показать фотографии своей коллекции редких тропических рыбок. Атмосфера сразу же оживилась. Изначально они собирались просто посидеть и уйти, но профессор настойчиво удерживал их, и отпустил только после ужина. На прощание он настойчиво всучил другу Сяо Цао несколько маленьких рыбок и проводил их с седьмого этажа вниз.

Одна ложь, сказанная с притворной невинностью, полностью изменила поведение профессора: беседа, которая едва не зашла в тупик, снова пошла гладко — и всё это благодаря одной лжи друга Цао. Если бы он сказал правду, «неловкость» скорее всего продолжилась бы.

Один студент влюбился в студентку и сказал ей следующее: «Я не могу жить без вас, вы — солнце, согревающее меня, вы — луна, освещающая меня, вы — Полярная звезда, указывающая мне путь, вы — утренняя звезда, возвещающая о рассвете».

Студентка была умной и давно уже поняла, насколько горячими были эти слова признания в любви, но сама она не испытывала симпатии к стоящему перед ней парню. Что же делать? Если категорично сказать «ты мне не нравишься», разве это не поставит собеседника в неловкое положение? А если не дать однозначного ответа, разве это не будет безответственным по отношению к нему?

Поэтому она притворилась не понимающей и сказала: «Как красиво! Вы так хорошо разбираетесь в астрономии, но я, извините, совсем не интересуюсь астрономией!»

Ложь, прикрытая притворством, должна звучать изящно и с достоинством, а это нелегкая задача. Чтобы добиться хорошего эффекта, нужно притвориться не понимающей, и чем убедительнее будет притворство, тем лучше будет результат. При этом ложь должна звучать легко и уверенно, не оставляя места для сомнений — только так можно сделать ложь правдоподобной и добиться успеха благодаря ловкости.

Нужно использовать и мягкие, и жесткие слова

В некоторых ситуациях, чтобы успешно решить проблему, недостаточно говорить только мягко или только жестко — нужно сочетать и то, и другое, чтобы человек одновременно был увлечен и испытывал некоторое опасение, и тогда проблема решится сама собой.

Старик Чэнь приехал из гор провинции Хунань в Ухань по делам. Один из его молодых коллег, собиравшийся жениться, хотел купить дорогой импортный цветной телевизор и попросил Старика Чэня привезти ему телевизор с большим экраном.

Приехав в Ухань, старик Чэнь услышал, что на улице Ханьчжэн товары не только красивые, но и недорогие, особенно детская одежда, которая там значительно дешевле, чем в торговых центрах. Поэтому он решил сначала прогуляться по улице Ханьчжэн, чтобы купить несколько вещей для своего внука, а уже потом пойти в торговый центр и подобрать телевизор для коллеги.

Придя на улицу Ханьчжэнцзе, старик Чэнь убедился, что слава этого места оправдана. Наконец он выбрал для внука несколько комплектов одежды. Расплатившись, старик Чэнь уже собирался уходить, как вдруг обнаружил, что его кошелек исчез. Старик Чэнь очень беспокоился: в кошельке лежали несколько тысяч юаней его коллеги! Он же только что доставал его, когда расплачивался, как он мог так внезапно исчезнуть? Рядом никого не было, только продавщица и он сам. Старик Чэнь подумал, что, скорее всего, продавщица случайно засунула кошелек в кучу одежды.

Старик Чэнь спросил девушку: «Девушка, вы не видели мой кошелек?»

Услышав это, девушка резко изменила тон: «А? Вы говорите, что я его взяла? Тогда идите и вызовите полицию!»

Старик Чэнь почувствовал, что в тоне девушки что-то не так: он ведь не обвинял её, а просто спросил. Разве она не вела себя как «кто-то, кто, пытаясь скрыть кражу, сам на неё указывает»?

Старик Чэнь понимал, что он один, и как только он отойдёт от прилавка, похищенное исчезнет, и надежды уже не останется. Если он пойдёт на «жесткий» подход, это только ухудшит отношения. Поэтому он решил пойти на «мягкий» подход, улыбнулся и сказал: «Я и не говорил, что это ты взяла. Может, в суете она случайно попала в кучу одежды?» Эти слова были очень тактичными и давали девушке возможность выйти из ситуации с достоинством.

В этот момент подошёл покупатель, прервав их разговор. Он принял позу, готовый к «длительной борьбе», и устремил взгляд на прилавок. Девушка выглядела несколько встревоженной.

Когда на прилавке снова остались только они двое, он понизил голос и тихо сказал: «Девушка, я сразу же принёс тебе пятьдесят-шестьдесят юаней выручки, как ты можешь так со мной поступать? Я вижу, что ты ещё молодая, торгуешь на этой оживлённой улице, зарабатываешь за месяц несколько сотен или даже тысячу юаней — репутация же очень важна!» В этих словах были и мольба, и разъяснение, и намек, и девушка опустила голову, явно ведя внутреннюю борьбу.

Он продолжил: «Эти деньги молодой человек поручил мне передать на свадьбу. Если они пропадут, я, простой наемный работник, как смогу их возместить? Мне уже столько лет, а со

мною происходит такое — как я смогу смотреть людям в глаза? Девушка, пожалуйста, помоги мне их тщательно поискать».

Девушка наконец не устояла перед его мольбами и сказала: «Я попробую поискать».

Он сказал: «Я знал, что ты мне поможешь».

И действительно, девушка пошла на уступку, немного покопалась и «нашла» кошелек в куче одежды, после чего застенчиво вернула его ему.

Сочетание мягкости и твёрдости — это непреложная истина в искусстве красноречия. В приведённом выше случае старик Чэнь, увидев, что «твёрдый» подход не сработал, сразу же сменил тактику и пошёл на уступки. Одно слово может возродить государство, а другое — погубить его. Старик Чэнь, говоря мягко и неторопливо, не только вернул утерянные деньги, но и спас молодую девушку, которая едва не стала воровкой.

Не всегда нужно выражать недовольство словами

В повседневной жизни, в отношениях между начальством и подчинёнными на работе или между коллегами, когда многие недостаточно умные и честные люди чувствуют, что с ними обращаются несправедливо, они сразу же проявляют недовольство и гнев, а то и вовсе впадают в ярость, набрасываясь с ругательствами. Однако такое поведение — лишь простой выплеск собственных эмоций, который не оказывает ни малейшего влияния на собеседника. Напротив, это пустая трата сил, которая может вызвать у других неправильное понимание и нанести вам ещё большую обиду.

Лю Нин — административный помощник в одной компании. Коллеги считают её «хозяйкой» компании: по любым вопросам, большим или малым, обращаются именно к ней. В результате Лю Нин каждый день погрязла в рутинной работе, крутится как белка в колесе, и жалобы стали для неё повседневной реальностью.

В тот день с самого утра снова слышались её жалобы: «Ужасно надоело, ужасно надоело!» Один из коллег нахмурился и недовольно пробормотал: «У меня было отличное настроение, а из-за твоего ворчания оно испортилось».

На самом деле Лю Нин — человек открытый и общительный, а в работе она серьёзна и ответственна. Хотя она и полна жалоб, то, что нужно сделать, она выполняет без малейшей задержки. Техническое обслуживание оборудования, закупка канцелярских товаров, оплата транспортных расходов, покупка авиабилетов, бронирование номеров в отелях... Лю Нин весь день крутится как в карусели, ей хотелось бы, чтобы у неё выросло восемь рук. К тому же она очень отзывчива: те, кому лень спускаться в обед, просят её заказать еду на вынос.

Только что она оплатила телефонный счёт, как из финансового отдела пришла Ли, чтобы забрать клей. Лю Нин недовольно сказала: «Разве ты не приходишь вчера? Почему только у тебя столько дел — сегодня то, завтра сё?» С грохотом открыв ящик, она вытащила клей-карандаш и швырнула его на стол: «Впредь забирай всё сразу!» Ли почувствовала себя неловко, но не знала, что ответить, и поспешила улыбнуться: «Посмотри на себя: каждый раз, когда просишь у меня возместить расходы, называешь меня «дорогая», а стоит только попросить тебя о чем-то — сразу же надуваешься».

Все как раз смеялись, когда в офис ворвалась, как ураган, Ван На из отдела продаж — оказалось, в копировальной машине застряла бумага. На лице Лю Нин мгновенно промелькнуло недовольство, и она нетерпеливо махнула рукой: «Поняла. До смерти надоело! Уже сто раз тебе говорила: сначала заполни бланк гарантийного обслуживания». Она швырнула бланк: «Заполняй, я пойду посмотрю».» Выходя, Лю Нин пробурчала: «В общем отделе все, наверное, вымерли — ко мне обращаются по любому поводу!» Сидящий напротив Маленький Чжан был в ярости: «Что это за слова? Я что, тебе что-то сделал?»

Несмотря на плохое отношение, нормальная работа всей компании действительно не обходится без Лю Нин. Хотя иногда она ставит их в неловкое положение своими резкими ответами, никто ничего не говорит. Как бы это сказать? Разве она не делает всё, что от неё требу-

ется, с полной самоотдачей? Но эти «противно», «ужасно надоело», «разве я не говорила?»... Это действительно вызывает дискомфорт. Особенно у коллег по офису: как только Лю Нин их вызывает, у них сразу болит голова. «Да ладно тебе, ты что, не знаешь, что такое эмоциональное загрязнение?» — таков был единодушный отклик всех.

В конце года в компании проводилось общее голосование за лучшего работника. Хотя все считали такую акцию банальной и смешной, в душе каждый надеялся попасть в список победителей. Премия — это мелочь, но кто же не хочет, чтобы его работу оценили по достоинству? Руководство считало, что звание лучшего работника не может достаться никому, кроме Лю Нин, но когда посмотрели на результаты голосования, оказалось, что из более чем 50 бюллетеней Лю Нин получила всего 12 голосов.

Кто-то в кулуарах заметил: «Люй Нин — хороший человек, просто у него слишком острый язык».

Лю Нин чувствовала себя обиженной: «Я работаю до изнеможения, а никто меня не понимает...»

Что значит «трудиться впустую»? Как в случае с Лю Нин: она сделала за других всю работу до мелочей, но, чтобы на мгновение удовлетворить свое самолюбие, позволила себе пару жалобных фраз — и в результате все свои усилия пошли насмарку. Холодные слова ранят: говорящий не задумывается, а слушающий воспринимает по-своему. Поэтому, раз уж взялся за дело, делай его с радостью. Жалобы ни к чему не приведут, а наоборот, затмят твои заслуги.

Не стоит давать пустых обещаний

В современном обществе давать пустые обещания стало привычкой для многих: на словах звучит красиво, а на деле всё обстоит совсем иначе.

«Пустой чек» — это часть личного авторитета человека; если его выписали, но не смогли погасить, это неизбежно снизит вашу репутацию, поэтому лучше как можно реже выписывать «пустые чеки».

В общении сказанное слово — как вылитая вода: его невозможно взять обратно. Например, вы, как бизнесмен, торжественно обещаете:

«Как бы там ни было, на этот раз я сделаю вам скидку в 20%!»

«Ремонт будет бесплатным в любое время!»

«Это и то я вам просто так отдам!»

Под влиянием желания продать товар и убедить собеседника совершить покупку очень легко невольно сказать лишнее, давая собеседнику повод ухватиться за неожиданное обещание.

Прежде чем произносить слова, не допускающие обсуждения, обязательно несколько раз обдумайте их в уме и четко обозначьте: в определённых пределах вы берёте на себя определённую ответственность.

При урегулировании споров следует быть особенно осторожным и не давать устных обещаний; ни в коем случае не говорите ничего, что может нанести ущерб вам или вашей компании, даже с целью успокоить собеседника. Если вы не уверены в сути спора, не действуйте в соответствии с тем, что говорит собеседник.

С такими фразами, как «Мы вскоре решим этот вопрос, прошу прощения», «Я возьму на себя ответственность за это» или «Я знаю, как с этим поступить», следует обращаться с осторожностью.

Не поздно будет высказаться после того, как вы выясните все обстоятельства дела и убедитесь, что на вас действительно лежит ответственность. Хотя и необходимо выслушивать собеседника, это не означает, что можно давать опрометчивые обещания, иначе вас легко могут поймать на следующем:

«Вы же тогда сказали, что возьмете на себя ответственность!»

«Вы нам обещали!»

Не давайте обещаний прямо на месте конфликта, а используйте следующие фразы, чтобы успокоить ситуацию:

«Мы обязательно постараемся выяснить истинные обстоятельства!»

«После консультации с начальством мы примем надлежащие меры с учётом обстоятельств!»

«Позвольте мне немного подумать над этим».

«Я попробую это сделать».

Однако иногда формулировки могут быть неоднозначными, поэтому, как только найден компромисс, понятный обеим сторонам, необходимо четко обозначить, что можно, а что нельзя, и серьезно решить этот вопрос. Если это возможно, лучше зафиксировать договоренности в письменной форме, ведь урегулирование споров — это тоже часть деловых переговоров, и в итоге все должно быть абсолютно ясно.

Если вы постоянно даете друзьям «пустые обещания», говоря «конечно» или «без проблем», но не подкрепляя их реальными действиями, вы утратите доверие, и ваши отношения с собеседником будут трудно сохранить.

Чрезмерная вежливость раздражает

Вежливость — это палка о двух концах: с одной стороны, она позволяет незнакомым и не очень близким людям почувствовать вашу учтивость и уважение, с другой — если вы проявляете излишнюю вежливость по отношению к знакомым, это только увеличивает дистанцию между вами. Поэтому чрезмерная вежливость — это табу в отношениях между знакомыми.

Представьте, что вы пришли в гости к другу, а он ведет себя с вами чрезмерно вежливо: на каждое ваше слово он отвечает лишь «да, да», боясь, что вы останетесь недовольны. В таком случае вы наверняка почувствуете себя неловко, не сможете успокоиться и в конце концов поспешно уйдете.

Чрезмерная вежливость, очевидно, доставляет страдания. «Не делай другому того, чего не хочешь для себя» — пожалуйста, запомните эту мудрую пословицу.

Цель разговора — обмен чувствами и взаимное укрепление интереса, а вежливые фразы, напротив, являются стеной, воздвигнутой между собеседниками. Если не убрать эту стену, люди будут вынуждены обмениваться лишь простейшими, формальными ответами через эту стену.

После первой встречи друзей, когда обменялись небольшими любезностями, при второй и третьей встрече следует постараться как можно реже использовать такие слова, как «Ваше Превосходительство» или «Ваш дом». Если продолжать их использовать, искренней дружбы не сложится. Нагромождение любезных фраз неизбежно испортит дружескую атмосферу.

Вежливые слова служат для выражения вашего уважения или благодарности, а не для того, чтобы отмазываться перед другом, поэтому в них нужно соблюдать меру. Чрезмерное их использование приводит к напыщенности, поверхностности и лицемерию. Если кто-то сделал для вас какую-то мелкую услугу, например, подал чашку чая, достаточно просто сказать «спасибо». Если же речь идет об особых обстоятельствах, то вполне достаточно сказать: «Извини, что доставляю тебе хлопоты». Однако некоторые люди выговаривают целую тираду: «О, спасибо тебе, прости, я не должен был беспокоить тебя такими мелочами, мне действительно очень неловко, я тебе безмерно благодарен» и т. д. Даже наблюдая за этим со стороны, вы почувствуете себя неловко, но разве у вас самого нет такой же привычки?

В вежливых фразах должна быть искренность; вежливые слова, льющиеся потоком, как заученные пословицы, явно звучат как отмазка или формальность и легко вызывают у собеседника неприятные ощущения.

Плохо говорить о других за их спиной — это большой табу

Как гласит пословица, «за стеной есть уши». Хорошие слова не выходят за порог, а плохие разносятся на тысячи ли, поэтому следует придерживаться правила: «Лучше ругать чело-

века в лицо, чем обсуждать его за спиной». Если у другого человека есть недостатки или недочеты, можно указать на них при встрече и посоветовать исправиться, но ни в коем случае не следует молчать в лицо, а потом бесконечно обсуждать его за спиной.

Есть такая поговорка: «Нет человека, о котором не говорили бы за спиной, и нет человека, который не говорил бы о других за спиной». Хотя эти слова и звучат несколько категорично, они отражают одну истину: большинство людей в той или иной степени обсуждают других за их спиной. Однако стоит отметить: человек, который часто говорит плохо о других за их спиной, наверняка не будет пользоваться популярностью. Ведь любой здравомыслящий человек естественным образом подумает: «Если ты сейчас говоришь плохо о ком-то в моем присутствии, то в следующий раз ты, возможно, будешь говорить плохо обо мне в присутствии других». В результате у других о том, кто говорит плохо о других, не сложится хорошее впечатление.

В повседневном общении часто приходится сталкиваться с тем, что кто-то говорит плохо о другом человеке в вашем присутствии. В таких случаях вам следует правильно настроиться и подходить к этому вопросу с диалектическим мышлением. Ведь у человека, говорящего плохо о другом, всегда есть свои причины. Тщательный анализ психологии говорящего и мотивов его поведения очень полезен для самосовершенствования.

Двое друзей из-за одного общего знакомого вступили в неприятный конфликт. Оба хотя при встрече обычно и делают вид, что им всё равно, как только расстанутся, начинают «атаковать» друг друга, преувеличивая «плохие» стороны собеседника. Как их общий друг, вы, естественно, становитесь объектом, на котором обе стороны вымещают своё недовольство друг другом. Когда А говорит тебе плохое о Б, тебе следует по возможности хранить молчание, в подходящий момент вставляя пару-тройку слов наставления, но не давая никаких оценок в адрес Б; когда Б говорит тебе плохое об А, ты также не должен давать никаких оценок в адрес А, а в подходящий момент сказать Б пару слов наставления. Все сказанное, будь то слова А или Б, должно оставаться у тебя и не передаваться дальше. Спустя некоторое время, когда А и Б успокоятся и вспомнят о том, что говорили в вашем присутствии, им наверняка станет неловко. Такой подход не даст их противоречиям еще больше обостриться, и хорошие друзья в конце концов останутся хорошими друзьями.

Если же ты поступишь иначе — будешь им поддакивать, в присутствии А соглашаясь с тем, что В плохой, а в присутствии В — с тем, что А плохой, — то результат можно предсказать.

Из этой истории можно извлечь один урок: когда кто-то говорит тебе плохое о третьем человеке, независимо от того, понимаешь ли ты причины этого или нет, ты должен соблюдать одно правило — «услышать и забыть». При этом необходимо хорошо понимать собеседника: если окажется, что он делает это без причины, просто из-за врожденной привычки обсуждать других за их спиной, то тебе следует быть осторожным и в дальнейшем сознательно дистанцироваться от него.

Если у кого-то есть недостатки, вы можете найти подходящий случай, чтобы сказать об этом ему в лицо, либо просто терпеть и делать вид, что ничего не замечаете. Обсуждать других за их спиной — абсолютно недопустимо.

Не выставляйте недостатки других на показ

Недостатки есть у каждого, и хотя некоторые, возможно, сами хорошо их осознают, слышать об этом из уст других все равно неприятно. Как гласит пословица: «Не бьют по лицу, не выставляют недостатки напоказ». Никто не хочет, чтобы другие нападали на его слабые стороны. Если без разбора и слепо выставлять недостатки собеседника, это легко приведет к ожесточенной словесной перепалке, в которой оба останутся в проигрыше.

«Не говори о росте в присутствии низкорослого» — это предостережение, призывающее людей в общении не задевать чужое самоуважение. В жизни у каждого есть свои сильные и слабые стороны. Если сравнивать свои сильные стороны с чужими слабостями, то можно стать

высокомерным; если же сравнивать свои слабости с чужими сильными сторонами, то можно потерять уверенность в себе. На это особенно следует обращать внимание в общении.

В период Весны и Осени канцлер государства Ци Янь Цзы был невысокого роста. Однажды он отправился с визитом в государство Чу. Правитель Чу намеренно решил посмеяться над низким ростом Янь Цзы и приказал открыть только боковую дверь рядом с главными воротами. Янь Цзы, увидев это, сразу понял намерения правителя Чу и сказал стражнику: «Я прибыл с визитом от имени государства Ци. Обычно в великие государства входят через главные ворота, а в «собачьи государства» — через собачью нору. Но я и не думал, что такое величественное государство, как Чу, примет меня по «собачьим» обычаям. Похоже, я приехал не туда». Правитель Чу, намеревавшийся унижить Янь-цзы, напротив, сам подвергся от него суровому унижению.

Поэтому в общении с людьми по возможности избегать упоминания слабых сторон собеседника — это один из ключевых факторов успеха. Есть поговорка: «Как может низкорослый мужчина быть настоящим мужчиной?» Низкорослых мужчин часто называют «инвалидами третьей степени», и почти ни одна девушка не хочет выходить замуж за мужчину, который ниже её ростом — это общественное предубеждение. Однако если в одном аспекте человек уступает, то в другом он может превосходить других. Если же цепляться за один недостаток как за слабое место, то каждый может оказаться в неловком положении. Поэтому мы говорим: говорить о росте в присутствии невысокого человека — значит навлечь на себя позор. Если мы постоянно фиксируемся на слабостях других и в общении всегда используем их в качестве мишени для атак, то возможны только два исхода: во-первых, люди не захотят больше с вами общаться. В результате у вас будет все меньше друзей: все будут вас избегать, уклоняться от общения с вами и не вступать в споры, пока вы не останетесь в полном одиночестве. Во-вторых, другие начнут наносить вам ответные удары, раскрывая ваши недостатки. Это неизбежно приведет к ситуации взаимного разоблачения и насмешек, а в дальнейшем — к взаимной вражде. В таком случае вы потерпите полное фиаско в общении, и впечатление, которое вы произведете на людей, а также их оценка вашей личности вряд ли будут положительными.

Как правило, люди боятся, когда упоминают об их недостатках. В повседневном общении мы, с одной стороны, должны по возможности избегать упоминания недостатков собеседника, а с другой — вполне можем, исходя из искренней заботы о нем, доброжелательно давать ему советы, помогая превратить его недостатки в достоинства или избавить его от чувства неполноценности из-за них. Тогда ты также получишь признание окружающих, а вместе с тем и их доверие, и даже благодарность.

Не стоит постоянно говорить о недостатках других; даже если это неизбежно, можно сформулировать свои слова по-другому. Это — искусство общения и завоевания дружбы. Как гласит пословица: «Умеющий говорить — заставляет смеяться, неумеющий — заставляет прыгать». То есть, гибкость в выражениях позволяет достигать разных результатов.

Избавьтесь от вредных привычек в общении

Плохие привычки в разговоре являются табу в общении с людьми в социальных ситуациях. Если вы мужчина, то проблемы с речью значительно подорвут ваши способности, авторитет и убедительность; если вы женщина, это лишит вас присущего вам очарования и привлекательности, заставив людей отшатываться от вас при первом же звуке вашего голоса.

1. Речь с носовым оттенком

Это распространённый и крайне негативный недостаток: когда вы говорите через нос, в вашем голосе появляется носовой оттенок. Если зажать нос большим и указательным пальцами, вы услышите именно такой звук.

Если вы говорите с носовым оттенком, вам не удастся привлечь внимание собеседника при первом знакомстве. Вы создаете впечатление человека, который постоянно жалуется, лишен энергии и крайне негативен. Однако, если вы не открываете рот достаточно широко при

разговоре, голос также будет выходить через нос. Когда вы говорите, лучше всего держать расстояние в полдюйма между верхними и нижними зубами. Носовой голос наносит женщинам больший ущерб, чем мужчинам: вы вряд ли встретите женщину, которая постоянно говорит с носовым оттенком и при этом выглядит очаровательной. Если вы хотите быть максимально убедительной в глазах окружающих или вызывать у них приятные эмоции, вам лучше не говорить с носовым оттенком, а использовать грудную резонансную дикцию.

2. Использование словесных клише

В повседневном общении, когда мы говорим с кем-то или слушаем собеседника, часто можно услышать такие слова, как «это», «ты знаешь», «он сказал», «я сказал». Если вы повторяете и постоянно используете эти слова в речи, это и есть словесные клише. Существует множество видов словесных клише, и даже некоторые великие политики допускают эту ошибку в телевизионных интервью.

Иногда в разговоре мы также слышим постоянные звуки типа «а», «э-э» и т. п., которые тоже могут превратиться в вербальные привычки. Запомните совет Оливера Холмса — ни в коем случае не разбрасывайте в разговоре эти ужасные звуки «э-э». Если у вас есть диктофон, попробуйте записать свой голос во время телефонного разговора и послушайте, не проявляется ли у вас эта привычка. Как только вы выявите свой недостаток, в дальнейшем, общаясь с людьми, постоянно напоминайте себе об этом. Когда вы заметите, что кто-то другой использует словесные клише, вы поймете, насколько эти слова раздражают и насколько они однообразны и скучны.

3. Чрезмерная мимика

Проанализируйте себя: не совершаете ли вы во время разговора следующие действия: ерзаете на месте, хмурите брови, поднимаете брови, кривите нос, косится рот, тянете за ухо, поправляете подбородок, чешете волосы, вертите карандаш, поправляете галстук, теребите пальцы, покачиваете ногой и т. д. Все это — факторы, негативно влияющие на эффективность вашей речи. Когда вы говорите, внимание слушателей отвлекается на ваши жесты; они будут наблюдать за вашими нелепыми движениями и совершенно не смогут сосредоточиться на ваших словах.

Один владелец компании, выступая перед публикой, всегда просил свою секретаршу стоять среди слушателей: если он начинал слишком много жестикулировать, она прижимала карандаш к уху, чтобы напомнить ему об этом. Конечно, не каждому под силу поступать так же, но во время выступления вы вполне можете самостоятельно следить за собой: как только заметите, что совершаете лишние движения, сразу же исправляйте их.

4. Ваш взгляд рассеян

Когда вы пожимаете руку другому человеку в знак приветствия, между вами устанавливается физический контакт, и не менее важную роль играет зрительный контакт: обмениваясь взглядами, вы можете установить межличностные отношения.

Взгляд не только передает информацию собеседнику, но и позволяет вам получать определенную информацию из его взгляда. Вам кажется, будто вы слышите, как он говорит:

«Как интересно!»

«Как неприятно».

«Я понял».

«Ты меня сбил с толку».

«Я собираюсь закончить».

«Я с удовольствием послушаю тебя».

«Я не хочу с тобой разговаривать».

Когда ты говоришь, говорят ли твои глаза? Или ты намеренно избегаешь взглядов других, не смея смотреть им в глаза, потому что это вызывает у тебя дискомфорт? Строишь ли ты на потолок, пока говоришь? Склоняешь ли ты голову, глядя на свои ноги? Видишь ли ты

скопления людей или отдельных личностей? В любом случае, нет ничего проще, чем потерять слушателей, чем уклоняться от их взглядов.

Глава «Отношения: близость и дистанция»

В общении с людьми нужно уметь выражать благодарность, приветствовать, проявлять заботу, а также использовать другие приятные «учтивые фразы». Они не так строги и формальны, как письменная речь, но при этом гораздо легче, чем заученное наизусть из учебников, и звучат гораздо более блестяще и благородно. Искусство учтивых фраз глубоко и сложно, и очень важно правильно соблюдать меру.

Глава 4. «Умелые фразы» при похвале других

Похвала — это непреднамеренный добрый поступок

Каждый человек считает себя важным и полагает, что большинство его поступков правильны. С его точки зрения, единственное, что имеет значение в этом мире, — это он сам. Разумеется, речь здесь не идет о том, чтобы утверждать, что «все люди эгоистичны». В каждом человеке есть чувство удовлетворения собой, а также чувство значимости и достижения. Одного лишь собственного ощущения им недостаточно — им нужно признание со стороны окружающих; в этом признании они чувствуют, что общество заметило их существование, и думают про себя: «Я всё-таки довольно важен, посмотри, как хорошо я справился с этим делом».

Некоторые фразы, такие как «Ты сможешь, у тебя обязательно получится», «Ты гений, у тебя огромный талант», «Ты прекрасная девушка» и другие подобные намеки, могут вернуть человеку мужество в моменты неуверенности.

Один американский психолог провёл следующий эксперимент. Он нашёл класс в одной средней школе и объяснил классному руководителю, что этот эксперимент позволит ему увидеть чудо, поскольку он уже проводил подобные эксперименты во многих школах и со многими людьми, и результаты были очень успешными.

Он долго наблюдал за классом незаметно и заметил, что в классе была одна девушка с заурядной внешностью, ничем не примечательная. Тогда он воспользовался случаем, собрал весь класс (кроме этой девушки) и рассказал им о своём замысле. Психолог сказал ученикам, что отныне все должны считать эту отсутствующую девушку самой красивой, самой очаровательной и самой прекрасной в классе. Через три месяца произойдёт чудо.

И с того дня отношение учеников к этой девушке изменилось — они перестали относиться к ней так холодно, как раньше.

Сначала девушка была ошеломлена таким вниманием: она с удивлением наблюдала, как парень игнорировал других, более привлекательных девушек и уделял ей все свое внимание, а девушки тоже смотрели на неё с завистью. Отношение учителей к ней на уроках тоже изменилось: каждый раз, когда задавали вопрос, они всегда обращались к ней по имени, а когда она отвечала правильно, её хвалили. Девушка словно погрузилась в сон: она не могла понять, как за эти дни из «Золушки» она вдруг превратилась в «Белоснежку» в глазах всех.

Прошла неделя, а люди по-прежнему окружали её вниманием, словно она была луной, окружённой звёздами. Тогда она начала заботиться о своём внешнем виде: её брови разгладились, грудь выпрямилась, а благодаря тому, что смех часто сопровождал её, её настроение постепенно стало более открытым и радостным, и она часто весело проводила время с друзьями.

Прошло два месяца, и все одноклассники с удивлением обнаружили, что она сильно изменилась по сравнению с прежней. Хотя внешне её нельзя было назвать необыкновенно красивой, она выглядела очаровательно, а улыбка часто не сходила с её губ; некоторые одноклассники даже говорили, что эта улыбка похожа на улыбку звезды. Позже в классе выбирали старосту, и все единодушно проголосовали за эту девушку. Возможно, в начале эксперимента все просто играли свою роль, но со временем их чувства стали искренними.

Путь к успеху ни для кого не бывает ровным, особенно для тех, кто с детства пережил много испытаний. Особенно в самые трудные моменты, когда будущее кажется туманным и не видно выхода, им нужны не слёзы сочувствия и не глубокое сожаление — зачастую одного слова похвалы или поддержки достаточно, чтобы они обрели уверенность, преодолели трудности и приняли вызов.

Частое использование слов похвалы — самый быстрый способ изменить ваши отношения с окружающими

В реальной жизни похвала и лесть — это не просто явление, но и целая наука, а главное — искусство.

Марк Твен однажды сказал: «Одно блестящее слово похвалы может заменить мне десятидневный запас провизии».

Хвалить и льстить другим — это, по сути, проявление мудрости, стратегия и непревзойденная «смазка» для межличностных отношений. К тому же эти прекрасные слова даются даром. Почему бы не воспользоваться таким шансом, который «приносит пользу другим и не наносит вреда себе»?

Похвала и умелое льстение — один из самых эффективных способов завоевать и сохранить симпатию.

Бывший президент США Вилсон, участвуя в предвыборной гонке за звание кандидата в президенты от Демократической партии, также прибегал к этому методу: кто-то обнародовал письмо, написанное Вильсоном много лет назад, в котором он заявлял, что собирается разгромить одного из конгрессменов. Вскоре после публикации письма на одном из банкетов в Вашингтоне, где присутствовал и упомянутый конгрессмен, Уилсон в своей речи высоко оценил его характер и причины, благодаря которым тот заслужил свою репутацию. Спустя некоторое время Уилсон снова встретился с этим конгрессменом, и тот стал совершенно другим человеком: он проявил к Уилсону большую теплоту и вежливость и поддержал его на выборах.

Можно сказать, что похвала и умение льстить — это «золотой ключ» к завоеванию симпатии и одобрения окружающих. Дарить похвалу другим — все равно что давать еду голодному нищему. Зачастую она подобна витаминам — это одна из самых эффективных пищ.

В любом случае, людям всегда нравится, когда им льстят. Иногда, даже зная, что собеседник говорит лесть, в душе все равно невольно возникает чувство самодовольства — это слабость человеческой натуры. Другими словами, человек, получивший похвалу от другого, ни в коем случае не почувствует отвращения, если только собеседник не переборщит.

Похвала — это и высшее искусство общения, и важный мост, укрепляющий эмоциональные связи между людьми. Если вы будете часто говорить лестные слова, то обнаружите, что вокруг вас больше нет врагов.

Всегда найдется повод похвалить другого

Мы часто сталкиваемся с трудными людьми: они не слушают доводов, ни мягкие слова, ни напор не действуют, а порой они даже испытывают к вам упорную враждебность. Вы скажете: «Уже хорошо, что у меня хватает терпения разговаривать с такими людьми, разве нужно ещё и хвалить их?»

Это абсолютно верно. Потому что именно в этот момент только похвала способна развязать этот тупик.

Господин Гао из компании «Филадельфия Уокер» — такой же обычный человек, как и мы.

Компания «Уокер» взяла на себя строительство офисного здания, которое должно было быть завершено в сроки, оговоренные в контракте. Сначала всё шло гладко, и когда строительство уже близилось к завершению, внезапно поставщик, отвечавший за поставку отделочных материалов для здания, заявил, что не сможет выполнить поставку в срок. Это могло повлиять на весь проект: если здание не будет сдано в срок, возникнут огромные проблемы и придётся заплатить огромный штраф — и всё это из-за одного человека.

Ни телефонные звонки, ни споры, ни переговоры не принесли результата. Тогда господин Гао отправился в Нью-Йорк, чтобы встретиться с этим поставщиком. Он прямо вошел в кабинет председателя правления той компании, но вместо того, чтобы упрекать собеседника,

начал с похвалы, отметив, что фамилия этого человека является уникальной в данном регионе. Это очень удивило председателя правления.

Он долго рассказывал о его семье и предках. Когда тот закончил, господин Гао похвалил его за то, что он в одиночку держит на плаву такую огромную компанию, а также за то, что производимые ею изделия из меди превосходят аналоги других компаний. Тогда председатель настоял на том, чтобы пригласить господина Гао на обед. Во время обеда господин Гао заговорил о других вещах, так и не упомянув о цели своего визита.

После обеда именно этот председатель правления первым затронул суть дела: поскольку господин Гао доставил ему столько радости, председатель согласился поставить продукцию в соответствии с контрактом.

Господин Гао достиг своей цели, даже не выдвинув никаких требований. Материалы были доставлены вовремя, и они выполнили заказ в срок. В такой ситуации, если бы господин Гао поступил так, как поступает большинство людей — стал спорить и действовать под влиянием эмоций, — каким бы был результат? Результат точно не был бы столь идеальным.

Начать с похвалы и признания — это самый простой способ убедить других. Если рыба пахнет рыбой, можно добавить рисовый спирт, чтобы убрать запах; если мясо с костями не разваривается, можно капнуть несколько капель уксуса. Все это основано на принципе «одно устраняет другое». На пути к успеху те, кто умеет правильно применять этот принцип, достигают большего с меньшими усилиями, а те, кто не умеет, тратят силы впустую.

Давайте посмотрим, как Адамсон сумел с помощью похвалы разрядить враждебную обстановку.

Основатель известной американской компании «Кодак» Истман пожертвовал огромную сумму на строительство в Рочестере концертного зала, мемориала и театра. За право поставить сиденья в эти здания развернулась ожесточённая конкуренция между многими производителями.

Однако все бизнесмены, приезжавшие к Истману для переговоров, приезжали в приподнятом настроении, а уезжали разочарованными, не добившись ничего.

Именно в таких условиях менеджер компании «Beautiful Seats» Адамсон пришёл на встречу с Истменом в надежде получить этот заказ стоимостью 90 тысяч долларов.

Секретарь Истмана, прежде чем представить Адамсона, предупредил его: «Я знаю, что вы очень хотите получить этот заказ, но могу сказать вам прямо сейчас: если вы займете время мистера Истмана более чем на 5 минут, вам конец. Он очень строгий и очень занятой человек, поэтому, когда войдете, говорите быстро».

Адамсон улыбнулся и кивнул в знак согласия.

Когда Адамсона ввели в кабинет Истмана, он увидел, что тот склонился над стопкой документов на столе, и, тихо стоя, стал внимательно осматривать кабинет.

Через некоторое время Истман поднял голову, заметил Адамсона и спросил: «Чем могу быть полезен, сэр?»

Секретарь кратко представил Адамсона и вышел. Адамсон не стал сразу говорить о делах, а сказал: «Мистер Истман, пока мы ждали вас, я внимательно осмотрел ваш кабинет. Я сам давно занимаюсь внутренней отделкой деревом, но никогда не видел кабинета, оформленного с такой изысканностью».

Истман ответил: «Ой! Вы напомнили мне о том, о чём я почти забыл. Этот кабинет я спроектировал сам, и когда он только что был построен, он мне очень понравился. Но потом я так загружился работой, что несколько недель подряд у меня не было возможности как следует полюбоваться этой комнатой».

Адамсон подошёл к стене, провёл рукой по деревянной панели и сказал: «По-моему, это английский дуб, верно? Итальянский дуб не имеет такой текстуры».

«Да, — с радостью ответил Истман, вставая с места, — это дуб, импортированный из Англии. Мой друг, специалист по дубовым материалам для интерьеров, специально поехал в Англию, чтобы заказать его для меня».

Истман был в отличном настроении и начал внимательно показывать Адамсону кабинет.

Он поочередно знакомил Адамсона со всеми элементами интерьера: сначала говорил о дереве, затем о пропорциях, далее о цвете, о мастерстве исполнения и о цене, а потом подробно рассказал о том, как он придумал этот дизайн.

Адамсон слушал его с улыбкой, проявляя живой интерес.

Увидев, что Истман в полном восторге от разговора, Адамсон из любопытства спросил о его жизненном пути. Истман рассказал ему о своей тяжелой юности, о том, как они с матерью боролись с нищетой, о том, как он изобрел фотоаппарат «Кода», а также о своих планах сделать огромное пожертвование на благо общества...

Адамсон искренне похвалил его благотворительность.

Изначально секретарь предупредил Адамсона, что беседа не должна длиться дольше пяти минут. В итоге Адамсон беседовал с Истманом час за часом, вплоть до полудня.

В конце концов Истман сказал Адамсону: «Недавно я купил в Японии несколько стульев и поставил их в прихожей у себя дома, но из-за солнечных лучей с них сошла краска. Вчера я сходил в магазин и купил краску, чтобы сам их перекрасить. Не хотите ли посмотреть, как я это делаю? Ладно, приходите ко мне на обед, а потом посмотрите, на что я способен».

После обеда Истман приступил к делу, покрасил стулья один за другим и был этим очень горд.

До самого момента, когда Адамсон собрался уходить, ни один из них не затронул тему бизнеса.

В итоге Адамсон не только получил большой заказ, но и завязал с Истманом дружбу на всю жизнь.

Искренняя похвала доставляет больше радости

Некоторые люди, не исходя из искренних чувств, а просто следуя общему течению, повторяют чужие лестные слова или поддакивают чужим похвалам; это не только ставит их в неловкое положение, но и вызывает неприязнь у того, кому адресована похвала.

В древности у Чжу Вэня была группа людей, любивших подражать другим и льстить. Однажды, когда Чжу Вэнь с гостями отдыхал под большой ивой, он нечаянно произнес: «Какая огромная ива!»

Гости, стремясь завоевать его расположение, один за другим встали и стали восторженно повторять: «Какая огромная ива!»

Чжу Вэнь, увидев это, посмеялся и добавил: «Какая огромная ива, из неё можно сделать переднюю часть колесницы».

На самом деле из ивового дерева нельзя сделать переднюю часть колесницы. Но пять или шесть человек всё равно подхватили его слова: «Из него можно сделать переднюю часть колесницы».

Чжу Вэнь был до крайности раздражён этими подхалимами, повторяющими за ним как попугаи, и громко воскликнул: «Разве из ивы можно сделать переднюю часть колесницы! Я слышал, как люди говорили, что во времена династии Цинь оленя называли лошадью — разве это так уж сложно?» После чего он приказал схватить тех, кто сказал «из неё можно сделать переднюю часть колесницы», и казнить их.

Если лесть исходит из лицемерия, собеседник посчитает, что вы просто подлизываетесь, и тем более это верно, если вы слепо следуете чужим похвалам.

Лесть — это искусство, которое требует не только умелого выражения, но и проникательности и творческого подхода.

Одна элегантная дама сказала своему другу: «Ваша речь сегодня вечером была просто великолепна. Я невольно подумала, каким выдающимся адвокатом вы могли бы стать!» Услышав этот неожиданный комплимент, друг покраснел, как школьник, и выразил безграничную благодарность.

Никто не останется равнодушным к искренней похвале. Профессор Ферпас из Гарвардского университета пережил следующий случай:

Однажды летом, когда стояла душная жара, он зашел в переполненный вагон-ресторан поезда, чтобы пообедать. Когда официант протянул ему меню, он сказал: «Сегодня парням, готовящим еду у плит, наверное, приходится нелегко».

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.