

В И К Т О Р К О С С

ЗА ЧТО НАС ЦЕНЯТ НА РАБОТЕ

Репутация складывается
из мелочей



Виктор Кросс

**За что нас ценят на
работе. Репутация
складывается из мелочей**

«Автор»

2026

Кросс В.

За что нас ценят на работе. Репутация складывается из мелочей /
В. Кросс — «Автор», 2026

Повышение снова досталось другому. А работу делали вы. Прежде чем брать на себя ещё больше, проверьте, какое впечатление оставляете каждый день. Резкая реплика, неудачный спор с начальником, участие в сплетнях могут перечеркнуть то, что вы привыкли считать безупречной репутацией. Эта книга позволяет посмотреть на себя глазами людей, от которых зависит ваша карьера. От знакомства и делового облика до конфликтов с коллегами и доверия руководства: вы увидите, где сами ослабляете свои позиции и что можете изменить. Стоит прочесть до следующего важного разговора. Пусть ваши привычки помогают вашим результатам, а не обесценивают их.

Содержание

Предисловие	5
Глава 1. Формирование собственного профессионального имиджа	6
Один шаг, раскрывающий вашу сущность	7
Взгляд — это окно в вашу душу	8
Пусть улыбка станет вашей визитной карточкой	10
Используйте лучший момент для убеждения	12
Не забывайте хвалить людей	14
Не позволяйте мелким промахам испортить свой имидж	16
Как правильно одеваться?	18
Независимо от того, что вы носите, главное — быть чистым и опрятным	22
Часто извиняйтесь	25
Умение отказывать — признак зрелости в общении	27
Глава 2. Как повысить свою привлекательность в официальных ситуациях	28
Создайте правильное первое впечатление	29
При рукопожатии не стесняйтесь уделить ему больше времени	32
Сделайте своё представление безупречным	35
Запоминание имен других людей	37
Обмен визитными карточками требует скромности	39
Своевременно преодолевайте неловкое молчание	42
Как можно скорее сократить эмоциональную дистанцию	43
Создать искреннее первое впечатление	45
Как избавиться от чувства неполноценности при знакомстве с людьми	47
Постоянно заводите новые знакомства	49
Старайтесь произвести глубокое первое впечатление	51
Глава 3. Сдержанные слова и поступки помогут вам завоевать множество полезных знакомств	53
Скрывайте свои сильные стороны	54
Сдержанность в словах и поступках	56
Не считайте себя не таким, как все	58
Будьте осторожны: слова могут принести беду	60
Конец ознакомительного фрагмента.	61

Виктор Кросс

За что нас ценят на работе.

Репутация складывается из мелочей

Предисловие

Один известный специалист по обучению руководителей однажды сказал: «Человек, который не стремится выполнять свою работу как можно лучше, не добьётся успеха. А чтобы достичь совершенства, нужно уделять внимание деталям».

Эти слова особенно актуальны на современном рынке труда, где конкуренция очень высока. Соискателей нередко больше, чем вакансий, поэтому найти подходящую работу бывает непросто. И тем, кто давно работает, тоже приходится нелегко: с ростом числа выпускников вузов общий уровень образования повышается, а различия между сотрудниками становятся менее заметными. Выделиться среди коллег, добиться повышения зарплаты или продвижения по службе — задача не из лёгких: иногда достаточно одной мелкой ошибки, чтобы все усилия пошли насмарку.

Поскольку судьба сотрудников во многом зависит от руководства, некоторые полагают, что верность компании непременно принесёт им признание начальства. Другие уверены: достаточно хорошо работать, и повышение зарплаты вместе с продвижением по службе не заставят себя ждать.

Конечно, верность компании и хорошие результаты повышают шансы выделиться среди коллег. Но бывает, что человек всю карьеру остаётся предан одному работодателю и так и не получает признания. Другой добивается впечатляющих результатов, однако раз за разом упускает возможность повышения. Причина порой кроется в повседневном общении с руководством, коллегами и клиентами: такие сотрудники допускают оплошности или не учитывают негласные правила рабочих отношений.

Независимо от того, было ли это сделано намеренно или по неосторожности, они действительно поступили неправильно и, сами того не замечая, оставили у начальника плохое впечатление, что впоследствии повлияло на их карьерный рост. Если бы они уделяли внимание тем деталям, которые так легко упустить из виду, и стремились к совершенству, им, естественно, было бы гораздо проще добиться успеха.

Работа — основа существования каждого человека. В профессиональной карьере каждый молодой человек, делающий первые шаги в карьере, неизбежно сталкивается с такими вопросами: как закрепиться на работе, как выделиться из общей массы, как максимально реализовать свою жизненную ценность через работу, как избежать лишних обходных путей и преодолеть все препятствия.

Эта книга написана доступным языком, а приведенные в ней примеры происходят в жизни обычных людей, что делает их особенно полезными и практичными. Уверены, что каждый сотрудник, работающий в корпоративной среде, найдет в ней для себя что-то полезное.

Глава 1. Формирование собственного профессионального имиджа

Формирование профессионального имиджа — это не дело одного дня, а процесс, который естественным образом складывается с течением времени в каждом взгляде, каждом движении, каждом выражении лица, но именно эти детали часто остаются незамеченными. Если дома эти мелочи действительно не имеют значения, то на работе они напрямую влияют на то, какое впечатление вы производите на окружающих, и поэтому все они становятся важными факторами, определяющими ваш имидж в обществе.

Один шаг, раскрывающий вашу сущность

В США появился новый прибор, способный определить, идет ли впереди мужчина или женщина на расстоянии 10 километров; в основном он делает это, измеряя амплитуду колебаний бедер. Это стало поводом для множества забавных ситуаций: некоторых женщин прибор определял как мужчин, поскольку, несмотря на женскую внешность, их манера ходьбы напоминала мужскую.

У каждого человека есть своя особенная манера ходьбы. Обычно, когда мы видим старого друга или члена семьи издали, мы быстро их узнаем, потому что хорошо знакомы с их манерой ходьбы.

В повседневной жизни по манере ходьбы и длине шага можно определить особенности походки человека. Конечно, манера ходьбы меняется в зависимости от настроения: когда человек в хорошем настроении, его шаги становятся легкими и бодрыми. И наоборот, когда он грустит, его походка становится тяжелой. Как правило, люди с большим шагом обладают сильным стремлением к самовыражению. Им нравится, когда окружающие признают их существование.

Люди, которые идут быстрым шагом и широко размахивают руками, отличаются активностью и считаются целеустремленными. А те, кто независимо от погоды всегда держит руки в карманах, время от времени опускает голову и волочит ноги, словно что-то упало на землю, — такие люди любят размышлять.

Те, кто ходит, скрестив руки на талии, с перенесенным вперед центром тяжести, быстрым шагом и взглядом, словно ищущим что-то, как правило, отличаются недальновидностью и видят только сиюминутную выгоду.

Люди, которые любят стучать ногой по земле, то злятся, как будто потерпели неудачу, то впадают в уныние, и часто не могут сохранять душевное спокойствие. В группах профессиональной подготовки 10 % участников ходят именно так. Такие безэнергичные люди отбивают у инструкторов желание проводить тренировки, и в конечном итоге теряют от этого сами.

Есть и те, кто поднимает ноги как можно выше, словно танцуя, и даже не обращая внимания на окружающих, продолжает идти, при этом пританцовывая. Некоторые ходят, расставляя ноги в стороны, или намеренно перекрещивают шаги, а некоторые даже широко раскачивают бедрами из стороны в сторону — такие люди, как правило, любят выделяться.

Те, кто держит руки за спиной, опускает голову и неторопливо идет, погруженный в размышления, считаются «мыслителями». Те, кто высоко поднимает подбородок, широко размахивает руками, делает преувеличенные шаги и намеренно выделяется своей походкой, относятся к типу «самоудовлетворенных» и любят, когда их уважают. Походка с раскачиванием бедер чаще встречается у женщин, и в этом случае следует уделять внимание эстетике осанки.

Идеальная походка — это когда плечи, туловище и талия образуют одну линию, живот втянут, подбородок прижат к груди, голова слегка откинута назад, руки естественно раскачиваются, а ноги идут вперед по прямой линии.

На протяжении жизни человека даже мелочи в поведении и общении могут раскрыть его жизненную позицию и стать частью его социального образа, поэтому по манере ходьбы можно судить и о будущем этого человека.

Взгляд — это окно в вашу душу

«Глаза — зеркало души». Тайна глаз заключается в том, что они без утайки отражают радость, гнев, печаль и счастье человека, а также его мыслительную деятельность.

Поэтому в глазах человека обычно отражается весь его внутренний мир.

Мы часто говорим, что глаза какой-то милой девушки «говорят» — это означает, что они очень выразительны. На самом деле глаза человека с насыщенной внутренней жизнью и богатыми эмоциями всегда очень трогательны.

Хороший личный имидж характеризуется открытым, дружелюбным, доброжелательным и живым взглядом. Особенно во время разговора взгляд должен быть устремлен на собеседника, не следует отводить глаза или позволять взгляду блуждать. На протяжении всего разговора взгляд должен быть сосредоточен на собеседнике — внимательный, мягкий и полный энтузиазма.

В межличностном общении следует избегать таких выражений взгляда, как усталость, холодность, оцепенение, безразличие, презрение, испуг, враждебность, а также беспорядочного перевода взгляда с одного на другого; тем более не следует оглядывать собеседника с ног до головы или подмигивать ему.

Существует ещё один вид взгляда, называемый «пристальным взглядом». Различные виды пристального взгляда имеют разное значение. Во время переговоров, обсуждений и переговоров пристальный взгляд на собеседника создаёт впечатление серьёзности и внимательности. Точка пристального взгляда находится в области глаз собеседника или между глазами и лбом. В различных социальных ситуациях также используется особый вид пристального взгляда, при котором точка взгляда находится в треугольной области между верхней частью губ и глазами. Близкий пристальный взгляд — это способ взгляда, используемый между близкими людьми, влюблёнными и членами семьи. Точка пристального взгляда находится в области между глазами и грудью собеседника.

Одна журналистка, беря интервью у мужчин, часто сталкивалась со следующим: мужчины, которые смотрели на неё, вызывали у неё больше симпатии, чем те, кто не смотрел. Кроме того, тесты, проводимые во время собеседований, показали, что выбор кандидата в значительной степени зависит от того, смотрит ли он на экзаменатора. Взгляд, или наблюдение за человеком, в психологии называется «зрительным контактом». Чем чаще происходит такой зрительный контакт, тем больше симпатии испытывает собеседник. Нам следует научиться принимать на себя взгляд собеседника. Это станет понятно, если поставить себя на место собеседника. Если человек вам неприятен, вы не захотите даже взглянуть на него.

Напротив, если это человек, который вам нравится, вы будете постоянно смотреть на него. Поэтому тот, кто смотрит на вас, испытывает к вам определенную симпатию. Если вы будете смотреть на собеседника нежным и дружелюбным взглядом, у него возникнут мысли типа: «Почему он так на меня смотрит?» или «Если представится возможность, поговорим с ним!». Если вы встретили человека, который вам нравится, начните с того, что посмотрите на него.

В общении искренний и теплый взгляд способен сократить психологическую дистанцию между людьми. Глаза выражают то, что скрыто в глубине души, и показывают вашу симпатию к собеседнику. Доброжелательный взгляд не обязательно должен быть красивым и большим, но если он искренен, он всё равно сможет завоевать симпатию людей и остаться в их памяти.

Некоторые говорят: «Косой взгляд — нечестное сердце», но на самом деле это неточно; правильнее сказать: «Злой взгляд — нечестное сердце». Человек с нечистыми намерениями не просто любит косо смотреть, а смотрит «злобно», то есть в его взгляде просвечивает зло.

Мэн-цзы говорил, что чтобы определить, праведно ли сердце человека, нужно смотреть на его «глаза»: взгляд праведного человека ясен и открыт, а взгляд неправедного — труслив и мрачен. Цзэн Гофань также говорил: если взгляд человека бегаёт и мерцает, то этот человек точно не из числа добродетельных. В этих высказываниях есть определенная доля правды.

Если мы встречаем человека, который быстро отводит взгляд и нервно мигает, у нас возникает неприятное ощущение. Мы верим в свою честность, но и в поведении не следует перенимать эти вредные привычки.

Не следует злоупотреблять взглядом. Естественно, взгляд — верный помощник речи. Глаза — это беззвучный язык, способный выразить более глубокий и тонкий смысл, чем слова. Многие животные не умеют говорить, но умеют прищуривать глаза, чтобы послать сопернику сигнал угрозы. В результате длительной эволюции у бабочек узоры на крыльях стали всё более заметными; эти узоры заставляют других животных ошибочно принимать их за гневный взгляд хищника, из-за чего они не осмеливаются действовать опрометчиво.

Взгляд может отражать радость или равнодушие человека, и каждый взгляд имеет определённое значение: яркий взгляд означает хорошее настроение; спокойный взгляд — мягкость и доброту; пронизательный взгляд — ум и мудрость и т. д. Таким образом, в процессе общения очень важно уделять внимание взгляду.

Наш взгляд должен быть мудрым, искренним, ярким, спокойным, дружелюбным, открытым, сосредоточенным и решительным. Следует избегать провокационного, враждебного, легкомысленного, мелочного, презрительного, коварного, гневного, свирепого, мрачного, рассеянного и растерянного взгляда.

Взгляд — это язык мимики, передающий информацию посредством зрительного контакта в общении. Люди издавна придавали большое значение огромному влиянию глаз на поведение. Наличие и изменения мыслей и чувств отражаются в глазах. Теоретически взгляд состоит в основном из следующих трех аспектов.

Во-первых, продолжительность взгляда. В процессе разговора с собеседником время, течение которого мы смотрим на него, составляет примерно половину общего времени разговора. Если это соотношение превышает, это означает, что мы больше заинтересованы в самом собеседнике, чем в его словах; если оно ниже, это означает, что нам безразличны и то, и другое. В целом другие проявления взгляда во время разговора должны быть гибкими и естественными. Не следует долго пристально смотреть на обычного собеседника, иначе у него возникнет ощущение, что его права нарушаются.

Во-вторых, направление взгляда. Во время разговора то, на какую часть лица собеседника мы смотрим, может отражать степень близости наших отношений с ним. В деловых ситуациях, на переговорах и в коммерческих контактах следует смотреть на треугольную зону на лице собеседника. Этот треугольник образован глазами и центром лба. Если вы смотрите на эту зону, вы будете выглядеть серьёзно и внимательно, и собеседник почувствует вашу искренность. Поэтому это важный фактор, позволяющий удержать инициативу и контроль над разговором.

Пусть улыбка станет вашей визитной карточкой

Улыбка — это искусство, целая наука. Улыбка связана с нашим уровнем культурного развития, содержанием и ритмом жизни, а также с национальным характером и культурными традициями. Улыбка — это естественное проявление внутренней радости на лице; её невозможно симитировать, а если притворяться, то получится лишь горькая улыбка, и тогда лучше вообще не притворяться. Улыбка требует определённых правил:

(1) Прежде всего, нужно научиться улыбаться

Если вы относитесь к людям с доброжелательностью и испытываете симпатию к обществу, вы естественным образом будете часто улыбаться, и со временем улыбка станет неотъемлемой частью вашей личности. Когда вы встречаете кого-то и думаете про себя: «Ах, как я рад вас видеть!», — отразите это настроение на лице, и вы будете выглядеть радостным и счастливым.

Каждый день следует уделять немного времени смеху. В семье такая разрядка особенно необходима. Смех способствует гармоничным межличностным отношениям в обществе и создает атмосферу семейного счастья. Если в какой-то момент у вас плохое настроение, постарайтесь заставить себя улыбнуться — это лучший способ изменить настроение.

Какими бы ни были ваши трудности, как бы ни было тяжело ваше положение, как только вы улыбнётесь, вы сможете выстоять, не будете подавлены трудностями и не сдадитесь перед обстоятельствами.

Если вы обычно не очень любите смеяться, но хотите научиться этому, то для начала можно заняться сбором и вырезанием различных забавных историй и анекдотов. Конечно, сбор материалов в альбом занимает много времени, но создать простой архив анекдотов очень легко: достаточно вырезать понравившиеся вам шутки и карикатуры, а также те, которые нашли для вас другие.

Кроме того, заведите блокнот, в который будете записывать забавные случаи из повседневной жизни — и каждый раз, пролистывая его, вы будете смеяться.

(2) Смех должен соответствовать ситуации

Смех — это универсальный «пропуск», который всегда приветствуется в общении, но это не значит, что он уместен в любой ситуации. Если вы засмеетесь там, где не следует, то не только не сможете наладить отношения с окружающими, но и вызовете у других холодное отношение, а то и вовсе разгневаete их, что, конечно же, очень плохо. Поэтому, когда мы используем смех, необходимо обязательно учитывать ситуацию. Например, когда вы присутствуете на похоронах или поминках, нельзя встречать скорбящих родственников умершего с улыбкой на лице.

(3) Смейтесь вместе со всеми

Когда много людей собирается вместе, и смех или юмор кого-то из них вызывает общий резонанс, вы ни в коем случае не должны оставаться единственным, кто сохраняет серьёзное выражение лица. Если все смеются, а вы сидите, выпрямив спину, это, без сомнения, испортит всю атмосферу. Рассказчик анекдота почувствует себя очень некомфортно, посчитав, что вы намеренно создаёте ему трудности и искренне не смеётесь (хотя на самом деле вы просто не нашли это смешным), а остальные сочтут вас тем, кто портит настроение. Поэтому в таких ситуациях проявление способности ценить чужой смех и юмор, смеяться вместе со всеми — это способ завоевать дружбу или добиться доброжелательного отношения. Не презирайте чужой смех и юмор, не считайте их своей исключительной привилегией; следует выражать смехом свое одобрение чужого смеха и юмора — так вы также получите в ответ дружбу.

(4) Не высмеивайте других

Используя смех и юмор, не делайте других объектом насмешек. Особенно не смейтесь над физическими недостатками других, такими как косоглазие, шрамы на лице, хромота, сутулость и т. д. По отношению к несчастьям других вы должны проявлять сочувствие. Если в компании, где ведется беседа, есть человек с физическим недостатком, то при разговоре следует избегать шуток, которые могут напомнить о его недостатке. Не следует также высмеивать чужие ошибки и промахи. Например, не стоит смеяться над тем, что ваш одноклассник провалил экзамен, или над тем, что ваш товарищ споткнулся, идя по улице, и т. д. Не следует также высмеивать бедное происхождение других, их скромную профессию или наличие в семье лиц, совершивших правонарушения, чтобы не ставить человека в неловкое положение. В определенной особой обстановке лучше взять себя за объект шутки и с достоинством посмеяться над собой, чтобы разрядить атмосферу и сделать обстановку более веселой.

(5) Учитывайте собеседника

Смех и юмор — это близнецы, но при их использовании следует учитывать собеседника. То есть нужно обращать внимание на профессию, должность, пол, возраст и социальный статус собеседника; если не учитывать эти факторы и действовать бездумно, можно только усугубить ситуацию.

Кроме того, следует учитывать культурный уровень собеседника, а также региональные особенности, национальные условия и страну, в которой он проживает, а также помнить о его религиозных табу.

Если собеседник занимает высокое положение или имеет важную должность, нельзя без причины прибегать к смеху и юмору; сначала следует затронуть темы, представляющие для него интерес, а уже затем уместно и с чувством меры проявлять свой смех и юмор в ходе беседы.

При использовании смеха и юмора необходимо учитывать особенности характера собеседника, иначе ваши надежды на установление хороших межличностных отношений не оправдаются и могут даже привести к неприятностям.

Улыбаться людям, использовать смех и юмор — это стремление наладить межличностные отношения и вместе радостно наслаждаться жизнью, а не для того, чтобы высмеивать или издеваться над другими, и тем более не для того, чтобы соперничать с ними. В противном случае смех часто превращается в семя ненависти.

Мы должны искренне относиться к людям с улыбкой, налаживать межличностные отношения, чтобы сделать работу и жизнь более радостными. Но сначала мы должны понять, что такое счастье? Как сделать счастливыми других и себя? Если действовать в ущерб другим ради собственной выгоды, высмеивать чужие ошибки и издеваться над чужими недостатками, то такой смех приносит только вред и не дает никакой пользы. Мы улыбаемся не ради самой улыбки; улыбка — это лишь проявление нашего доброжелательного отношения к людям, готовности помогать им, правильного отношения к жизни и обществу.

Используйте лучший момент для убеждения

Если не суметь правильно воспользоваться моментом для убеждения, он ускользнет в мгновение ока. Поэтому те, кто умеет ловить момент, обладают следующими двумя качествами:

Во-первых, умение находить подходящие моменты.

Во-вторых, обладать решительной смелостью в убеждении.

Оба этих качества необходимы: как только вы определите, что момент настал, ни в коем случае не колебайтесь, иначе шанс может больше не представиться.

Например, одному сотруднику нужно ещё три дня, чтобы завершить порученную начальником работу, поэтому он хочет убедить начальника продлить срок выполнения. Он приходит в кабинет начальника с самого утра. Стоя перед начальником, этот сотрудник начинает говорить нерешительно, долго не может выразить свою мысль и выглядит так, будто не знает, с чего начать.

В этот момент начальник, хотя и понял, о чём хочет сказать сотрудник, но, видя, что тот никак не может выразить свою мысль, воспользовался моментом, чтобы нанести упреждающий удар:

«Кстати! Я забыл тебе сказать, что этот проект нужно сдать уже завтра, ты в курсе?»

Он изначально хотел убедить начальника отложить работу на третий день, но в итоге не только не достиг своей цели, но и получил требование завершить работу раньше срока, после чего с опущенной головой вышел из кабинета начальника.

На самом деле как только сотрудник увидел начальника, ему следовало сразу же сказать:

«На выполнение задания, которое вы поручили в прошлый раз, в любом случае потребуется ещё три дня. На самом деле даже с учётом этих трёх дней сроки всё равно немного сжаты, но мы, весь коллектив, обязательно приложим все усилия. Пожалуйста, менеджер, дайте нам ещё три дня!»

Чтобы убедить другого человека, нужно выбрать подходящий момент и говорить прямо. Только если вы начнете убеждать первым, вы сможете добиться успеха с первого раза. Ниже приведены некоторые из лучших возможностей для убеждения в социальных ситуациях:

(1) Если вы ищете подходящий момент для убеждения, лучшее время — раннее утро.

(2) Если вы хотите поручить кому-то личное дело или обсудить с ним сложный вопрос, лучший момент — это перерыв после завершения одной задачи.

(3) Если вам нужно, чтобы собеседник согласился с вашим предложением, лучший момент — перед выходом из дома, перед началом собрания или когда собеседник находится в состоянии сильного волнения.

(4) У людей с низким кровяным давлением самочувствие обычно ухудшается в полдень, поэтому если нужно решить сложный вопрос, лучше всего сделать это во второй половине дня.

(5) Разграничивайте главное и второстепенное: менее важные моменты можно оставить на следующий этап, чтобы убедить собеседника: «На самом деле решение должно было быть принято еще на прошлой неделе, но...» Такой подход к убеждению обязательно поможет добиться согласия.

(6) Точно так же в выходные дни вы можете сказать: «Если отложить это на следующую неделю, возникнет ещё больше проблем, поэтому необходимо сделать это на этой неделе...». Это тоже хороший повод, чтобы заставить собеседника согласиться.

(7) Лучший момент для убеждения — это когда собеседник испытывает к вам благодарность. Иными словами, когда собеседник находится в подчиненном положении, ваше убеждение сделает для него отказ практически невозможным.

(8) Вы можете воспользоваться ситуацией, когда собеседник пытается убедить вас, и сказать: «Как раз у меня тоже есть просьба к вам».

(9) Если вы сможете разобраться в рабочем графике собеседника и определить, когда он занят, а когда свободен, то сможете выбрать оптимальный момент для убеждения.

(10) Наибольшее внимание следует уделять тому, чтобы искать возможность через некоторое время. Если вы познакомились с человеком на поле для гольфа и на следующий день сразу же пойдете к нему с предложением, вас, скорее всего, отвергнут. Но если вы посетите его через неделю, вам достаточно будет просто поздороваться, чтобы сохранить с ним хорошие отношения — это самый разумный подход.

(11) Необходимо обладать тонким чутьем в отношении атмосферы на рабочем месте, а также настроения, выражения лица, взглядов и жизненной позиции человека — только так можно правильно выбрать момент для убеждения.

Не забывайте хвалить людей

Люди по своей природе любят слышать похвалу. Когда похвала со стороны общества и окружающих удовлетворяет их самоуважение и чувство чести, люди невольно испытывают радость и воодушевление, а также испытывают симпатию к тому, кто их хвалит. В этот момент психологическая дистанция между людьми сокращается благодаря похвале, и это естественным образом создает необходимые психологические условия для успешного общения.

Особенно когда у собеседников возникают разногласия во взглядах или позициях, уместная похвала обладает удивительной силой: она смягчает противоречия, преодолевает различия, способствует взаимопониманию и ускоряет общение. Поэтому умелые коммуникаторы часто используют похвалу как оружие, чтобы проложить себе путь.

Похвала, как форма выражения в языке общения, должна учитывать особенности собеседника, соблюдать меру, требовать определённого мастерства и быть уместной. Основные принципы заключаются в следующем:

(1) Похвала должна быть искренней и естественной

Искренняя похвала имеет чистые мотивы; она не направлена на то, чтобы получить что-то от собеседника. Как сказал Карнеги: «Если мы стремимся только к тому, чтобы что-то получить от других, то мы не сможем искренне хвалить людей и, следовательно, не сможем искренне доставлять им радость». В то же время искренняя похвала исходит из глубины души; это выражение искреннего восхищения достоинствами собеседника, а то, что хвалят, действительно существует, а не является вымыслом. Тон похвалы обычно дружелюбен и естественен, а выражение лица — радостное и искреннее, что позволяет собеседнику почувствовать искренность и сердечность. Если при похвале другого человека вы принимаете холодное выражение лица, или на вашем лице застывает натянутая улыбка, а тон голоса звучит иронично, то собеседник посчитает, что вы над ним смеетесь, что ваши чувства фальшивы и у вас есть скрытые мотивы. Такая похвала теряет свой смысл и вряд ли порадует человека. Например, сказать полному человеку: «Ой, какой ты стройный!» — такая несоответствующая действительности похвала является самой глупой и приведёт лишь к неловкой ситуации.

(2) Похвала должна быть уместной

Когда собеседник ожидает похвалы, и вы её дарите — это самая уместная и очаровательная похвала. При этом такая похвала должна быть конкретной, а не абстрактной и пустой. Слова похвалы, которые премьер-министр Чжоу выразил в адрес Роджерса, относятся именно к этой категории. Как правило, конкретная похвала имеет чёткий объект, и собеседник чувствует, что заслужил её, тогда как абстрактная похвала не имеет конкретного значения, подходит для любого человека и может выглядеть как любезность или формальность, не вызывая у собеседника особых эмоций. С этим связано и то, что слова похвалы должны быть уместными, точными и выверенными; не следует преувеличивать и избегать использования таких крайних выражений, как «самый-самый», «абсолютно», «не имеющий себе равных». Например, похвалить человека, добившегося определенных успехов, словами: ««Ты просто великолепен! Просто не имеешь себе равных!» — такая похвала не только не порадует собеседника, но и заставит его почувствовать напряжение и неловкость, а впоследствии усомниться в вашей искренности и мотивах.

(3) Похвала должна быть умеренной

Хотя похвальные высказывания играют положительную роль, их не следует произносить чем больше, тем лучше. Ведь похвала, в конечном счёте, не является конечной целью общения — она служит лишь средством для укрепления психологической совместимости и является одним из элементов коммуникационного процесса. Поэтому не следует злоупотреблять похвалой; достаточно сказать самое необходимое, а затем в гармоничной и дружеской атмосфере

быстро перейти к основной теме разговора, стремясь к успеху общения. Если же увлечься похвалой и превращать общение в сцену восхваления, это приведет к обратному результату. Когда чрезмерная похвала превращается в приторное льстение, она теряет свое положительное значение, а хвалящий становится постыльным льстецом и подхалимом. Здесь следует помнить старую пословицу: «Перебор — то же, что недостаток!»

В общем, мы должны помнить один важный принцип общения: похвала способствует успеху общения.

Для этого нужно иметь глаз, умеющий замечать красоту, и всегда быть готовым уловить достоинства собеседника. Тогда уместные слова похвалы будут легко срываться с языка.

Не позволяйте мелким промахам испортить свой имидж

Каждый день мы попадаем в разные ситуации, и, будучи частью социального окружения, мы должны следить за тем, чтобы наши жесты соответствовали обстоятельствам и нашему статусу. Однако даже случайная оплошность может выдать вас, и в такой момент стоит проверить, не допустили ли вы чего-то неуместного.

Давайте посмотрим на ваши жесты: зеваете ли вы на публике? Можете ли вы сдержаться и не зевнуть в присутствии других людей? Зев в общественной обстановке создает впечатление, что вы проявляете нетерпение, а не усталость.

Некоторые люди, у которых «чешутся руки», при виде чего-либо подходящего сразу берут это, чтобы почистить уши, особенно в столовой, когда все пьют чай или едят. Такие жесты часто вызывают отвращение у окружающих; это действительно незелегантно и невежливо.

За праздничным столом никому не удастся полностью избежать жеста чистки зубов. Поскольку этого не избежать, следует обратить внимание на то, чтобы при чистке не обнажать зубы и не разбрасывать обломки еды, иначе это будет проявлением невежливости. Если вам нужно почистить зубы, лучше прикрыть рот левой рукой, слегка наклонить голову в сторону и ловить обломки еды салфеткой.

Некоторые люди, страдающие от повышенного образования перхоти, на официальных мероприятиях не могут сдержать зуд, вызванный перхотью, и начинают чесать голову. Чесание головы неизбежно приводит к тому, что перхоть разлетается повсюду, что не только выглядит неприглядно, но и вызывает сильное раздражение у окружающих.

Иногда из-за привычки не обращать внимания на мелочи человек портит свой имидж, поэтому на это необходимо обращать внимание.

(1) Руки

Самым проблемным местом являются руки. Прикрывать нос рукой; постоянно поправлять волосы; щелкать суставами пальцев; играть с визиткой, которую только что приняли. В любом случае, обе руки всегда находятся в постоянном движении, создавая впечатление беспокойства. Хотя изначально вы хотели произвести на собеседника благоприятное впечатление, кто бы мог подумать, что именно это вызовет у него раздражение.

(2) Ноги

Нервное постоянное покачивание, вытягивание ноги вперед, поднимание пятки в моменты напряжения и т. п. — все эти действия не только создают напряжённую атмосферу, но и являются весьма невежливыми. Если вы вытянете ногу во время обсуждения важного предложения, вас наверняка отругают.

Если вы участвуете в совещании, тем более не стоит трясти ногой на глазах у всех. Такие мелкие жесты чаще всего встречаются в сидячем положении, в то время как в стоячем положении они встречаются реже. Хотя эти жесты и не являются чем-то серьезным, из-за непрекращающегося дрожания ног они вызывают дискомфорт у собеседника и создают впечатление эмоциональной нестабильности, что является проявлением невежливости. Точно так же довольно неприглядно, когда поднятая нога раскачивается, как маятник.

(3) Спина

Сутулость у пожилых людей — это нормальное явление, но если молодые люди в возрасте 20–30 лет также сутулятся, это уже не очень хорошо. Мы рекомендуем держать спину ровно во время разговора.

(4) Мимика

Безэмоциональное, а также застывшее, недовольное, холодное или раздражённое выражение лица оставляет у собеседника плохое впечатление. Следует как можно скорее исправить

это и не допускать появления таких выражений на лице. Чтобы сделать свою речь более живой и привлечь внимание собеседника, лучше всего использовать выразительную мимику.

(5) Жесты

Неуверенные, суетливые движения свидетельствуют о недостатке уверенности в себе. Медлительные, растерянные движения создают впечатление о недостатке вкуса и делают человека недоступным. Уверенная походка, ловкие движения и оживлённая беседа оживляют атмосферу. Поэтому никогда не забывайте: человека оценивают по его поведению, и именно поведение меняет атмосферу.

Как правильно одеваться?

Если в общественной обстановке у вас возникнут проблемы с одеждой, это не только поставит вас в неловкое положение, но и привлечет к вам посторонние взгляды, что приведет к социальным затруднениям. Проблемы с одеждой в основном заключаются в том, что она не соответствует возрасту, не сидит по фигуре, не подходит к данному случаю или неправильно скомбинирована. Здесь мы расскажем только об основных правилах одежды, нарушение которых часто вызывает проблемы.

Одежда, не соответствующая вашей рабочей среде, может быть признаком бунтарства. В одной компании работала молодая и симпатичная административная помощница. С тех пор как она начала встречаться с рок-музыкантом, она постепенно отказалась от сдержанного стиля одежды и прически деловой женщины. Она изменила свой гардероб, чтобы после работы не приходилось переодеваться перед встречей с бойфрендом. К сожалению, как раз в тот момент, когда она начинала завоевывать конкурентные позиции в карьере, она разрушила свой профессиональный имидж. Несомненно, вместе с профессиональным имиджем исчезли и её преимущества.

Открытое нарушение правил одежды может быть расценено как вызов авторитету. Будь то женщина в ультракороткой юбке, украшенная драгоценностями, или мужчина, часто ходящий с расстегнутым воротником рубашки и в спортивной куртке, у окружающих может сложиться впечатление: «Я не отношусь к работе серьезно». Однако даже тем, кто лучше всех одевается в офисе, следует избегать создания впечатления, что их интересует только одежда.

Следует руководствоваться принципом, согласно которому одежда должна передавать следующее послание: «Я здесь на своём месте», «У меня есть собственное суждение и изысканный вкус».

На то, подходит ли тот или иной наряд для вашей обстановки, влияет множество факторов: характер вашей работы, регион проживания, климат и конкретный случай.

Естественно, уместность одежды в первую очередь зависит от характера вашей работы. Работа, предполагающая постоянное общение с людьми, обычно требует более профессионального стиля одежды. По сравнению с сотрудниками рекламной индустрии, разработчиками программного обеспечения или представителями индустрии развлечений, руководители должны выбирать более консервативную одежду. Одежда, которую вы носите, должна позволять вам уверенно и свободно выполнять все рабочие задачи.

Во многих случаях местный климат определяет, насколько одежда подходит. Ткань одежды должна соответствовать погодным условиям: если вы будете носить толстую овечью куртку в теплую зиму в Шэньчжэне, люди подумают, что вы не обладаете даже элементарным здравым смыслом. Климат влияет не только на выбор одежды, но и на выбор обуви и верхней одежды. На севере мужчины часто носят кожаные туфли с волнистыми крыльями, причем они более массивные, чем туфли, которые носят мужчины в других регионах.

Окружающая обстановка и обстоятельства также оказывают решающее влияние на выбор одежды. Например, если вы наденете костюм во время инвентаризации в субботу днём, это будет выглядеть несколько неуместно. Один из партнёров финансовой компании хорошо помнит, как однажды он пришёл в офис в туфлях с бахромой. По дороге его постоянно спрашивали: «Вы собираетесь играть в гольф?»

Аксессуары и другие детали одежды также должны соответствовать вашей должности. Один инженер, только что получивший повышение до руководящей должности, носил брюки с подтяжками, галстук и платок. Узоры на его галстуке и платке не были полностью одинаковыми, но хорошо сочетались друг с другом.

Независимо от того, адаптируетесь ли вы к новой рабочей среде или переезжаете в незнакомый регион, вы всегда можете ориентироваться на окружающих, чтобы понять, уместен ли ваш наряд.

Что касается сочетания цветов. Цвет одежды является наиболее заметным и чувствительным фактором в межличностном восприятии. В процессе развития познавательных способностей, эстетического сознания и культуры одежды различные цвета обрели множество социальных значений; у людей сформировалось общее понимание эмоциональных, этических и других психологических эффектов, связанных с цветом, которое передается из поколения в поколение посредством образования, традиций и обычаев. Только следуя этим общим критериям при выборе подходящих цветов и способов их сочетания, молодёжь сможет адаптироваться к эстетическим требованиям общественности и удовлетворить их, что и будет считаться соблюдением этических норм в одежде.

Разные цвета имеют разное символическое значение.

Красный: символизирует возбуждение, энтузиазм, радость. Он оказывает очень сильное стимулирующее воздействие на чувства, отражая романтику, живость и горячность. Поэтому одежда красного цвета выглядит более бодрой и полной юношеской энергии.

Жёлтый: символизирует роскошь и яркость. Однако это переходный цвет, способный сделать возбуждённого человека ещё более возбуждённым, а активного — ещё более активным; в то же время он может усугубить тревогу и депрессивное настроение.

Синий: символизирует спокойствие, мудрость и глубину. Это относительно мягкий цвет, который ассоциируется с небом и океаном, создавая ощущение высоты и безграничности.

Оранжевый: символизирует энергию и тепло. Это яркий, роскошный цвет, способный вызывать у человека возбуждение и желания, а также ассоциироваться с солнечным светом.

Зелёный: символизирует жизнь и мир. Это свежий и умиротворяющий цвет, который ассоциируется с молодостью, энергией и жизненной силой. Поэтому одежда зелёного цвета придаёт молодость и бодрость.

Чёрный: может символизировать как глубину, сдержанность, торжественность и изысканность, так и печаль, ужас, мрачность и угрозу; это торжественный и величественный цвет. Он вызывает у людей различные ощущения: серьёзность, величие, мрачность и т. д.

Фиолетовый: символизирует благородство и богатство, создает ощущение великолепия, изысканности и утончённости; это роскошный и насыщенный цвет.

Белый: символизирует чистоту, благородство и открытость. Это чистый, умиротворяющий и простой цвет, создающий ощущение свежести и непритязательности.

Серый: символизирует простоту, торжественность, великодушие и надёжность. Это нежный, спокойный цвет, вызывающий ощущение доступности, не привязанности к мирским вещам и великодушия.

При выборе цвета одежды следует обратить внимание на следующее:

① При выборе одежды следует обращать внимание не только на смысловую нагрузку цвета, но и на гармоничность цветового сочетания.

② Цвет должен гармонировать с типом фигуры. Людям с полной фигурой следует выбирать тёмные, а не светлые оттенки, а худым — наоборот: светлые, а не тёмные.

③ Цвет должен гармонировать с оттенком кожи. Людям с бледной кожей следует выбирать тёплые оттенки; людям с более смуглой кожей — мягкие и яркие нейтральные оттенки. Цвет должен гармонировать с личностью. Энергичным и жизнерадостным людям подходят яркие и насыщенные цветовые гаммы; интровертам и спокойным людям — нежные и уравновешенные оттенки; зрелым и уравновешенным людям — цвета с сине-серым оттенком.

④ Цвет должен гармонировать с окружающей средой. Цвет одежды должен гармонировать как с природной, так и с социальной средой. Например, на похоронах нельзя носить одежду ярких цветов, таких как ярко-красный или ярко-фиолетовый.

Что касается ношения костюма. Мужчинам, надевающим костюм, следует уделять особое внимание правилам его ношения.

В соответствии с основными требованиями этикета ношения костюма мужчинам следует уделять особое внимание следующим семи аспектам:

(1) Необходимо удалить этикетки с рукавов

На манжете левого рукава пиджака обычно пришита этикетка. Иногда там также пришит значок, обозначающий, что ткань изготовлена из чистой шерсти. Перед тем как официально надеть костюм, их необходимо обязательно удалить.

(2) Гладить костюм до идеальной гладкости

Чтобы костюм, надетый на вас, выглядел красиво и элегантно, он должен быть ровным, упругим и с четкими линиями. Для этого, помимо регулярной химчистки, необходимо тщательно гладить костюм перед каждым официальным выходом.

(3) Правильно застегивайте пуговицы

При ношении костюма пуговицы на пиджаке, жилете и брюках застегиваются по определенным правилам. Из этих трёх элементов наиболее строгие требования предъявляются к застегиванию пуговиц на пиджаке. Как правило, стоя, особенно когда встаёте перед широкой аудиторией, пуговицы пиджака следует застегивать, чтобы продемонстрировать серьёзность намерений. После того как вы сели, пуговицы пиджака следует расстегнуть, чтобы он не потерял форму. Только в том случае, если под костюмом надет жилет или свитер, а сверху — однобортный пиджак, допускается не застегивать пуговицы пиджака, когда вы стоите.

Обычно при застегивании однорядного пиджака с двумя пуговицами следует придерживаться правила «застегивать верхнюю, не застегивать нижнюю», то есть застегивать только верхнюю пуговицу. При застегивании однорядного пиджака с двумя пуговицами существует два правильных варианта: либо застегивать только среднюю пуговицу, либо застегивать обе верхние пуговицы. При застегивании пиджака с двумя рядами пуговиц следует застегивать все верхние пуговицы.

Нося жилет, независимо от того, надеваете ли вы его отдельно или в комплекте с пиджаком, необходимо тщательно застегивать пуговицы. Как правило, жилет сочетается только с однобортным пиджаком. Количество пуговиц на жилете может варьироваться, но в целом их можно разделить на два типа: однобортные и двубортные. Согласно правилам ношения костюма, самую нижнюю пуговицу на однобортном жилете следует оставлять незастегнутой, а на двубортном жилете все пуговицы должны быть застегнуты без исключения.

В настоящее время на застёжках брюк используются как пуговицы, так и молнии. Принято считать, что первый вариант более традиционен, а второй — более удобен в использовании. Независимо от того, каким образом застегиваются брюки, всегда следует помнить о том, чтобы застегнуть все пуговицы или аккуратно застегнуть молнию. Крючки на брюках также должны быть застегнуты.

(4) Не закатывать и не закатывать рукава

Нося костюм, необходимо тщательно следить за его первозданным видом. В общественных местах ни в коем случае нельзя закатывать рукава пиджака. В противном случае это может легко произвести впечатление вульгарности. Как правило, беспорядочное закатывание брючин также считается нарушением этикета.

(5) Осторожно носите свитера

Если вы хотите, чтобы ваш костюм выглядел «стильно» и «с изюминкой», то, помимо рубашки и жилета, под пиджаком лучше не надевать никакой другой одежды. В зимнюю пору, когда холод становится невыносимым, можно сделать лишь небольшое исключение и надеть тонкий однотонный свитер с V-образным вырезом из шерсти или кашемира. Так вы не будете выглядеть слишком вычурно и не создадите препятствий при завязывании галстука. Не носите шерстяные или кашемировые свитера с чрезмерно пестрыми цветами и узорами; также избе-

гайте моделей с застежкой на пуговицах, иначе костюм будет выглядеть раздутым и потеряет форму.

(6) Умелое сочетание

Стандартный способ ношения костюма предполагает, что под рубашкой не носят хлопковые или шерстяные жилеты и нижнее белье. Что касается варианта, при котором вместо рубашки под костюм надевают футболку, то это ещё более не соответствует нормам.

(7) Не перегружайте карманы

Чтобы костюм сохранил свой внешний вид, в карманах следует носить как можно меньше вещей или вообще ничего не класть. Это правило относится как к пиджаку, так и к жилету и брюкам. В частности, на костюме разные карманы выполняют разные функции. В левом наружном нагрудном кармане пиджака, помимо декоративного шелкового платка, нельзя класть ничего другого, в особенности нельзя прикреплять туда ручку или вешать очки. Внутренний нагрудный карман можно использовать для ручки, кошелька или визитницы, но не следует класть туда слишком большие, толстые или ненужные предметы. Два нижних наружных кармана, в принципе, лучше оставлять пустыми; на жилете карманы в основном выполняют декоративную функцию. Помимо карманных часов, в них не следует класть ничего другого.

В боковых карманах брюк можно хранить только салфетки, брелок с ключами или кошелек для мелочи. В задние карманы, как правило, ничего не кладут.

Независимо от того, что вы носите, главное — быть чистым и опрятным

Некоторые люди не следят за личной гигиеной и в общественных местах выглядят грязными и неопрятными, от чего люди стараются держаться подальше — как в таком случае можно говорить о социальном общении? Внимание к личной гигиене и создание чистого и здорового образа начинаются с мелочей.

(1) Уход за кожей лица

Прежде всего, нужно определить, к какому типу относится ваша кожа: для жирной кожи можно использовать мыло (кожа молодых мужчин чаще всего относится к жирному типу), а для нормальной и сухой кожи следует выбирать гель для умывания.

Обычно достаточно умываться два раза в день — утром и вечером. Людям с жирной кожей, чтобы сохранить свежесть и чистоту кожи, следует умываться на один-два раза чаще. Правильный способ умывания помогает сохранить эластичность кожи и отсрочить появление морщин.

Правильный способ умывания выглядит следующим образом:

а. Смочите лицо тёплой водой.

б. Нанесите на пальцы необходимое количество средства для умывания (или мыла), разотрите его, затем пальцами круговыми движениями проведите от подбородка к области под ушами, повторите три-пять раз; пальцами обеих рук круговыми движениями от подбородка через щеки до мочек ушей, затем от уголков рта до ушных раковин, от крыльев носа до висков; повторите три-пять раз; средними и безымянными пальцами обеих рук провести от переносицы к уголкам рта и под губы, затем обратно к переносице; повторите три-пять раз; средними пальцами обеих рук несколько раз провести круговыми движениями по бокам кончика носа наружу; пальцами обеих рук проведите по бокам носа вверх к лбу, затем круговыми движениями разгладьте кожу до висков, слегка надавливая, повторите три-пять раз; пальцами слегка проведите от внутреннего угла глаза к внешнему, затем от области под глазами к бокам носа, повторите три-пять раз.

с. Смойте средство для умывания (мыло) тёплой водой.

д. Намочите полотенце, отожмите его и аккуратно прижмите к лицу, чтобы впитать влагу.

е. Нанесите средства по уходу за кожей.

Такое умывание не только хорошо очищает кожу, но и служит массажем, способствуя кровообращению в лицевой области и сохранению эластичности кожи. Однако следует соблюдать умеренную силу и скорость движений, иначе это может оказать негативное воздействие на кожу.

(2) Гигиена полости рта

На работе или на официальных мероприятиях неприятный запах изо рта может поставить человека в очень неловкое положение. Неприятный запах изо рта может быть вызван как внутренними заболеваниями (например, заболеваниями желудка), так и недостаточной гигиеной полости рта или употреблением таких продуктов, как лук и чеснок. Независимо от причины, следует неукоснительно соблюдать следующие правила:

① Чистить зубы утром и вечером, полоскать рот после еды. При чистке зубов следует двигаться вверх и вниз вдоль межзубных промежутков, а не поперек. Необходимо очистить все поверхности зубов в течение 3 минут, чтобы как можно тщательнее удалить остатки пищи, сдерживать рост бактерий, защитить зубы и полость рта, а также устранить неприятный запах изо рта.

② Курильщикам следует регулярно полоскать рот слабым чайным раствором или держать в офисе флакончик освежающего средства для полоскания рта и использовать его при необ-

ходимости — это также дает хороший эффект. Конечно, единственное действительно эффективное решение — это бросить курить.

③ Перед работой или деловыми встречами не следует употреблять продукты с сильным запахом, такие как лук, чеснок и черемша, чтобы не вызвать отвращения у окружающих. Конечно, жевание чайных листьев, жевательной резинки или полоскание рта освежающим средством может частично устранить запах, но лучше всего воздержаться от их употребления.

④ Неприятный запах изо рта может быть вызван несоблюдением гигиены полости рта или заболеваниями внутренних органов. Как узнать, есть ли у вас проблема с неприятным запахом изо рта? Поступите следующим образом: прикройте рот и нос ладонями, соединив пальцы, выдохните и сразу же понюхайте — так вы сразу поймете. Если у вас есть такая проблема, с одной стороны, необходимо активно лечиться и принимать соответствующие меры; с другой стороны, при разговоре с другими людьми следует держаться на расстоянии и не приближаться к собеседнику слишком близко. Если вам приходится шептать на ухо, то лучше прикрыть рот рукой. Если вы жуete жевательную резинку, чтобы скрыть неприятный запах изо рта, постарайтесь не разговаривать во время жевания — это невежливо.

(3) Гигиена носа

Неприятный запах из носа — тоже досадная проблема. Он вызывается заболеваниями носа, такими как ринит. Следует активно лечиться; регулярное промывание носа физиологическим раствором также помогает подавить неприятный запах.

У некоторых мужчин носовые волосы длинные и торчат из ноздрей. В целях гигиены и эстетики их следует регулярно подстригать маленькими ножницами. Ни в коем случае не выдергивайте их руками, иначе это может привести к инфекции, и уж тем более не следует выдергивать носовые волосы на глазах у других людей.

Нос следует держать в чистоте, не ковыряйте в носу на глазах у других. Если из-за простуды у вас постоянно течет из носа, лучше воздержаться от участия в общественных мероприятиях, особенно в международных, чтобы не заразить других микробами; это также является вопросом этики.

(4) Уход за волосами

Сейчас в магазинах представлен огромный выбор средств для мытья волос, и вы можете выбрать их в зависимости от типа ваших волос. Людям с жирными волосами следует мыть голову раз в 3–4 дня, а тем, у кого сухие волосы, достаточно одного раза в неделю. Тем, у кого есть перхоть, следует использовать шампунь от перхоти. Если на плечах постоянно остаются пятнышки перхоти, это создает впечатление, что вы нечистоплотны.

Сотрудники предприятия: мужчинам не следует носить длинные волосы, а женщинам — делать экстравагантные прически. Независимо от типа прически, волосы должны быть аккуратно причесаны.

Чтобы волосы были гладкими и блестящими, не следует часто делать химическую завивку — не более 2–3 раз в год. Регулярное нанесение питательного масла на волосы поможет улучшить их состояние.

(5) Уход за бородой

Некоторые мужчины любят носить бороду, и если это не мешает работе, то в этом нет ничего плохого. На самом деле наши предки тоже любили отращивать бороды: Гуань Юй, великий полководец из окружения Лю Бэя в эпоху Трёх царств, был известен своей красивой бородой. Однако если современный молодой человек носит длинную бороду, это может выглядеть несколько несоответствующим духу времени. Но раз уж вы решили отрастить бороду, следует постоянно ухаживать за ней, поддерживая её в чистоте и порядке.

(6) Гигиена рук

В повседневной работе и учебе мы не можем обойтись без рук; руки — одна из частей тела, которая используется чаще всего и привлекает наибольшее внимание, поэтому следует уделять особое внимание поддержанию их чистоты и ухоженности.

Руки нужно часто мыть; чтобы защитить кожу, лучше не использовать мыло с слишком высокой щелочностью. Промежутки между ногтями — это места, где легче всего скапливается грязь; с помощью маленькой щетки с мягкой щетиной их легко очистить.

Лучше не отращивать длинные ногти. Некоторые дамы предпочитают длинные ногти, но следует следить за их умеренной длиной: слишком длинные ногти могут произвести некрасивое впечатление. Если вы отращиваете ногти, их нужно регулярно подстригать, чтобы края были гладкими и аккуратными; берегите их, не ломайте, а лак наносите ровно.

Часто извиняйтесь

Извинение — это форма вежливости, выражающая сожаление перед собеседником. В повседневной жизни, на работе и в учебе, если ваши слова или поступки потревожили или повлияли на других людей, либо причинили им душевную боль или материальный ущерб, следует проявить инициативу и извиниться перед собеседником, чтобы исправить ситуацию и сохранить взаимные отношения и дружеские связи.

Итак, как же извиниться перед другими? Ниже приведены несколько рекомендаций:

(1) Сфера применения извинений

В следующих случаях следует принести извинения:

- ① когда не удалось должным образом выполнить поручение, данное одноклассниками, родственниками, друзьями или учителями;
- ② если вы проявили невежливость или допустили оплошность;
- ③ если вы нечаянно столкнулись с кем-то;
- ④ если на оживленной улице или в общественном транспорте вы толкнули или наступили на кого-то;
- ⑤ когда, стоя в очереди за едой в столовой, вы случайно опрокинули чужую посуду;
- ⑥ когда по какой-то причине приходится прервать чужой разговор;
- ⑦ когда мешаете кому-то работать или отдыхать;
- ⑧ когда по ошибке постучал в чужую дверь или ошибся в имени человека.

(2) Слова извинения

К словам, выражающим извинение, обычно относятся: «Простите», «Извините», «Помешал», «Очень сожалею», «Доставил вам неудобства» и т. д. При извинении перед другим человеком необходимо говорить крайне искренне, иначе собеседник не только не простит вас, но и, возможно, рассердится. Кроме того, при выражении извинений, помимо искреннего отношения, следует выбирать формулировки, которые собеседник с готовностью примет.

(3) Способы извинения

Существуют следующие способы извинения:

- ① устные извинения при личной встрече;
- ② Договориться о встрече для личного извинения;
- ③ извинение по телефону;
- ④ извинение в письме;
- ⑤ личное посещение дома или на работе собеседника с целью извинения;
- ⑥ Попросить третьего лица передать извинения и т. д.

Способ извинения перед другим человеком необходимо тщательно выбирать в зависимости от степени близости ваших отношений и серьезности проступка. Как правило, предпочтительным является устное извинение при личной встрече; только в случае извинения, сопровождаемого компенсацией, следует выбрать вариант личного визита к собеседнику домой или на работу.

(4) Время для извинений

Между однокурсниками и друзьями могут возникать трения и споры из-за некоторых недоразумений; в таком случае следует немедленно извиниться перед собеседником. Если собеседник находится в состоянии сильного возмущения и эмоционального возбуждения, можно применить тактику «холодного» подхода: подождать, пока он успокоится, и только после этого проявить инициативу и извиниться. Такой подход может дать лучший результат, чем немедленное извинение, и будет легче воспринят собеседником.

(5) Этикет извинения

При извинении следует сохранять серьёзный тон. Сначала нужно добровольно признать свои ошибки и промахи, выразить глубокое сожаление и раскаяние за причиненный ущерб, а затем попросить собеседника о понимании и прощении, а также поинтересоваться, какие конкретные условия и требования у него есть. Если его доводы и требования обоснованы и обоснованны, их следует удовлетворить. Если собеседник сначала не понимает или отказывается принять извинения, нужно неоднократно выражать свою искренность; в случае холодного или грубого отношения со стороны собеседника следует проявить понимание его настроения, тронуть его искренними словами, принести извинения там, где это необходимо, и возместить ущерб, чтобы добиться его понимания. Ни в коем случае нельзя во время извинений вновь вступать с человеком в спор, а также нельзя, после того как вы лицемерно добились его прощения, снова упрекать его в ошибках.

Умение отказывать — признак зрелости в общении

В общении часто возникают такие ситуации: когда кто-то обращается к вам с просьбой, а вы по разным причинам не можете на неё согласиться, но не хотите прямо говорить «нет» или «не могу», опасаясь задеть самолюбие собеседника; когда собеседник высказывает мнение, с которым вы не согласны, но не хотите говорить против своей воли и не можете прямо ему возразить; когда вам не нравится поведение собеседника, вы хотите выразить свои истинные мысли, но не хотите делать это слишком прямо, чтобы не раздражать его. Чтобы хорошо справляться с вышеперечисленными ситуациями, вам нужно научиться отказывать, умело говоря «нет» в зависимости от ситуации, придавая этому слову дружелюбный оттенок. Такой отказ требует определённого искусства:

(1) Метод вежливого отказа

Когда кто-то приглашает вас куда-нибудь, а вы не хотите идти, можно вежливо сказать: «Я очень благодарен за ваше гостеприимство. Однако у меня уже есть планы, поэтому сегодня мне не посчастливится воспользоваться вашим предложением».

(2) Метод «не называть причину»

В некоторых случаях объяснение причин отказа определенным людям может привести к нежелательным последствиям и обернуться против вас. Чтобы избежать неприятностей, можно не называть причины. Например, если к вам снова обращается человек, который ранее брал у вас деньги в долг и не вернул их, вы можете четко заявить: «Мне очень жаль, но боюсь, что не смогу помочь вам в этом». Если он продолжит настаивать, просто повторите это еще раз, и он, поняв, что дело безнадежно, отступит.

(3) Метод наведения на ответ

Этот метод заключается в том, чтобы с помощью ловкого наведения заставить собеседника сам опровергнуть свою точку зрения, тем самым достигнув цели отказа. Стоит взять за образец подход бывшего президента США Рузвельта: когда его близкий друг спросил о строительстве новой базы подводных лодок, он спросил друга: «Вы сможете сохранить это в тайне?» Тот ответил: «Да». Тогда Рузвельт с улыбкой сказал: «Я тоже». После этого собеседник не стал больше задавать вопросов.

(4) Метод ответа не по существу

Отвечать на заданный собеседником вопрос содержанием, не имеющим к нему никакого отношения. Например, во время визита один иностранец спросил премьер-министра Чжоу Эньлая: «Сколько юаней всего выпущено китайскими банками?» На этот секретный вопрос, естественно, нельзя было ответить без раздумий, поэтому премьер-министр Чжоу Эньлай с юмором ответил: «Всего восемнадцать юаней, восемь цзяо и восемь фэней». Собеседник сначала не понял, но после объяснения премьер-министра Чжоу Эньлая не мог не восхититься его мудростью. Оказалось, что в то время в Китае были в обращении купюры номиналом 10 юаней, 5 юаней, 2 юаня, 1 юань, 5 цзяо, 2 цзяо, 1 цзяо, 5 фэнь, 2 фэнь и 1 фэнь — и в сумме они давали именно эту цифру.

(5) Метод компромисса

Когда просьба другого человека вызывает у вас желание помочь, но вы не в силах это сделать, можно пойти на компромисс и сказать: «Этот вопрос будет решён в ближайшее время». «Ваше заболевание постепенно пройдет».

Существует гораздо больше способов вежливого отказа, чем перечисленные выше, и вы можете использовать самые разные методы, но обязательно помните: какой бы способ вы ни выбрали, он должен быть основан на принципе не нанесения ущерба самоуважению собеседника.

Глава 2. Как повысить свою привлекательность в официальных ситуациях

В официальных ситуациях первое впечатление имеет огромное значение, поскольку сформировавшееся на первых порах личное впечатление определяет мнение и отношение окружающих к вам на довольно длительный период времени. Поэтому при первой встрече с человеком постарайтесь как можно лучше подготовиться и сознательно скорректировать свои недостатки в мелочах, чтобы произвести на собеседника более благоприятное впечатление.

Создайте правильное первое впечатление

В общественной жизни первое впечатление играет важную роль. Оно формируется без каких-либо предубеждений, исключительно на основе вашего «самопрезентации», поэтому первое впечатление является интуитивным, ярким, сильным и устойчивым. Если у вас привлекательная внешность, вы держитесь достойно и с достоинством, обладаете остроумием, разговорчивы, остроумны и обходительны, то вы оставите у собеседника прекрасное и незабываемое впечатление. Конечно, идеальных людей не бывает, и невозможно, чтобы все достоинства и добродетели сосредоточились в одном человеке, но если вы обладаете каким-либо из этих качеств или какой-то их чертой, то, подчеркивая свои сильные стороны и скрывая слабые, вы сможете добиться наилучшего результата.

(1) Влияние первого впечатления

От того, хорошее ли первое впечатление, зависит, продолжится ли общение. Если первое впечатление хорошее, люди будут готовы поддерживать с вами дальнейшие отношения; после некоторого времени знакомства и взаимопонимания, когда они убедятся, что вы действительно хороший человек, ваши отношения будут развиваться гладко. Если собеседник — ваш клиент, у вас появится ещё один партнёр по делу; если — ваш коллега, у вас появится ещё один сторонник на работе; если — ваш сосед, у вас появится ещё один друг в повседневной жизни. Плохое первое впечатление приведёт к тому, что ваше общение с этим человеком будет вынужденно прервано, поскольку он не захочет больше с вами видеться. Какими бы благами ни были ваши мотивы и какими бы грандиозными ни были ваши планы, они превратятся в пустую мечту.

Первое впечатление напрямую влияет на оценку человека. Речь и манеры человека, являются основными факторами, формирующими интуитивное мнение о нём. Многие люди при первом знакомстве быстро завоевывают расположение собеседника: их считают образцом для подражания в карьере, уважают как наставника в учёбе, почитают как духовного лидера или выбирают в спутники жизни — то есть это любовь с первого взгляда.

Первое впечатление оставляет очень глубокий след и долгое время не поддается изменению. Во многих мемуарах мы часто встречаем такие слова: «Он остался прежним, таким же, каким я его увидел в первый раз...» Спустя столько лет, когда исторические перемены усугубляются изменчивостью времени, как человек может остаться неизменным? Но в глазах автора собеседник по-прежнему выглядит так, как при первой встрече. На самом деле дело не в том, что собеседник остался прежним, а в том, что первое впечатление, запечатлевшееся в сознании автора, было настолько сильным, что не изменилось с течением времени. Поскольку первое впечатление укоренилось слишком глубоко, всё то, что воспринимается или должно было бы восприниматься впоследствии, также притупляется или игнорируется. Плюс в том, что если между двумя людьми не возникает существенных проблем, то случайные противоречия или неприятности, скорее всего, будут игнорироваться, и отношения между ними будут продолжать углубляться. Минус же в том, что если один из партнёров претерпел существенные изменения, а другой по-прежнему не обращает на это внимания, то он неизбежно утратит свою позицию и даже может стать жертвой обмана.

(2) Правильное отношение к первому впечатлению

Как правило, первое впечатление в целом верно, особенно в восприятии опытных людей, у которых оно бывает ещё точнее. Во-первых, у них нет предвзятых предубеждений; во-вторых, они полагаются исключительно на объективную оценку. Если человек не является искушённым манипулятором и не умеет хорошо играть роль, в нормальном межличностном общении всегда можно составить представление, точное на восемь-девять из десяти. Глубина мышления, уровень образования и качество воспитания человека можно определить уже по нескольким его фразам. Поэтому в общении очень важно правильно оценить первое впечатление.

Однако нельзя делать обобщений: при первом знакомстве бывают и ошибки в оценке человека. Ведь первое впечатление основано на поверхностных вещах, в которых изначально таятся погрешности, а с течением времени и изменением обстоятельств оно всё больше отдаляется от первоначального ощущения. Бывало, что два человека с первого взгляда чувствовали себя старыми друзьями, а потом стали заклятыми врагами; бывало, что они давали друг другу клятвы верности, а потом стали чужими людьми. Таких примеров предостаточно, и все они обусловлены погрешностями первого впечатления.

Как психологическое явление, мы должны уделять первоначальному впечатлению должное внимание. Как уменьшить погрешности и как сразу расставить всё по местам — всё это станет отличной темой для будущих исследований. Что касается нас самих, то нам нужно накапливать жизненный опыт, повышать свой культурный уровень и укреплять способность распознавать и оценивать людей. В то же время необходимо проверять первоначальное впечатление на практике, постоянно корректировать и обогащать его, чтобы оно играло более точную и значительную роль.

(3) Первое впечатление и предвзятость

Познание объективных явлений не подчиняется собственным законам, а зависит от первого впечатления; под его воздействием и влиянием формируется психологический эффект предвзятости.

Положительный или отрицательный характер первого впечатления закрепляется в сознании участников общения в виде определенной склонности, которая определяет их отношение к общению. Если первое впечатление положительное, обе стороны готовы к общению, что служит основой для его продолжения. Если же первое впечатление отрицательное, стороны не желают больше встречаться, и общение становится невозможным.

В реальной жизни многие вещи не зависят от воли человека: даже если ваше первое впечатление было плохим, но в силу рабочих или жизненных обстоятельств вам приходится продолжать общаться с этим человеком. Именно в этот момент начинает проявляться психологический эффект предвзятости.

В жизни часто случается следующее: руководитель, много лет стоявший во главе коллектива, вел людей к упорному труду, добивался частых успехов и пользовался всеобщим уважением. Внезапно однажды разразилась политическая кампания, и он был выявлен «бунтарями» как «предатель». Люди никак не могли поверить, что руководитель, которого они обычно уважали больше всего, за одну ночь мог превратиться в предателя. Поэтому одни молча сетовали, другие возмущались, а третьи жаловались и требовали справедливости. Устоявшееся мнение заставляет их твердо верить, что их руководитель — хороший человек и не может быть предателем. По окончании кампании этот руководитель был реабилитирован, что подтвердило мнение людей. Такая ситуация свидетельствует о том, что предвзятое мнение оказывает положительное психологическое воздействие.

В жизни часто встречается и другая ситуация: рабочий одного завода, которого все хвалят, о котором говорят, что он честный и трудолюбивый, а особенно то, что он краснеет при виде женщин, что вызывает у людей ещё большее доверие. Внезапно однажды сотрудники госохраны забирают его, заявив, что он подозревается в изнасиловании. Сначала никто не поверил: как такое могло случиться с таким застенчивым человеком? Но после того, как полиция представила множество доказательств, а сам преступник признался, люди были вынуждены поверить. Тем не менее этот факт по-прежнему оставался для них непонятным, и они не могли соединить воедино эти два противоположных образа. В данном случае предвзятое мнение вызвало негативный психологический эффект.

В общении люди неизбежно подвергаются влиянию предвзятых представлений. Человек, производящий хорошее впечатление, кажется все лучше и лучше, и чем дольше на него смотришь, тем он больше нравится. Если кто-то рассказывает вам о его многочисленных недостат-

ках, вы либо не придаете этому значения и делаете вид, что не слышите; либо вообще не верите и даже пытаетесь опровергнуть; либо относитесь к этому с недоверием и скептицизмом. Заставить вас поверить в то, что это действительно так, — дело не из лёгких. Напротив, если кто-то в вашем присутствии хвалит его, вы будете кивать головой и верить в это без сомнений.

Что касается человека, который производит на вас плохое впечатление, то чем больше вы на него смотрите, тем больше он вам не нравится, и чем дольше смотрите, тем больше он вам кажется неприятным. Если кто-то упомянет о его достоинствах, вы отреагируете с отвращением: не только не поверите, но и жестоко отругаете собеседника, выплеснув на него всё своё давнее недовольство вместе с сегодняшним «несовпадением взглядов». Если же кто-то будет критиковать этого человека, вам будет очень приятно это слышать, и даже если вы не присоединитесь к осуждению, в душе вы будете с этим согласны.

(4) Не становитесь жертвой предвзятости

Психологический эффект предвзятости имеет как положительные, так и отрицательные стороны, и в общении с людьми нужно уметь правильно его распознавать. Когда содержание предвзятости соответствует объективным фактам, это позволяет сблизиться с хорошими людьми и держаться подальше от плохих; когда же оно не соответствует объективным фактам, это приводит к тому, что из частного дела делают общее, неправильно относятся к друзьям и благосклонно к врагам. В жизни таких примеров много: большинство людей, которые попадают в ловушку и становятся жертвами обмана, являются жертвами негативного психологического эффекта предвзятости.

Поэтому мы должны научиться контролировать и управлять этим явлением: не позволять предвзятости влиять на наше восприятие вещей, предотвращать предвзятость в мышлении, преодолевать узкий кругозор, активно использовать положительные аспекты предвзятости и исправлять её негативные стороны, связанные с обобщением частного на общее, чтобы максимально эффективно использовать психологический эффект предвзятости.

При рукопожатии не стесняйтесь уделить ему больше времени

Рукопожатие — это не только форма этикета, но и своего рода «невербальный язык», общий для всех людей. Искреннее, изящное и уместное рукопожатие часто создает возможность для приятного общения, доверия и принятия. Когда два человека встречаются, если они знакомы, то без слов, крепко пожав друг другу руки, они передают друг другу множество теплых и искренних чувств; если же это незнакомцы, то рукопожатие становится началом превращения незнакомых людей в знакомых. Поэтому рукопожатие стало общепринятым в мире ритуалом приветствия.

Рукопожатие в основном используется для приветствия и выражения уважения при встрече, а также является ритуалом при встрече или прощании с друзьями, с которыми давно не виделись или не виделись много дней.

Рукопожатие иногда также носит символическое значение «примирения». Говорят, что в средневековой Западной Европе рыцари, сражавшиеся друг с другом и оказавшиеся равными по силе, в знак примирения протягивали друг другу правую руку, в которой обычно держали меч, чтобы доказать, что в руке нет оружия, и, пожимая друг другу руки, заключали мир. Со временем это превратилось в символ примирения между государствами.

Помимо того, что рукопожатие является элементом этикета при встрече, прощании и примирении, оно также служит выражением поздравления, благодарности или взаимной поддержки. Например, когда собеседник добился определённых успехов или прогресса, после вручения подарков, наград или грамот, а также после произнесения поздравительной речи можно пожать руку, чтобы выразить поздравления, благодарность или поддержку.

(1) Правила поведения при рукопожатии с женщинами

При рукопожатии с женщиной следует дождаться, пока она первая протянет руку, а мужчине достаточно лишь слегка сжать её. Если собеседница не желает пожать руку, можно слегка наклониться в знак приветствия или заменить рукопожатие кивком головы и вежливой фразой. Мужчине не следует первым протягивать руку для рукопожатия женщине.

Перед рукопожатием мужчина должен снять перчатки, тогда как женщине не нужно снимать перчатки и вставать. Если гостей много, не следует пересекаться с другими при рукопожатии; подождите, пока другие закончат, и только потом пожмите руку. Согласно международному этикету, военнослужащие в форме могут пожимать руку женщинам в перчатках; при этом сначала следует отдать честь, а затем пожать руку — это принято. Во время рукопожатия следует улыбаться в знак приветствия, не отводить взгляд в сторону и не разговаривать с посторонними. После рукопожатия не следует вытирать руки на глазах у собеседника.

При рукопожатии с женщиной наиболее важно правильно выбрать длительность и силу. Как правило, рукопожатие должно быть легким и коротким; не следует крепко сжимать руку собеседника и энергично ею встряхивать. Однако слишком слабое рукопожатие может создать у собеседника впечатление, что вы стесняетесь или ведете себя неискренне. Поэтому к рукопожатию следует подходить индивидуально, учитывая время, место и собеседника.

(2) Этикет рукопожатия с пожилыми людьми, старшими или почетными гостями

Рукопожатие с пожилыми людьми, старшими или почетными гостями — это не только приветствие и выражение уважения, но и знак почтения. Помимо того, что обе стороны должны смотреть друг на друга и улыбаться, следует обратить внимание на следующие моменты:

① В обычных ситуациях вежливо, когда равные, друзья или знакомые первыми протягивают руку, а в отношении пожилых людей, старших или почетных гостей следует дождаться,

пока собеседник первым протянет руку, и только тогда протянуть свою. В противном случае это будет расценено как невежливость.

② При рукопожатии нельзя держать голову высоко и выпячивать грудь; тело можно слегка наклонить вперед в знак уважения, но при этом не следует проявлять робость и скованность только потому, что собеседник является почетным гостем, и считать рукопожатием лишь легкое прикосновение пальцев к ладони собеседника; также нельзя из-за чувства «чести» долго держать руку собеседника, не отпуская её.

③ Когда пожилой человек или почетный гость протягивает вам руку, следует быстро подойти к нему и взять его руку обеими руками — это также является проявлением уважения. В зависимости от ситуации, во время рукопожатия следует поздороваться и произнести теплые слова приветствия, такие как: «Здравствуйте», «Добро пожаловать», «Для меня большая честь познакомиться с вами» и т. п.

④ В случае встречи с группой людей порядок рукопожатия и приветствия следующий: сначала почетные гости и пожилые люди, затем коллеги и младшие по возрасту, сначала женщины, затем мужчины. Также необходимо обратить внимание на то, чтобы несколько человек не пытались одновременно перекрещивать руки при рукопожатии, а также не следует пожимать руки при перешагивании порога или даже через порог — все это считается невежливым поведением.

⑤ В общении, помимо того, что следует следить за опрятностью и презентабельностью внешнего вида, необходимо также уделять внимание гигиене рук: пожимать руку с грязными или мокрыми руками считается невежливым. Если пожилой человек или почетный гость подходит к вам и первым протягивает руку, а вы в этот момент моете руки или вытираете жирные пятна, сначала кивните в знак приветствия, одновременно протянув обе руки, кратко объясните ситуацию и извинитесь, чтобы заручиться пониманием собеседника, а затем поспешите вымыть руки и радушно приветствовать гостя.

⑥ В дипломатических ситуациях при встрече с высокопоставленным руководителем следует вежливо кивнуть в знак приветствия или выразить доброжелательность, но не следует первым подходить для рукопожатия; только когда собеседник первым протянет руку, можно подойти и пожать ему руку.

(2) Этикет рукопожатия между начальником и подчинённым

При рукопожатии между начальником и подчиненным, помимо соблюдения общих правил этикета рукопожатия, следует обратить внимание на следующие моменты:

① Чтобы продемонстрировать дружелюбие и приветствие подчиненному, начальник может первым протянуть руку; подчиненный же должен дожидаться, пока собеседник проявит инициативу, и только тогда протянуть руку для рукопожатия; в противном случае это будет расценено как неуместное или невежливое поведение.

② Если вы сталкиваетесь с несколькими своими начальниками, при рукопожатии следует по возможности соблюдать порядок в соответствии с их должностным рангом, но можно также дожидаться, пока один из них представит вас, после чего вы поочередно пожмете руку каждому из них в знак приветствия. Если присутствуют несколько начальников одинакового ранга, порядок рукопожатия должен быть следующим: сначала с старшим по возрасту (или с женщиной), а затем с остальными. Если среди старших есть те, с кем вы хорошо знакомы, при рукопожатии следует одновременно произнести слова приветствия, например: «Как поживаете?».

③ При рукопожатии между начальником и подчиненным, как правило, также следует соблюдать порядок в соответствии с должностным положением; если среди подчиненных есть те, с кем вы хорошо знакомы, при рукопожатии следует также сказать несколько слов приветствия, поддержки и заботы.

④ Независимо от того, с кем вы пожимаете руку — с начальником или подчиненным, — следует проявлять теплоту и открытость, соблюдая правила делового этикета.

При рукопожатии подчинённого с начальником можно слегка наклониться или быстро подойти и взять руку собеседника обеими руками в знак уважения, но ни в коем случае нельзя долго не отпускать руку, демонстрируя чрезмерную сердечность.

Рукопожатие начальника с подчиненным также должно быть искренним и сердечным: следует улыбаться и смотреть собеседнику в глаза; ни в коем случае нельзя соприкасаться только кончиками пальцев или делать это механически, отбывая формальности. Нельзя также во время рукопожатия оглядываться по сторонам или вести себя небрежно, чтобы собеседник не почувствовал вашу холодность и безразличие. В присутствии группы подчиненных не следует проявлять пристрастность, пожимая руку только одному или двум из них и игнорируя остальных; тем более нельзя после рукопожатия с подчиненными поспешно вытирать руки платком. Все эти действия будут расценены как пренебрежительное и невежливое поведение.

Сделайте своё представление безупречным

Представление при первой встрече является одним из элементов этикета в общественных ситуациях. Существует пять видов представления: самопрезентация, представление со стороны других, выслушивание представления собеседника, выслушивание представления собеседника другими и представление собеседника другим.

(1) Самопрезентация

Например: «Здравствуйте! Я Ван Ган, менеджер по продажам завода «Чанцзян»». Оно состоит из приветствия и представления. Представление обычно включает в себя имя, должность и цель визита. Главное — говорить тепло и дружелюбно, с уверенностью, смотреть собеседнику в глаза и улыбаться.

(2) Представление другим

Состоит из двух частей: позы и речи. Когда вас представляют, нельзя быть рассеянным или оглядываться по сторонам; следует с улыбкой смотреть на собеседника и кивать в его сторону в такт словам представляющего. После того как представляющий закончит, нужно пожать руку собеседнику и сказать несколько уместных слов, например: «Очень рад познакомиться с вами».

(3) Выслушивание самопрезентации собеседника

Хотя в этот момент вы и не являетесь инициатором общения, вам всё же следует проявить радушие, сосредоточенно смотреть на собеседника, а не слушать его, одновременно опустив голову и просматривая документы. После того как собеседник закончит, следует тепло поприветствовать его, например, протянув руку для рукопожатия и сказав с удивлением: «О, так это вы, господин Ван! Добро пожаловать, добро пожаловать! Прошу, присаживайтесь!»

(4) Когда вас знакомят с собеседником через третьего человека

В этот момент вам следует наклонить голову в сторону и внимательно слушать слова представителя, кивая головой или произнося восклицания в знак согласия. Однако следует помнить: независимо от того, к кому вы обращаетесь — к представителю или к тому, кого представляют, — взгляд должен быть постоянно направлен на собеседника, а не только на представителя, так чтобы не стоять спиной к тому, кого представляют. После того как представитель закончит, следует тепло пожать руку собеседнику и завязать дружескую беседу.

(5) Самостоятельное представление одного человека другому

В этой ситуации собеседники ранее не общались друг с другом, но оба знакомы с вами. Поэтому ваша задача — познакомить их друг с другом. Такое представление обычно состоит из вступительной фразы и формулы представления. Например: «Дамы и господа, позвольте мне вас познакомить: это Ли, представитель компании xx; а это господин Ван, представитель компании xx».

Представьте, что вы являетесь хозяином банкета, на который пригласили много гостей. Старых друзей, естественно, не нужно представлять — они сами соберутся в группу и будут оживлённо беседовать. Главное — это гости, пришедшие в одиночку. Вы должны позаботиться о том, чтобы не оставить их без внимания, и как можно скорее помочь им найти подходящего собеседника, для чего вам понадобится сделать представление.

В такой ситуации лучше всего использовать метод «объединения по интересам», то есть подобрать для каждого из них партнера, соответствующего их интересам. Лучше всего свести вместе двух человек, работающих в одной отрасли, ведь у них схожие увлечения и профессия, поэтому им будет легко найти общие темы для разговора. Можно также познакомить людей с близкими по профессии или интересам, например, поэта с музыкантом, журналиста с писателем, врача со спортсменом и т. д. Одним словом, нужно сделать так, чтобы им было о чем поговорить.

При знакомстве помните о следующих трех простых правилах этикета.

① Представляйте мужчину даме. То есть при представлении сначала называйте имя дамы. Например: «Мисс Ли, позвольте представить вам господина Ван».

② Представляйте молодых людей старшим, чтобы выразить уважение к старшим. Например: «Профессор Ван, позвольте мне представить вам мисс Хуан».

③ Представляйте второстепенных лиц главным. Как правило, если человек пользуется большим общественным авторитетом, другие с удовольствием согласятся на знакомство с ним.

В общем, следует помнить: упоминание имени человека первым при представлении является проявлением уважения — это правило, действующее повсеместно.

При представлении лучше всего использовать вопросительную интонацию. Например: «Господин Чжан, могу ли я познакомить вас с Ли Мином?» «Господин Чжан, позвольте мне представить вам господина Ли Мина». Однако такой способ представления довольно формальный; в неформальной обстановке можно использовать более естественный и непринуждённый стиль, например: «Позвольте мне представить вам господина Чжан Вэймина, каллиграфа...» ««Дамы и господа, я с большим удовольствием представляю вам нового друга, его зовут Ли Юнмин». Есть ещё один, более непринуждённый и дружеский способ: «Цинъюнь, это Мэйлань»; «Мэйлань, это Цинъюнь»; «Хайпин, это мой двоюродный брат — Ли Мин».

Если вы знакомите двух людей, которые ранее не были знакомы, помимо упоминания их имен можно кратко отметить особенности человека, которого представляете, например: «Сяоцин, это господин У Голянь. Разве вы не хотели узнать о ситуации в Шэньчжэне? Господин У — настоящий знаток Шэньчжэня, пообщайтесь как следует». В качестве человека, которого представляют, следует проявить инициативу, кивнув или пожмая руку в знак приветствия: «Очень рад познакомиться с вами». «Очень рад вас видеть».

Даже без постороннего представления мы можем представиться сами, но при этом необходимо обратить внимание на несколько моментов.

① Избегайте прямых вопросов. Например, «Как вас зовут?» — это звучит слишком резко, поэтому старайтесь выражаться более тактично: «Позвольте спросить, как вас зовут?» или «Как вас зовут?» или «Не знаю, как вас называть», «Вы...» и т. д.

② Не затрагивайте деликатные темы. Например: «Сколько вам лет?», «Вы женаты?», «Сколько у вас детей?»

③ Если вы не расслышали имя собеседника, можно сказать: «Извините, я не расслышал ваше имя». В этом случае собеседник должен повторить своё имя.

Запоминание имен других людей

Если присмотреться, нетрудно заметить, что в общении подавляющее большинство людей очень дорожит своим именем; они часто связывают имя с дружбой. Например, когда встречаются одноклассники или земляки, не видевшиеся много лет, и собеседник по-прежнему помнит ваше имя, вы, несомненно, испытываете большую радость, а дружеские чувства между вами становятся еще теснее. Напротив, если собеседник полностью забыл ваше имя или перепутал его с именем другого человека, вы неизбежно почувствуете дискомфорт и, возможно, психологически отдалитесь от него.

Имя и фамилия по сути являются лишь языковым символом, но люди придают им большое значение, поскольку в них заключается особый смысл. Имя и фамилия тесно связаны с достоинством, статусом, честью и психологическим состоянием человека, а также с чувствами и дружбой между людьми. Можно даже сказать, что имя — это вы, а вы — это это имя. Это особенно ярко проявляется в общении. Когда имя человека забывают или путают, независимо от того, намеренно это происходит или нет, это может иметь негативные последствия: в лучшем случае это вызывает у собеседника психологическое отторжение и создает дистанцию между вами, а в худшем — подрывает взаимные чувства и наносит ущерб межличностным отношениям.

Поэтому ради дружбы и успешного общения мы должны запоминать имена и должности других людей, чтобы при встрече иметь возможность назвать их по имени и по должности. С одной стороны, это проявление вежливости и уважения; с другой — признак того, что мы ценим дружбу. В определенном смысле запоминание имен — это недорогое, но эффективное вложение в отношения. Запомнить имя другого человека — это все равно что хранить дружбу глубоко в сердце: чем дольше она остается в памяти, тем крепче становится связь, подобно бутылке выдержанного хорошего вина, которое с годами становится всё более насыщенным. Если вы запомните имя собеседника во время общения, он непременно почувствует вашу искреннюю привязанность, осознает своё место в вашем сердце, что, в свою очередь, усилит чувство близости и взаимопонимания, углубит ваши отношения. Так как же прочно запомнить имена других людей? Вот три совета, которые стоит попробовать:

(1) Внимательно запоминайте имена других людей

У некоторых людей отличная память: они запоминают всё с первого взгляда и могут запомнить имя после одной встречи. Конечно, это идеальный вариант. Однако у большинства людей таких способностей нет. Поэтому запоминать имена с полной сосредоточенностью становится просто необходимостью. Мы должны быть общительными и ценить дружбу. Как правило, люди, дорожащие дружбой, проявляют особое внимание к запоминанию имен. Исследования показывают, что при средней памяти чем сильнее сосредоточено внимание и чем выше степень важности, тем прочнее запоминается имя. Даже люди с плохой памятью, благодаря тому, что ценят дружбу, с особым вниманием запоминают имена тех, с кем общались, и могут помнить их очень четко, не забывая в течение многих лет.

(2) Регулярно просматривайте визитные карточки других людей

Людам с не очень хорошей памятью следует не только стараться запомнить, но и делать записи. Как гласит пословица: «Лучше плохая ручка, чем хорошая память». Независимо от того, старый это друг или новый, после общения следует записать имя в записную книжку или сохранить визитную карточку собеседника. При наличии времени стоит пролистывать их, чтобы вспомнить прошлые события и углубить впечатления; таким образом можно добиться длительного запоминания имен и укрепления дружбы.

(3) Если забыли имя, нужно найти способ исправить ситуацию

Если вы встретили друга на улице и вдруг забыли его имя, нужно постараться выяснить его и запомнить. Однажды Чжан Цян встретил сослуживца, с которым не виделся много лет, но в тот момент не смог вспомнить его имя. При расставании Чжан Цян сам достал листок бумаги, написал на нём своё имя, номер телефона и почтовый адрес, а затем передал ручку сослуживцу и сказал: «Давайте обменяемся визитными карточками, чтобы в будущем чаще общаться».» Собеседник тоже записал его имя, адрес и номер телефона. С тех пор имя этого человека навсегда запечатлелось в его памяти, и он больше никогда его не забывал.

Обмен визитными карточками требует скромности

С тех пор как кто-то изобрёл визитные карточки, их использование в общественных ситуациях стало самой обычной вещью. Визитная карточка рассматривается как личная реклама, а её использование — как «продажа» самого себя. Визитные карточки нужно не только бережно хранить, но и уметь использовать их так, чтобы добиться наилучшего эффекта и не проявить невежливости.

(1) Визитная карточка — это представление вашего статуса

Важность вашей визитной карточки для других зависит, в первую очередь, от вашего положения. Какую должность вы занимаете, какими полномочиями обладаете, какими навыками владеете и в чем специализируетесь — всё это определяет вашу «полезность» для окружающих. Поэтому все придают этому большое значение, и, естественно, информация на визитной карточке должна быть напечатана чётко и разборчиво.

С деловой точки зрения визитку лучше печатать «конкретно», а не слишком «размыто». Некоторые люди при печати визиток любят указывать целый ряд званий, многие из которых являются фиктивными и не всегда вызывают уважение у окружающих. Лучше выделить главное и донести до собеседника самую существенную информацию.

Это не значит, что на визитной карточке не должно быть «несущественных» сведений, а скорее о том, как их выбирать. Указание на визитке званий, связанных с вашим бизнесом и профессией, иногда помогает найти общий язык при общении. Для тех, кто занимается книжным бизнесом, конечно, лучше иметь звание «члена Союза писателей»; тем, кто работает в сфере компьютеров, не помешает вступить в местное компьютерное общество. Однако ни в коем случае не следует использовать это для того, чтобы приукрасить свой статус, а лишь для того, чтобы найти больше общих тем для разговора и сделать общение более интересным.

(2) Порядок обмена визитными карточками

Порядок обмена визитными карточками, как правило, следующий: сначала гость, потом хозяин; сначала младший по статусу, потом старший. То есть человек с более низким статусом сначала вручает визитную карточку человеку с более высоким статусом. Молодой человек сначала вручает визитную карточку пожилому, а гость — хозяину. Однако, если собеседник первым достал визитную карточку, не следует скромничать: нужно с достоинством принять её, а затем в ответ вручить свою. При обмене визитными карточками с несколькими людьми следует действовать в порядке старшинства по должности или от дальних к ближним, не пропуская никого, чтобы не вызвать у собеседников недоразумения, будто кого-то предпочитают, а кого-то пренебрегают.

(3) Этикет обмена визитными карточками

При общении с китайцами обмен визитными карточками обычно происходит после самопрезентации или представления через посредника. Американцы, как правило, не дают визитные карточки в этот момент, а передают их только в том случае, если обе стороны желают поддерживать связь. Принимая визитную карточку, следует проявить максимальное уважение и сразу же сказать «спасибо». По возможности обязательно уделите около полуминуты, чтобы внимательно прочитать про себя от начала до конца всю информацию, указанную на визитной карточке собеседника. Если что-то непонятно, можно сразу же обратиться к собеседнику за разъяснением, но не стоит спрашивать о том, как правильно произносится имя, если вы не уверены — ведь если вы действительно неправильно прочитаете или неправильно произнесете имя, это будет считаться невежливостью. Можно также сознательно прочитать вслух и повторить должность или название организации, указанные на визитной карточке собеседника, чтобы продемонстрировать свое уважение.

Получив визитную карточку собеседника, следует сразу же вручить ему свою. Если в этот момент вы начнете ее искать или по ошибке передадите ему чужую визитную карточку, это будет считаться серьезным промахом.

При вручении своей визитной карточки держите её обеими руками или правой рукой, взяв за два или один угол; ни в коем случае не передавайте визитную карточку, зажав её между указательным и средним пальцами. Визитная карточка должна быть обращена лицевой стороной к собеседнику, чтобы он мог сразу прочесть информацию. При этом следует сказать собеседнику: «Буду рад сотрудничеству», «Буду рад вашим советам» или «Надеюсь на дальнейшее общение» и т. п., чтобы продемонстрировать вежливость.

При общении с соотечественниками визитные карточки следует передавать обеими руками. При общении с иностранцами, как правило, достаточно одной правой руки. Дело в том, что в Индии и некоторых странах Ближнего Востока левая рука считается нечистой и используется только для купания или посещения туалета. Общаясь с друзьями из этих стран, ни в коем случае не прикасайтесь к собеседнику левой рукой и не передавайте ему предметы левой рукой.

Если у вас временно нет визитных карточек для обмена, не следует говорить: «Наша компания небольшая, мы не печатаем визитки», «У меня нет должности» или «Мы не можем себе позволить печатать визитки» и т. п.; такие высказывания наносят ущерб имиджу вашей компании и одновременно принижают вас самих, поэтому их следует избегать. Соответствующие деловым обычаям формулировки: «Извините, у меня только что закончились визитные карточки» или «Извините, я не взял с собой визитные карточки». Эти фразы можно использовать и в том случае, если вы не желаете обмениваться визитными карточками; фактически это является «доброжелательным обманом». Это важный способ сохранить свой имидж и защитить себя.

(4) Табу при обмене визитными карточками

① Не следует беспорядочно раздавать визитные карточки

Визитные карточки следует использовать целенаправленно, категорически избегая беспорядочной раздачи, то есть раздачи по принципу листовки. На самом деле люди, любящие раздавать свои визитные карточки, создают впечатление, что они крайне не ценят их.

② Не следует просить визитки у каждого встречного

Нельзя вести себя так, будто вы коллекционируете визитки, и просить их у каждого встречного. На самом деле чрезмерное увлечение обменом визитками, напротив, является нарушением этикета, заставляет людей держаться от вас на расстоянии и даже вызывает презрение. Правильный подход к получению визиток заключается в том, что, прежде чем что-то взять, нужно сначала что-то дать: сначала вручите свою визитку собеседнику, чтобы вызвать ответную реакцию. Или наметьте на своё желание: например, обращаясь к старшему по возрасту или занимающему более высокое положение, можно сказать: «Как мне в будущем обращаться к вам за советом?», а к ровесникам, младшим или людям, занимающим сопоставимое положение, — «Как нам поддерживать связь?» и т. д.

③ Неправильное хранение

Визитные карточки лучше всего хранить в специальных кожаных кошельках, визитницах или визитных папках. Следует избегать хранения визитных карточек в кошельке или в папке для проездных билетов. Ведь при вручении визитной карточки вам придется доставать их из этих мест, чтобы показать собеседнику, а это выглядит неэлегантно и является проявлением невежливости; беспорядочное складывание чужих визитных карточек также считается невежливым.

Не следует класть визитные карточки и зажимы для них в задние карманы брюк. Визитная карточка является символом личности, и к ней следует относиться с таким же уважением и бережностью, как и к её владельцу.

④ Не следует играть с визитными карточками

Во время разговора не следует играть с визиткой собеседника, а также делать записи о разговоре в его присутствии.

Своевременно преодолевайте неловкое молчание

Самое сложное в личной беседе — это найти тему для разговора; чем дольше вы ждете, тем сложнее это становится. Конечно, не стоит и сразу же после знакомства начинать болтать без умолку. Вступительная фраза может разрядить страшную тишину при первом знакомстве.

Если вы хотите установить контакт с человеком, необходимо сохранять ясность ума — это важнее, чем ум. Иногда использование оригинальных или остроумных фраз может не принести желаемого эффекта, а наоборот, поставить вас в неловкое положение. Если собеседник не знает, кто вы, лучше сначала представиться.

Ваши вступительные слова, как правило, сводятся к нескольким стандартным фразам. Например: если вы хотите прокомментировать происходящее вокруг, сначала можно немного подогреть атмосферу.

«Какой замечательный вечер! Все отлично проводят время».

«На этом мероприятии собралось немало людей, судя по всему, приехали из разных мест».

Задавайте вопросы, на которые нет однозначного ответа, чтобы вызвать реакцию собеседника. Например:

«Сегодня такое ужасное движение, как вам удалось добраться сюда?»

«Чем вы занимаетесь?»

«Как вы познакомились с нашим хозяином?»

Или представьтесь в непринуждённой манере:

«Я только что поступил в аспирантуру».

«Я впервые участвую в ежегодном собрании».

«Я только что вернулся с семинара по деловому этикету».

Или задайте несколько общих вопросов:

«Откуда вы?»

«Далеко ли вы добираетесь до работы?»

«Вы играете в гольф?»

Для практики можно выбрать одну из фраз, подходящих для начала разговора во время делового обеда с друзьями. Например, представьте, что вы встречаетесь с продавцом и обедаете вместе. Выберите один из четырёх вариантов ниже (восторженный комментарий, тема без однозначного ответа, самопрезентация и общий вопрос), а затем поменяйтесь ролями и попрактикуйтесь.

Во время беседы с другим человеком, если одна фраза для начала разговора не сработала, можно попробовать другую. То, насколько сильно нужно стараться поддерживать разговор, зависит в основном от важности данной беседы. Если человек нелюдимый или застенчивый, задайте вопрос, не требующий конкретного ответа — как правило, на него всегда можно ответить. Если это не работает, а вокруг много людей, как можно скорее переключитесь на другого собеседника.

Как можно скорее сократить эмоциональную дистанцию

При первом знакомстве обе стороны стремятся как можно скорее избавиться от чувства неловкости, сократить эмоциональную дистанцию, установить дружеские отношения и одновременно произвести на собеседника хорошее впечатление. Как же лучше всего добиться этого с помощью разговора?

(1) Сокращение дистанции с помощью родственных связей или знакомств с земляками

Поскольку такие близкие связи, как родство или землячество, создают ощущение тепла и уюта, собеседникам легче установить доверие. Особенно приятно, когда неожиданно выясняется, что незнакомец, стоящий перед вами, имеет с вами какую-то связь — это вызывает чувство приятного удивления. Поэтому, если вы узнали о наличии такой связи, после обмена любезностями не стесняйтесь сразу об этом сказать: это легко сблизит вас и создаст ощущение, будто вы знакомы с давних пор. В настоящее время во многих университетах существуют клубы земляков и дружеские общества, которые объединяют студентов из одного и того же региона, используя связи между земляками. В то же время через такие клубы земляков люди помогают друг другу, укрепляют дружеские отношения и расширяют круг общения. Товарищ Мао Цзэдун часто использовал этот приём «установления связей». После основания страны, принимая представителей демократических кругов, он, как только встречался с кем-то, кто имел к нему хоть какое-то родственное или иное отношение, часто, не успев сказать и двух-трёх фраз, прямо и откровенно рассказывал обо всех тонкостях этой связи. Под звуки его звонкого смеха, сопровождаемого словами «мы же одна семья», атмосфера становилась гораздо более дружеской, и собеседники чувствовали себя особенно уютно.

(2) Укрепление отношений с помощью выражения благодарности

Первые слова одного студента при знакомстве со старшекурсником были: «В начале семестра именно ты помог мне расстелить кровать». «Правда?» — с удивлением и радостью ответил тот. После этого разговор между ними пошел, и атмосфера сразу стала гораздо теплее. Этот старшекурсник действительно помогал многим, но в начале учебного года, когда было много людей и дел, он уже не помнил об этом. А этот студент как раз вовремя упомянул об этом, что стало для собеседника большим сюрпризом и сблизило их. Как правило, каждый человек радуется, когда осознаёт, что неосознанно оказал кому-то большую помощь. Если при встрече удастся вовремя упомянуть об этом, это, несомненно, вызовет у собеседника огромный интерес. Поэтому, впервые встретив человека, который когда-то помог вам, не стесняйтесь сказать об этом в лицо: с одной стороны, вы выразите собеседнику благодарность, а с другой — незаметно укрепите ваши отношения.

(3) Начните разговор с внешности собеседника

Каждый человек в той или иной степени интересуется своей внешностью, поэтому умелое начало разговора с этой темы — отличный способ наладить общение. Один мой друг, мастер общения, при знакомстве с новым, не слишком разговорчивым человеком, очень ловко перевел разговор на его внешность. «Вы так похожи на моего двоюродного брата, что я чуть не принял вас за него. Вы оба высокого роста, с светлой кожей и обладаете такой же уравновешенностью... Даже одежда у вас очень похожа — темно-синие костюмы... Я действительно с трудом могу вас различить». «Правда?» — в глазах нового знакомого заблестели удивление и радость. Разумеется, после этого разговор пошел как по маслу. Нельзя не восхититься ловкостью этого друга в общении. Сравнив собеседника со своим двоюродным братом, он незаметно сократил дистанцию между ними, а затем, описывая их внешность, искусно выразил собеседнику большую похвалу, что заставило этого неразговорчивого нового друга раскрыться и с удовольствием пообщаться с ним.

(4) Анализ имени собеседника для пробуждения его интереса

Имя — это не просто обозначение, в значительной степени оно является символом человека. Уже хорошо, если при первом знакомстве вы можете произнести имя собеседника, а если вы ещё и умело проанализируете его, то это будет ещё лучше. Например, если у вашего друга имя «Цзяньлин», вы можете, играя на омониях, сказать: «Высокий дом, возвышающийся над долиной; плыть вниз по реке; в атаке нет препятствий, в сражении нет поражений — можно сказать, что в этом имени заключен глубокий смысл!»» Другу по имени «Си Шэн» можно спонтанно процитировать стихотворение: «Следуя за ветром, проникая в ночь, орошая всё незаметно». Или же проанализировать его имя, чтобы сказать что-нибудь о большом богатстве, высоком положении и безграничных перспективах — это тоже вполне допустимо. В общем, умелое восхваление собеседника, основанное на его имени, — неплохой способ произвести впечатление.

Создать искреннее первое впечатление

Искренность — это природа человека, а также одна из главных добродетелей, связующее звено и мост, укрепляющий отношения между людьми. Искренность — это основа и залог построения хороших межличностных отношений. Очень важно произвести искреннее впечатление при первой встрече.

(1) Оставайтесь самим собой, не притворяйтесь

Внутренний характер — это самое ценное. Человек, который по-настоящему умеет общаться с другими, никогда не откажется от своих внутренних качеств из-за изменения обстановки или собеседника, не станет слепо подстраиваться под других или следовать за ними. У каждого есть свой уникальный характер и натура, и вы должны проявлять себя таким, какой вы есть, а не кем-то другим. А некоторые люди всегда считают, что их истинная сущность уступает другим, что их характер не так изыскан, а манера разговора не так утончен и т. д. В результате они постоянно меняют себя в зависимости от окружающей обстановки и собеседников, в итоге теряя всякое сходство с прежним «я». Сохранение подлинного «я» не означает, что нужно выделяться из общей массы или стремиться к необычности, а тем более — упрямо не исправлять свои ошибки или избавляться от вредных привычек, даже если вы ясно осознаете их наличие. Речь идет о том, чтобы сохранить свою уникальность и здоровую индивидуальность, отличающую вас от других. Люди с ярко выраженной индивидуальностью обладают особым шармом.

(2) Не притворяйтесь знатоком

Люди, притворяющиеся знающими то, чего не знают, вызывают раздражение, особенно в присутствии старших или эрудированных людей. Не стоит «показывать мастерство у мастера», чтобы не стать посмешищем. О том, чего не знаешь, или о науке, даже в присутствии ровесников, не стыдись спрашивать.

Причина, по которой людям трудно разговаривать со старшими, заключается в сложности поиска общих тем для разговора. Вместо этого, когда собеседник говорит о чем-то, чего вы не знаете, лучше честно обратиться к нему с просьбой: «Тогда, пожалуйста, поучите меня». Таким образом, вы не только пополните свои знания, но и дадите собеседнику возможность поделиться своими знаниями и опытом — это, безусловно, хорошо и является методом общения, приносящим двойную пользу.

(3) Не скрывайте свои недостатки

Искренность в первую очередь проявляется во внешнем облике. Умеренное прикрытие недостатков допустимо, но чрезмерное прикрытие приводит к обратному результату. Невысокий рост или смуглая кожа — пусть это и не идеал, но к этому нужно относиться спокойно, компенсируя их своими выдающимися достоинствами. Если слишком заикливаться на этом, то неизбежно можно скатиться в пучину комплекса неполноценности.

Если мужчина небольшого роста наденет туфли на каблучке, превышающем обычный размер, чтобы «подставить подкладку», это будет выглядеть еще более нелепо, чем его низкий рост.

Женщины с смуглой кожей, если наносят толстый слой белой пудры, чтобы скрыть это, легко создают впечатление вульгарности.

Забыть о своих недостатках, увидеть свои достоинства, развивать разносторонние интересы и увлечения, сосредоточить энергию на более значимых занятиях — вот лучший выход.

(4) Не отрицайте своих ошибок

Некоторые люди, ясно понимая, что они неправы, упорно отказываются это признать и даже пытаются оправдаться, в результате чего конфликт остается неразрешенным, взаимная

отчужденность не устраняется, о каких-либо взаимоотношениях не может быть и речи, а сам человек производит впечатление неразумного и безнравственного человека.

На самом деле если человек находит в себе мужество пойти на уступку и добровольно признать свою ошибку, это не только помогает решить проблему, вызванную этой ошибкой, но и приносит ему определенное чувство удовлетворения.

«Никто не святой, кому же не бывает ошибок?» Если вы ошиблись, признайте это быстро и искренне. Дружба, которую вы обретете таким образом, принесет вам особую радость.

(5) Способы проявления искренности

① Искренний взгляд. Открытый, как вода, спокойный, без уклонения или опущенных глаз, не боящийся смотреть прямо. Уверенный и спокойный, как гладь озера в безветренную погоду; теплый и уверенный, без малейшей натяжки и беспокойства.

② Искренние манеры. Естественные, непринуждённые, спокойные и уверенные; каждое движение руки и ноги отражает полное самообладание. Если же человек теряется, сознательно или бессознательно потирает нос, играет пальцами, закручивает волосы, трет глаза, чешет уши и т. п., его голос также звучит неестественно, а темп и интонация речи становятся необычными — это явные признаки того, что он скрывает какое-то беспокойство.

③ Искренняя улыбка. Как лучик теплого солнца, наполненный теплотой. Как цветок в разгаре весны, распускающийся у губ. Идущая из глубины души, согревающая до самой души. Натянута улыбка, когда улыбается только кожа, а душа остаётся безразличной, — всё это лишено искренности.

④ Искренняя похвала. Если человек хвалит другого искренне, если это слова, исходящие из души, а не преследующие какие-то корыстные цели, то этот человек искренен. Если же похвала направлена лишь на то, чтобы получить от этого какую-то выгоду, то человек этот лицемерен, и такая похвала относится к категории лести.

⑤ Искреннее рукопожатие. Искренность рукопожатия зависит от силы его нажатия. Слишком сильное рукопожатие может означать желание выразить энтузиазм или просьбу. Слишком слабое рукопожатие может показаться пренебрежительным по отношению к собеседнику или свидетельствовать о сильном комплексе неполноценности. Идеальное рукопожатие — это когда вы великодушно протягиваете правую руку, полностью соприкасаясь ладонью и пальцами с рукой собеседника.

Как избавиться от чувства неполноценности при знакомстве с людьми

Некоторые люди не умеют общаться с другими, особенно боятся знакомиться с незнакомыми людьми — это проявление комплекса неполноценности. Для успешного общения и создания хорошего первого впечатления необходимо избавиться от этого комплекса.

(1) Преодоление страха перед другими людьми

Психологи выделяют несколько типичных видов страха перед людьми:

① Эритрофобия. Лицо краснеет при виде незнакомого человека.

② Боязнь неприятного запаха. Человек постоянно думает, что какая-то часть его тела, например, ротовая полость, подмышки или ноги, неприятно пахнет, и не смеет стоять перед другими людьми, хотя на самом деле никакого запаха нет.

③ Боязнь взглядов. Человек боится, что на него смотрят, и постоянно думает, что его взгляд вызывает у собеседника неприязнь; поэтому он боится как того, что на него смотрят, так и самого того, чтобы смотреть на других.

④ Боязнь уродства. Человек постоянно считает себя уродливым и опускает голову при встрече с людьми.

Человек, который боится встречаться с людьми, — это человек, который обращает внимание только на собеседника, эмоционально чувствительный и застенчивый. Однако такое поведение только усугубляет стеснение при встречах с людьми. Попробуйте изменить свой образ мышления. Что бы ни думали окружающие, в конечном итоге вы остаетесь собой: какой бы хорошей ни была эта личность, никто не сможет заменить вас в жизни. Поэтому необходимо обрести уверенность в себе. Если вы постоянно обращаете внимание на оценки окружающих и не можете с этим ничего поделать, то просто часто повторяйте про себя: «Я — это я, разве это плохо?». Это обязательно придаст вам сил.

(2) Победа над собственной застенчивостью

Как преодолеть свою застенчивость? Единственный способ — идти навстречу трудностям: то, чего боишься, нужно победить, применяя целенаправленные методы.

① Если ты боишься знакомиться с незнакомыми людьми, то:

а. Иди прямо навстречу человеку, представляя, что он у тебя в долгу.

б. Тренируйте себя смотреть на переносицу собеседника, чтобы у него создалось впечатление, что вы смотрите ему прямо в глаза.

② Если вы боитесь говорить перед публикой, то:

а. Говорите громко в шумной толпе, чтобы ваш голос был слышен даже среди шума.

б. выучите наизусть несколько известных речей, а затем произносите их вслух в одиночестве.

③ Если вы боитесь встречаться с людьми, занимающими высокое положение, то:

а. Постарайтесь по возможности участвовать в мероприятиях, где присутствуют влиятельные люди, и обратите внимание на то, что они тоже поднимают стакан, чтобы попить, вытирают нос салфеткой, кашляют и т. д. — это поможет избавиться от ощущения их таинственности и укрепит вашу уверенность в себе.

б. Перед встречей с человеком, занимающим высокое положение, заранее придумайте несколько тем для разговора, чтобы во время встречи вы могли говорить без умолку и не допускать пауз в разговоре; в следующий раз вы уже не будете испытывать страха.

Существует множество способов преодолеть застенчивость, и вы можете постоянно придумывать новые.

(3) Чаще думайте о своих сильных сторонах

Не следует видеть только свои сильные стороны и игнорировать слабости, но когда вы впервые терпите неудачу в общении, вам стоит больше думать о своих сильных сторонах.

Самая большая слабость в общении — это самоуничижение, то есть пренебрежительное отношение к самому себе. Проявления самоуничижения бывают самыми разными. Например: вы ищете работу и видите объявление о найме, в котором предлагается именно та должность, о которой вы мечтали. Однако вы не пошли на собеседование, потому что подумали: «Я не соответствую выдвинутым требованиям, зачем же себе добавлять лишних хлопот?» Или вы хотите пригласить девушку на свидание, но не решаетесь позвонить ей, потому что считаете, что не достойны её.

Осознавать свои врождённые недостатки — это хорошо, ведь у каждого человека, в конце концов, есть много недостатков. Но если мы сосредоточиваемся только на негативной стороне, погружаясь в свои недостатки, слабости и неспособности — как говорится, «лист перед глазами» — то ситуация становится очень плохой: это лишает вас уверенности в себе и понимания собственной ценности.

Есть два способа, которые помогут оценить вашу истинную ценность:

① Определите свои основные сильные стороны. Попросите нескольких друзей помочь вам их найти — тех, кого вы уважаете и кто даст вам честную и объективную оценку, высказав искреннее мнение.

② Под каждым достоинством запишите имя успешного человека, которого вы знаете или которым восхищаетесь. В этих аспектах, сравнивая себя с ними, вы обнаружите, что в некоторых вещах они не так хороши, как вы.

Завершив это упражнение, вы обнаружите, что превосходите многих успешных людей, по крайней мере, в каком-то одном аспекте.

(4) Помечтайте

Хотя вы ещё не достигли успеха, вы можете в своих «мечтах наяву» представить себя в роли успешного человека. Ощущение успеха поможет вам выглядеть гораздо увереннее в глазах окружающих. Фактически, это один из способов укрепить уверенность в себе.

Потратьте немного времени на то, чтобы представить, как будет выглядеть ваша жизнь, если вы достигнете вершины карьеры. Попробуйте представить себя сидящим в кабинете генерального директора, представьте себе сопутствующее этому огромное вознаграждение и полномочия принимать решения. Затем подумайте о каждом этапе на пути к кабинету генерального директора, о том, какие из начальных целей вы уже достигли и превзошли. В своих дневных мечтах, представляя себе достижение какой-либо ближайшей цели, постарайтесь в воображении прочувствовать радость успеха.

Кто-то разработал следующий метод «дневных грез»:

Первый шаг: представьте себя крупным руководителем какой-то компании, сидящим в роскошном кабинете или конференц-зале и произносящим речь перед группой подчиненных менеджеров. Они сосредоточенно слушают каждое ваше слово, а в реальности вы действительно что-то говорите.

Второй шаг: закройте глаза, расслабьтесь всем телом и постарайтесь как можно ярче представить себе описанную выше сцену, чтобы образ вас как крупного руководителя стал ещё более конкретным, или, можно сказать, визуальным: каким тоном вы говорите, какие жесты и мимику используете, как вы выходите из себя и т. д. — словно в голове идет фильм, главным героем которого являетесь именно вы. Продолжайте так в течение 10 минут, не открывая глаз.

Примерно через неделю таких упражнений по «визуализации» вы заметите, что некоторые ваши установки или поведение уже начали меняться. Вы станете более решительным, ослабленным или энтузиастичным. В любом случае, эти изменения свидетельствуют о том, что ваша интуиция постепенно ведёт вас к тому образу успеха, который вы себе представляете и к которому стремитесь.

Постоянно заводите новые знакомства

Как гласит пословица, чем больше друзей, тем больше возможностей. Коммуникабельные люди постоянно расширяют круг своих знакомств: познакомиться с одним новым другом — значит войти в его круг общения, а значит, познакомиться с целой группой людей, что приводит к постоянному мультипликативному эффекту.

(1) Активно участвуйте в различных групповых мероприятиях

Участие в вечеринках, тренингах, семинарах или летних и зимних лагерях для людей с общими интересами — все это коллективные мероприятия, где собирается много людей, и даже если они не вызывают у вас особого интереса, все равно лучше принимать в них активное участие.

Причина в том, что подобные мероприятия создают огромное количество возможностей для общения. Например, некоторые люди, которые обычно не пьют, после небольшого количества алкоголя раскрываются и делятся самыми сокровенными мыслями, и с тех пор вы становитесь хорошими друзьями. Если вы всегда отказываетесь, говоря что-то вроде «Какой смысл в этой суматохе?», то в будущем вас больше никто не будет приглашать.

В различных общественных и научных организациях собираются талантливые люди, у которых совпадают интересы и увлечения, у которых есть общий язык, и которые могут обмениваться опытом и заниматься научными исследованиями. Регулярно проводимые мероприятия предоставляют их участникам широкие возможности для общения, поэтому не отказывайтесь от участия в тех группах, которые вам интересны.

(2) Умело используйте возможности для сотрудничества с другими людьми

Процесс сотрудничества с другими людьми — это также процесс завязывания дружбы, который предоставляет отличную возможность расширить круг общения, ведь совместное дело является необходимым условием для поиска душевных друзей. Например, Лу Синь, связанный братскими узами с Цюй Цюйбаем и Фэн Сюэфэном, сотрудничал с ними и возглавил революционное культурное движение. Известный специалист по акушерству и гинекологии Линь Цяочжи в своё время, опираясь на поддержку трёх близких подруг, в конечном итоге вместе с ними поступила в Пекинский медицинский университет «Сяохе».

Не упускайте проекты, предполагающие сотрудничество с другими людьми, и активно ищите совместные дела — только так можно завести много друзей.

(3) Развивайте в себе любознательность

Люди с широким кругом увлечений и интересов легко заводят друзей с самыми разными людьми. Если человек умеет играть в бридж, танцевать, плавать, кататься на коньках, играть в мяч, играть в шахматы и т. д., то чем больше у него увлечений, тем больше у него возможностей «найти общий язык» с окружающими, а значит, и больше шансов завести друзей.

Даже если вы не очень хорошо разбираетесь в какой-то области, но проявляете к ней живой интерес, вы завоеуете расположение собеседника, поскольку тем самым вы признаете его особенности и вызываете у него чувство сопереживания.

Кроме того, нужно проявлять любопытство: во время коллективных мероприятий следует присоединяться к ним, независимо от того, кто вас пригласил. Сходите на то, что вам интересно, и на то, что не интересно; участвуйте с энтузиазмом, независимо от пола. Только так вы сможете показать свое очарование, создать атмосферу радости, которую почувствуете и сами. Не забывайте об этом, когда все собирается вместе.

Кроме того, проявляйте интерес к разным вопросам. Чаще интересуйтесь тем, что волнует большинство окружающих, особенно тем, что интересует людей, с которыми вы общаетесь.

(4) Не позволяйте различиям в характере стать препятствием

Как гласит пословица, «подобное притягивает подобное, а люди объединяются в группы». С людьми, у которых общие интересы, легко найти общий язык, а наоборот — легко отдалиться. Но помните: общение и выбор друзей — не совсем одно и то же. В кругу общения есть друзья, но чаще всего — не друзья или просто знакомые. Поэтому в процессе общения не стоит руководствоваться критериями выбора друзей или даже душевных друзей, отвергая всех, у кого не совпадают интересы или не сходны характеры.

Уилл Розис однажды сказал: «Я никогда не встречал человека, который бы мне не нравился». Эта фраза очень уместна в контексте круга общения. Чтобы расширить круг общения, нужно научиться принимать уникальную индивидуальность других людей, даже если она вам не по душе.

Новые знакомые в кругу общения должны быть людьми, которые значительно отличаются от вас. Различия между друзьями в уровне знаний, увлечениях, жизненном опыте, темпераменте и характере помогают обеим сторонам широко познать самые разные стороны общественной жизни. Даже если взгляды новых знакомых кардинально отличаются от ваших, это большая удача, так как они могут дополнить и обогатить ваши мысли.

(5) Активно участвуйте в коллективных мероприятиях

Некоторые люди не любят участвовать в коллективных мероприятиях; они постоянно жалуются на отсутствие друзей, но на самом деле им просто не хватает энтузиазма. Им самим лучше всего известно, что у них на душе. Независимо от того, чем занимаются остальные и сколько времени это занимает, они делают только то, что им нравится, и ни за что не присоединяются к остальным. Они всё решают сами и готовы заниматься только тем, что им по душе. Людям с таким сильным характером очень трудно завести друзей.

Если у вас нет особого желания участвовать в коллективных мероприятиях, просто сядьте напротив тех, кто настроен оптимистично. «У меня нет никаких особых талантов, которыми я мог бы похвастаться, и даже если я пойду, то только для того, чтобы побывать в компании — как скучно!» Такое подавленное настроение часто передается окружающим и портит всем настроение. Поэтому, если вы сядете напротив человека с открытым характером, с чувством юмора и сильной харизмой, под его влиянием вам уже не будет так скучно и одиноко. Все неосознанно начнут откровенно общаться, и вы, у которых изначально не было особого желания участвовать, возможно, обнаружите, что с нетерпением ждете следующей встречи.

Участвуя в коллективных мероприятиях, таких как вечеринки и дружеские встречи, ни в коем случае нельзя демонстрировать, что вы делаете это с неохотой. «Ах, какая скука. Лучше бы я не пошёл!» Такие люди, даже если пойдут на вечеринку или тренировку, будут вести себя как посторонние: сами ничего не делают, а только сидят в стороне и постоянно ворчат. Это не только портит настроение окружающим, но и самому человеку доставляет больше всего неудобств. Если уж вы решили принять участие в мероприятии, то ко всему нужно относиться активно и стараться, чтобы всем было весело.

Если вы не умеете петь в караоке, уклоняться от этого — не выход: когда другие поют, вам нужно активно подпевать, отбивать ритм и давать всем почувствовать ваш энтузиазм.

Тем, кто не пьёт, тоже не стоит уходить в одиночку и уж тем более считать такие вечеринки и встречи скучными коллективными мероприятиями. Можно четко сказать всем, что вы ни капли не пьете, а затем добровольно взять на себя роль того, кто наливает выпивку, и следить за тем, выполнил ли каждый свою «задачу», подбирать темы для разговоров, чтобы подстегнуть всех к «соревнованию в выпивке», выступая в роли арбитра и оживляя атмосферу. Таким образом, вы не будете чувствовать себя исключенным из коллективного мероприятия из-за того, что не пьете, а также сможете избежать настойчивых уговоров со стороны других — это действительно два в одном.

Старайтесь произвести глубокое первое впечатление

Поскольку первое впечатление так важно, нужно сознательно усиливать его с помощью определенных деталей, чтобы углубить это впечатление у собеседника и тем самым повысить эффективность общения.

(1) Активно используйте зрительный контакт

Независимо от того, разговариваете ли вы с одним человеком или с группой, обязательно держите собеседника в поле своего зрения. Некоторые люди вначале смотрят на вас, но, произнеся всего несколько слов, отводят взгляд в сторону, что создает впечатление, будто вы робки или нетерпеливы. Войдя в комнату, где сидят люди, естественно оглянитесь по сторонам, улыбнитесь и посмотрите на всех, не уклоняясь от взглядов окружающих — это позволит вам выглядеть непринужденно и уверенно.

Взгляд обладает притягательной силой. Поэтому, когда вы подчеркиваете что-то в разговоре, следует постоянно смотреть собеседнику прямо в глаза. То же самое касается и слушания: это показывает, что вы придаете большое значение тому, что говорит собеседник. Тело должно быть повернуто к собеседнику; смотрите на него и кивайте в такт его словам — так он поймет, что вы внимательно его слушаете.

Важно не создавать у собеседника ощущения давления. Взглядом, перемещающимся с лица на воротник, вы поможете собеседнику расслабиться — это тоже проявление хороших манер.

(2) Сделайте мимику более выразительной

Мимика, по сути, является частью разговора. Любой человек с удовольствием продолжит говорить, если его слушатель смотрит на него с ожиданием. Кроме того, если во время разговора вы используете мимику, соответствующую содержанию ваших слов, собеседнику будет легче прислушиваться к вашему мнению.

Следует избегать следующих ситуаций: отвечать на вопросы с нетерпеливым выражением лица или говорить с натянутым, мрачным выражением лица. Также не следует говорить с насмешливой, ироничной улыбкой.

Мимика должна быть разнообразной. Независимо от того, являетесь ли вы рассказчиком или слушателем, мимика должна постоянно меняться в зависимости от содержания разговора: понимающая улыбка, громкий смех, сдвинутые брови, печальное выражение лица, покрасневшие глаза, гневный взгляд, выражение удивления... Используйте ту мимику, которая подходит к ситуации, «играя» соответствующую роль: с огромным интересом поощряйте собеседника продолжать говорить или показывайте, что вы полностью погружены в разговор, а не сидите с бесстрастным, деревянным выражением лица.

(3) Использование жестов для усиления эффекта

Чрезмерная эмоциональность, конечно, нежелательна, но проявлять радость во время разговора и уметь использовать язык жестов — это тоже хороший способ. «Здорово!» «Оставьте это мне!» — если вы можете искренне выразить свои эмоции и естественно использовать жесты, это будет очень кстати.

Когда наступает ваша очередь говорить, сначала можно привлечь внимание слушателей жестами, чтобы подчеркнуть важность того, о чём вы говорите. Например, вы можете наклониться вперёд, опереться локтями на стол и слегка свести пальцы; снять очки, а затем подчеркнуть свою точку зрения; или легко провести рукой по голове.

Но ни в коем случае не используйте невоспитанные жесты, такие как резкие махи руками, бесцельное покачивание, вытирание кончика носа, сдирание шелушащейся кожи с лица, чесание на глазах у окружающих и т. п.

(4) Использование голоса для усиления впечатления

Лучший эффект дает использование некоторых ораторских приёмов, которые придают вашей речи обаятельность. Однако не следует говорить с напыщенным тоном, как при выступлении с речью: в обычной обстановке слишком похожая на речь манера речи будет выглядеть как чрезмерная «игра», что приведёт к обратному результату. Из ораторских приёмов стоит взять на вооружение следующие:

- ① Громкий голос с выразительной интонацией.
- ② Умеренная скорость речи, чёткая дикция, логичная построение высказываний.
- ③ Делайте небольшие паузы в нужных местах, не говорите без остановки, как из пулемета.
- ④ Умелое использование вопросительного интонационного поворота для привлечения внимания собеседника.

Самое страшное — это монотонный и безжизненный голос, невнятная дикция и слишком быстрая речь.

Глава 3. Сдержанные слова и поступки помогут вам завоевать множество полезных знакомств

Люди, ведущие себя сдержанно, не отгораживаются от мира, а просто остаются верными себе в профессиональных отношениях; они не притворяются и не выставляют себя в ложном свете, что позволяет им не потерять себя в этом мире, полном соблазнов, и легко завоевывать расположение окружающих.

Скрывайте свои сильные стороны

Недостаточно зрелый человек всегда стремится продемонстрировать окружающим свои сильные стороны, словно только он является центром всего мира. На самом деле если вникнуть в суть, такие люди не всегда обладают настоящим талантом. Именно в этом заключается смысл поговорки: «Настоящий человек не выставляет себя напоказ, а тот, кто выставляет себя напоказ, не является настоящим человеком». Даже если у вас есть талант, легко выставляя себя на всеобщее обозрение, вы создаете мишень, в которую другие будут стрелять. Такую глупость умный человек никогда не совершит. В общении с людьми мы должны научиться балансировать между «наступлением» и «обороной»: когда еще не настало время «наступать», достаточно просто «защищаться». Как только наступит подходящий момент, нужно перейти от «обороны» к «наступлению» — только так можно оправдать свой талант.

В последний год обучения в Университете Эмоста Американское историческое общество наградило Коллиджа золотой медалью. В то время это была честь, которую ценили многие, но он никому об этом не рассказал, даже своему отцу. Только после того, как он закончил учебу и начал работать, его начальник — судья Филд из Ноттингема — случайно прочитал об этом в журнале «Spring Republican». К тому моменту прошло уже шесть недель с момента вручения Коллиджу этой медали. От деревни в штате Вермонт до Белого дома Коллидж на протяжении всей своей карьеры славился именно такой искренней скромностью.

Когда он баллотировался в законодательное собрание штата Массачусетс, накануне выборов он внезапно случайно услышал, что должность спикера законодательного собрания штата осталась вакантной. Тогда Коллидж, взяв свою «маленькую чёрную сумку», быстрыми шагами направился к вокзалу в Ноттингеме. Два дня спустя, когда он вернулся из Бостона, в его сумке уже лежало совместное письмо с автографами большинства членов законодательного собрания штата, в котором они выдвигали его кандидатуру на пост спикера. Так Коллидж без проблем занял пост спикера законодательного собрания штата Массачусетс, сделав тем самым свой первый шаг на политической арене.

Этот человек, известный своей скромностью, в решающий момент своей жизни с молниеносной скоростью перешёл в наступление и без колебаний взял то, что ему по праву принадлежало. Если бы не его обычная скромность, вряд ли многие поддержали бы его кандидатуру на пост спикера.

Еще один человек, известный своей скромностью, — «Каменный город» Джексон, был выдающимся полководцем Конфедерации во время Гражданской войны в США; его, наряду с генералом Ли, считают одним из величайших полководцев в мире.

Томас Джексон, казалось, обладал «врождённой скромностью». Ещё в Вест-Пойнте он славился своей скромностью. Во время Мексиканской войны главнокомандующий генерал Скотт публично и восторженно похвалил его за доблесть и боевые заслуги, но Джексон впоследствии никогда не упоминал об этом, не говоря ни слова даже в присутствии своих ближайших родственников и друзей. Даже на смертном одре он продолжал настаивать на том, что почетное прозвище «Каменный город» не должно принадлежать только ему лично, а должно быть присуждено всему его подразделению.

Однако в самом начале Мексиканской войны письма Джексона к сестре были полны его бурных амбиций добиться славы и успехов. А в то время он был всего лишь номинальным адъютантом, занимавшим весьма незначительную должность. В письме он хладнокровно проанализировал трудности, с которыми можно было столкнуться при взятии города Лянчжоу. Этот храбрый и скромный человек, стремясь достичь своей цели, однажды проявил умный ход, самостоятельно попросив о переводе из регулярных войск в артиллерию. Он верил, что там «командирам легче приписать заслуги всего подразделения одному человеку», что, несо-

мненно, пошло бы на пользу его карьере. И действительно, он заслужил личную похвалу генерала Скотта, что непосредственно заложило основу для его последующих нескольких повышений. Спустя несколько лет, предвидя, что должность преподавателя в Военной академии Вирджинии непременно принесёт ему «известность», он снова приложил все усилия, чтобы получить эту должность.

Эксперт по строительству железных дорог Харриман также всегда отличался такой же скромностью. Один из его очень близких старых друзей даже после того, как Харриман добился нескольких самых блестящих успехов в своей карьере, по-прежнему считал его всего лишь одним из сотен более или менее успешных маклеров, поскольку Харриман никогда не хвастался своими достижениями. Лишь позже этот старый друг случайно узнал от кого-то о реальном положении дел.

В настоящих великих людях, как правило, можно увидеть эту знакомую скромность.

Сдержанность в словах и поступках

Слова и поступки человека по сути отражают его душевное состояние, нравственную культуру и жизненную позицию. Скромный человек говорит и ведет себя спокойно и вежливо, а высокомерный — надменно и невежливо. Ведя себя сдержанно и сохраняя скромность и изящество в словах и поступках, человек может создать для себя уютное жизненное пространство и наладить гармоничные межличностные отношения. Если человек в жизни всегда ведет себя высокомерно и размахивает руками, даже если это не исходит из искреннего желания, он все равно вызовет осуждение и отторжение со стороны окружающих.

В пятом году правления Юаньгуан династии Хань император Ву, приверженец конфуцианства, объявил набор талантливых ученых со всей страны. Эссе Гунсунь Хун, уроженца провинции Сычуань, которому было уже за 70 лет, понравилось императору Ву, и он был признан лучшим среди всех участников конкурса. Когда император Ву только вступил на престол, он также объявил набор «мудрых и добродетельных ученых»; тогда Гунсунь Хуну было всего 60 лет, и он был назначен доктором в этой категории. Позже он по поручению императора отправился с дипломатической миссией к хунну. Вернувшись, он доложил о ситуации императору, но из-за разногласий с императором между ними разгорелся спор при дворе, что вызвало гнев императора, и ему пришлось под предлогом болезни вернуться на родину. На этот раз, удостоившись чести занять первое место по результатам отбора, он вновь переступил порог столицы и решил извлечь урок из прошлого опыта: во всём следует вести себя сдержанно.

С тех пор, когда Гунсунь Хун присутствовал на заседаниях при дворе, никогда не случалось, чтобы при разногласиях с императором он вступал в спор прямо в зале заседаний. Во всём он подчинялся воле императора Ву из династии Хань, оставляя принятие решений самому императору. Император Ву считал его осторожным и добродушным человеком, хорошо знакомым с грамматикой и делами дворцовой администрации, и менее чем через год повысил его до должности левого внутреннего историка.

Однажды Гунсунь Хун явился на двор, чтобы доложить о каком-то деле; его мнение совпадало с мнением начальника по присвоению титулов Цзи Ань, и они договорились отстаивать общую позицию. Но когда император Ву поднялся на трон и созвал вельмож для обсуждения, Гунсунь Хун, стремясь угодить святейшему, отказался от своей прежней позиции и предложил, чтобы император сам принял решение. Цзи Ань тут же пришёл в ярость и прямо в зале упрекнул Гунсунь Хун: «Я слышал, что жители государства Ци в большинстве своём коварны и лишены верности и добродетели. Сначала ты был со мной одного мнения, а теперь отказываешься от своего прежнего мнения — разве это не проявление крайней неверности?» Император Ву спросил Гунсунь Хун: ««Не нарушил ли ты данное слово?» Гунсунь Хун извинился и ответил: «Если вы знаете мой характер, то скажете, что я верный; если же не знаете, то скажете, что я неверный!» Император Ву, увидев, что ответ был столь ловким и уместным, остался весьма доволен. С тех пор, всякий раз, когда придворные фавориты клеветали на Гунсунь Хун, император великодушно оправдывал его, а спустя несколько лет повысил его до должности великого цензора.

В глазах императора Гунсунь Хун был осторожным и честным вельможей, но некоторые министры считали его лицемером. Однажды начальник ведомства по присвоению титулов Цзи Ань, услышав, что Гунсунь Хун ведёт скромный образ жизни и ночью спит под тканевым одеялом, пришёл во дворец и сказал императору Ву: ««Гунсунь Хун занимает должность одного из Трёх высших чиновников и получает столь высокое жалованье, но спит под тканевым одеялом. Это притворная бережливость, разве он не делает это для того, чтобы обманывать мир и поживиться славой?» Император Ву немедленно вызвал Гунсунь Хун и спросил его: «Правда ли, что ты спишь под тканевым одеялом?» Гунсунь Хун извинился и ответил: «Это действи-

тельно так. Занимая должность одного из Трёх высших чиновников и укрываясь тканевым одеялом, я, по правде говоря, прибегаю к обману, чтобы нажиться на славе. Я слышал, что когда Гуань Чжун занимал должность канцлера государства Ци, все доходы от рынков поступали в государственную казну, и благодаря этому Ци стало доминирующей державой; а когда Янь Ин занимал должность канцлера при Цзи Цзингоне, он никогда не ел мяса, а его наложницы не носили одежду из шёлка и шелка, и благодаря этому Ци стало благоустроенным государством. Сегодня, хотя я и занимаю должность Великого императорского цензора, сплю под тканевым одеялом, что ничем не отличается от жизни мелкого чиновника; неудивительно, что Цзи Ань высказал некоторые замечания, обвинив меня в стремлении к славе и репутации». Услышав, как Гунсунь Хун полностью признал свою вину, император Ву ди ещё больше убедился, что перед ним скромный джентльмен, готовый уступать во всём, и поэтому стал доверять ему ещё больше. В пятом году эры «Юаньшоу» император Ву уволил Сюэ Цзе с поста канцлера, и его преемником стал Гунсунь Хун. В династии Хань обычно только марки могли быть назначены канцлерами, а Гунсунь Хун не имел титула, поэтому император издал указ, в котором присвоил ему титул марки Пинцзинь.

После назначения на должность канцлера Гунсунь Хун пользовался огромным авторитетом. В то время император Ву ди стремился совершить великие дела и неоднократно призывал к себе мудрых и добродетельных людей. Гоусун Хун открыл в резиденции канцлера различные гостевые залы и открыл Восточный павильон для приема мудрецов, прибывавших со всех концов страны. Каждый раз, встречаясь с гостями, он проявлял особую скромность и почтение. Однажды к нему пришёл его старый друг Гао Хэ, чтобы выразить почтение; Гоусун Хун принял его и даже оставил его ночевать в резиденции канцлера. Однако на каждом приёме подавалось только одно мясное блюдо, еда была довольно простой, а спать ему разрешалось только под тканевым одеялом. Гао Хэ сначала подумал, что Гунсунь Хун намеренно пренебрегает им, но, поинтересовавшись у слуг, узнал, что Гунсунь Хун сам питался и одевался столь же скромно. Жалование Гунсунь Хун было весьма щедрым, но поскольку многие гости и друзья полагались на него в вопросах пропитания и одежды, в его доме не оставалось лишнего имущества.

Гунсунь Хун дожил до 80 лет и скончался, занимая должность канцлера. Впоследствии канцлерами поочерёдно становились Ли Цай, Янь Цинчжай, Чжао Чжоу, Ши Цин, Гунсунь Хэ и Лю Цюйлу. Из-за неосторожности в словах и поступках из всех этих людей только Ши Цин скончался, занимая должность канцлера, а остальные были казнены. Похоже, что отказ Гунсунь Хун от публичных споров и стремление угодить современникам были для него вынужденной стратегией выживания.

Каждое слово и каждое действие в жизни можно назвать мелочью, но именно по этим мелочам можно судить о душевном уровне человека. Перед мудрецами ни одно ваше мелкое движение, ни одно незначительное слово не ускользнут от их внимания. Поэтому они могут принять вас и помочь вам из-за одного слова или одного действия, а могут и отвергнуть вас, и оттолкнуть из-за одного слова или одного действия. Внимание к своим словам и поступкам может проложить вам ровный путь по жизни, ведущий прямо к высшим ступеням человеческого совершенства.

Не считайте себя не таким, как все

Человеку несложно изолировать себя от окружающих — для этого достаточно считать себя выше других. Люди, страдающие от высокомерия, и те, кто мучается от комплекса неполноценности, в плане интеграции в общество приходят к одному и тому же результату: ни те, ни другие не достигают благополучного исхода. Поэтому нужно научиться вести себя скромно и искренне заботиться о других.

Не выделяться и быть простым и доступным — один из секретов необычайной популярности Теодора Рузвельта. Рузвельт был человеком, которого любили даже слуги; его чернокожий слуга Джеймс Амерс даже написал о нём книгу под названием «Теодор Рузвельт — герой своего слуги», в которой Амерс привёл следующий поучительный отрывок:

«Однажды моя жена спросила президента о перепелах, поскольку она никогда их не видела, и президент подробно их описал. Однажды в нашем домике зазвонил телефон. Моя жена сняла трубку и только тогда поняла, что звонит сам президент. Он специально позвонил, чтобы сказать ей, что прямо за окном нашего домика сидит перепел, и если она посмотрит наружу, то сможет его увидеть. Рузвельт часто делал подобные мелочи. Каждый раз, проходя мимо нашего домика, если он не видел нас, он тихо звал: «Энни» или «Джеймс» — это был его привычный дружеский привет».

Как слуги могли не любить такого президента, который, несмотря на огромную загруженность, оставался таким доступным?

Однажды Рузвельт, уже не занимавший президентского поста, пришёл в Белый дом в гости. К сожалению, президента Тафта и его супруги в тот момент не было. Именно в этот момент полностью проявилось его искреннее отношение к людям низкого положения: он поздоровался со всеми бывшими слугами Белого дома и мог назвать каждого по имени, не исключая даже поваров на кухне.

Увидев на кухне Элис, он спросил её, печёт ли она по-прежнему кукурузный хлеб. Элис ответила, что иногда печёт его для других слуг, но те, кто живёт наверху, его не едят.

«У них ужасный вкус», — с некоторой обидой заметил Рузвельт, — «когда я увижу президента, я так ему и скажу».

Элис подала ему кусок кукурузного хлеба на тарелке; он, держа тарелку в руках, ел и шел к своему кабинету, по пути постоянно приветствуя садовников и рабочих...

«Он относится ко всем так же, как и раньше», — шептались слуги между собой. А один из слуг по имени Эйк Гувер со слезами на глазах сказал: «Это единственный радостный день за последние два года, и ни один из нас не променял бы этот прекрасный день даже на стол-долларовую купюру». Видно, что великие люди становятся великими именно потому, что они никогда не считают себя выше других и не изолируют себя от окружающих.

Доктор Чарльз Эритт был одним из самых успешных ректоров в истории США — он занимал пост ректора Гарвардского университета с момента окончания Гражданской войны до пяти лет до начала Первой мировой войны. Ниже приведен пример того, как доктор Эритт вел себя в жизни и в работе.

Однажды студент по имени Клиттон пришёл в кабинет ректора, чтобы взять студенческую ссуду в размере 50 долларов. Ссуда была одобрена. «Когда я с безмерной благодарностью поблагодарил его и уже собирался уходить, — рассказывает сам Клиттон, — ректор Ирит сказал: „Пожалуйста, посидите ещё немного“. Затем он сказал мне: «Я слышал, что ты сам готовишь еду в своей комнате. Если ты ешь правильную пищу в достаточных количествах, я не считаю это плохо. Когда я учился в университете, я тоже так делал. Ты когда-нибудь готовил фрикадельки из говядины? Если хорошо протушить говядину, получается отличное блюдо,

потому что ничего не пропадает зря. Я в те времена именно так и делал». Затем он терпеливо научил меня, как готовить фрикадельки из говядины».

Даже будучи чрезвычайно занятыми, они не забывали заботиться о других — это общая черта этих великих людей. Такой подход позволял им завоевать поддержку большинства и никогда не оставаться в изоляции.

Есть ещё один легендарный великий человек, чьи поступки заслуживают того, чтобы мы брали с него пример и учились у него:

Париж, Франция, приветствует туристов со всего мира своей красотой и древней европейской цивилизацией.

Однажды в этот город приехала богатая американка. Прогуливаясь по аллеям и лужайкам, она вдруг заметила старика, поливающего клумбы. Он работал так профессионально, а его скрупулёзность явно свидетельствовала о том, что он — первоклассный садовник. У этой богатой дамы был собственный сад, и она подумала: «Этот французский старик — поистине садовник, которого трудно найти даже среди сотен». В Америке, наверное, даже за большие деньги такого трудно найти, а раз уж ей посчастливилось встретить его, почему бы не взять его с собой в Америку?

Тогда она спросила старика, не хочет ли он поехать в Америку, чтобы работать у неё садовником: она могла бы платить ему в три раза больше, чем во Франции, и даже оплатить его расходы на поездку. Чтобы убедить старика, она ещё и восторженно расхвалила Америку, словно там повсюду лежит золото и каждый, кто туда попадает, может разбогатеть.

«Мадам, — вежливо ответил старик, — к сожалению, у меня есть ещё одна обязанность, из-за которой я пока не могу покинуть Париж».

— Тогда уволитесь! Я все вам компенсирую. Чем ещё вы занимаетесь помимо работы садовником? Доставляете молоко или разводите голубей? — свысока спросила богатая дама.

«Ни то, ни другое», — улыбнулся старик. «Я надеюсь, что в следующий раз люди не будут меня выбирать, и тогда я смогу стать вашим садовником».

«А зачем их вообще выбирать?»

«Избирают меня...»

«Вы...» — богатая дама, внимательно посмотрев на старика, удивлённо раскрыла рот.

«Я — Анри, я садовник, который одновременно является президентом Франции».

Эти великие люди своими поступками показали, что никогда не отделяли себя от простых людей; все они подсознательно и неосознанно ставили себя на одну ступень с обычными людьми. Именно потому, что они считали себя обычными, они выглядели ещё величественнее; их можно назвать людьми, которым Небеса предназначили нести великую миссию.

Будьте осторожны: слова могут принести беду

Безответственные высказывания могут принести много вреда. Например, у кого-то есть секрет, о котором нельзя никому рассказывать, а вы, говоря, нечаянно упоминаете об этом секрете. Говорящий не задумывается, а слушающий придает этому значение: он посчитает, что вы специально пытаетесь ему навредить, и с тех пор будет вас ненавидеть до глубины души; если он делает что-то с скрытыми мотивами и изо всех сил старается скрыть это от посторонних, то, если вы об этом узнаете, это непременно обернется для вас серьезными неприятностями.

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.