

ОБАЯНИЕ В СЛОВАХ



КАК ГОВОРИТЬ ТАК,
ЧТОБЫ ЛЮДЯМ БЫЛО ПРИЯТНО

СЕРГЕЙ АНТОНОВ

Сергей Антонов

Обаяние в словах. Как говорить так, чтобы людям было приятно

<https://litres.ru/74637928>

SelfPub; 2026

Аннотация

Вы хотели помочь. Человек обиделся. Узнаёте?

Правильная мысль легко погибает в неудачной фразе. «Обаяние в словах» стоит купить ради разговоров, которые вам ещё предстоят: попросить о помощи без неловкости, сделать замечание без унижения, похвалить без приторности, разрядить напряжение уместной шуткой. Истории и разборы показывают, как учитывать самолюбие собеседника и выбирать слова, которые ему легче принять. Пригодится и с начальником, и с друзьями, и с любимым человеком.

Прочитайте до следующего важного разговора. Вы слишком много вкладываете в отношения, чтобы портить их формулировками.

Содержание

Предисловие	4
Глава 1. Лучше говори — больше друзей	8
Глава 2. Умение говорить: красноречие, покоряющее сердца	62
Глава 3. Искренняя похвала, которая «сладко» трогает сердце	107
Конец ознакомительного фрагмента.	121

Обаяние в словах. Как говорить так, чтобы людям было приятно

Предисловие

Раньше говорили: «Будде нужна позолота, а человеку — одежда»; теперь же следует сказать: «Будде нужна позолота, а человеку — красноречие». Для человека речь — это как его визитная карточка, важнее любого украшения. Людям нужен макияж, нужна красивая одежда, нужны духи и модные сумочки. Но есть ещё одно «косметическое средство», причём самое высоkokлассное — речь, роль которой недооценима. Если суметь придать повседневной речи высокую степень художественности, это, без сомнения, придаст высокой степени художественности самой жизни, а вместе с тем повысится и её качество.

С развитием общества общение между людьми уже давно вышло за рамки простого обмена вопросами и ответами, основанного на некоторой сдержанности. Сегодня речь в устах людей уже поднялась на уровень стиля, высокого уровня и культурного развития. Хотя человек и является самостоятельной личностью в обществе, в жизни он не может обой-

тись без общения и связей. Поскольку мы живем в обществе, нам приходится говорить, общаться, выражать свои мысли и высказывать то, что у нас на сердце, чтобы таким образом раскрыть свою индивидуальность. Именно это мы и называем речью.

Умелое использование языка может стать изюминкой, в трудную минуту помочь выйти из опасной ситуации и оказать поддержку в развитии карьеры. И наоборот, неудачные высказывания могут ввергнуть нас в затруднительное положение, лишить шансов за столом переговоров и даже оставить сожаление на переломных моментах жизни.

Использование слов — это целое искусство. Мы часто слышим, как говорят: «У такого-то очень приятный голос, его особенно приятно слушать». Это говорит о том, что приятная манера речи может завоевать симпатию, укрепить положительное впечатление в сердцах людей и, таким образом, сформировать свой имидж.

В жизни невозможно обойтись без самовыражения: будь то родственные, дружеские или любовные отношения, да даже развитие карьеры — везде важны навыки общения. Например, в карьере приятные слова могут помочь нам открыть различные каналы, привлечь клиентов и повысить показатели. В повседневной жизни приятные слова способствуют гармонии в семье, счастливой жизни и дружеским отношениям с соседями. В дружбе приятная манера разговора помогает заводить много друзей и делает наше дружбу

вечной. В любви приятная манера разговора делает отношения ещё более сладкими, что в итоге приводит к счастливому браку. Эти отношения неразрывно связаны с нашей жизнью, и если мы обладаем приятной манерой разговора, это не только украсит нашу жизнь, но и поможет нам достичь успеха в жизни.

Обладание приятной манерой разговора равносильно обладанию преимуществом, которое принесет нам много пользы. Однако многие люди не обладают этим даром от природы. Как же нам приобрести эту способность и научиться правильно использовать свое красноречие? Воспитание и практика становятся основой для развития этой способности.

Любое умение или навык требует обильной практики, чтобы освоить его тонкости и естественно применять в повседневной жизни. Поэтому мы должны изучать и осваивать его на конкретных примерах с сайта, а затем активно использовать полученный опыт, чтобы сделать нашу жизнь лучше. Именно поэтому мы отобрали множество успешных примеров манеры речи и навыков общения, внимательно проанализировали принципы, которыми руководствуются эти успешные люди, а затем систематизировали и скомпилировали их в это практическое руководство по общению.

Будьте немного любезнее в общении, и тогда окружающие будут легче принимать вас, уважать, помогать и удовлетворять ваши потребности, а ваше счастье станет еще больше. С помощью ярких реальных примеров и разнообразных исто-

рий эта книга доступно и понятно демонстрирует вам самые прямые, удобные и эффективные навыки общения и ведения дел в социальной жизни, а также учит вас, как с помощью самых ловких формулировок донести свои мысли до сердца собеседника. Уверены, что вы обязательно извлечете из неё пользу, примените описанные в книге приёмы и методы в повседневной жизни, чтобы лучше контролировать свою судьбу и идти по жизненному пути более уверенно и устойчиво.

Глава 1. Лучше говори — больше друзей

Человек с приятной манерой разговора может завести друзей по всему миру и наладить искренние и крепкие отношения. Неуклюжие или неуместные высказывания в общественных ситуациях могут лишить вас ценных жизненных возможностей. Развивая свои навыки общения, вы научитесь вести себя достойно и, таким образом, завоюете ценные ресурсы в сфере межличностных отношений.

1. «Где есть искренность, там пробивается даже камень»

«Где есть искренность, там пробивается путь» — первый шаг к хорошему ораторскому мастерству заключается в том, чтобы дать людям почувствовать вашу искренность и энтузиазм. Если вы сами не осознаете суть дела, не проникнуты эмоциями и говорите не от души, как вы сможете выразить свои мысли и чувства? Если искренность касается содержания, то энтузиазм — это отношение: только «то, что исходит из глубины души, может проникнуть в глубину души».

Искренность — одна из величайших человеческих добродетелей. Человек, искренний по отношению к жизни, к делу и к самому себе, может трогать сердца своей искренностью в своих текстах, радовать людей своей искренностью в делах и впечатлять их своей искренностью в речи. Как же

эти его способности не приведут его к успеху? Как гласит пословица: «С помощью красноречия и искренности можно потянуть за волосок целого слона».

Сын американского нефтяного магната Рокфеллера, младший Рокфеллер, в 1915 году, урегулировав крупную промышленную забастовку, именно с помощью искренней речи уладил противоречия с рабочими и предотвратил кризис.

Шахтеры Колорадоской угольно-металлургической компании объявили забастовку, требуя улучшения условий труда. Однако из-за некомпетентного подхода руководства компании забастовка переросла в кровавую трагедию, в ходе которой обе стороны — работодатели и работники — пошли на крайние меры. Эта забастовка длилась целых два года и вошла в историю американской промышленности как одна из самых известных.

Младший Рокфеллер сначала прибег к жестким мерам подавления с помощью армии, что привело к кровавой трагедии; это не только не решило проблему, но и продлило забастовку, нанеся его собственному имуществу еще больший ущерб. Позже он изменил тактику, перейдя к более мягким методам: временно отложив вопрос о забастовке в сторону, он пошел на контакт с рабочими, лично посещая их дома с визитами сочувствия, что постепенно улучшило отношения между сторонами. Впоследствии он предложил рабочим сформировать делегацию для переговоров с работодателем о примирении. Он заметил, что рабочие уже немного смягчи-

ли свою враждебность по отношению к нему, и тогда выступил перед представителями забастовки с очень убедительной речью. Именно эта речь положила конец двухлетней волне забастовок.

В своей речи младший Рокфеллер сказал: «Пожалуй, сегодняшний день станет одним из самых памятных в моей жизни. Для меня большая честь познакомиться с вами всеми. Если бы наша сегодняшняя встреча состоялась две недели назад, я стоял бы здесь как посторонний человек, ведь я знал лишь очень немногих из вас в лицо. У меня была возможность обойти все палатки Южного угольного района и поговорить с каждым из представителей наедине; я побывал в ваших семьях, встретился с вашими женами, детьми и пожилыми родственниками. Все были со мной очень любезны и приняли меня как своего. Поэтому сегодня, когда мы встречаемся здесь, мы уже не незнакомцы, а друзья. Теперь давайте, руководствуясь взаимной дружбой, совместно обсудим наши общие интересы — это вызывает у меня огромную радость. На этом собрании присутствуют представители руководства завода и рабочих. Благодаря вашей доброжелательности я могу сегодня встретиться с вами здесь и приложить все усилия, чтобы урегулировать все противоречия и стать добрыми друзьями. Эту великую дружбу я не забуду до конца своих дней. Наше общее дело и будущее отныне открывают перед нами безграничные перспективы. Что касается меня лично, то хотя сегодня я и представляю совет

директоров компании, я не нахожусь в противостоянии с вами. Я считаю, что нас всех связывают тесные отношения и дружба. Я с удовольствием подниму для обсуждения вопросы, касающиеся нашей жизни, и давайте вместе тщательно их обдумаем, чтобы найти оптимальное решение, устраивающее обе стороны, ведь это в интересах всех...»

Речь младшего Рокфеллера, хотя и не отличалась витиеватостью, но была искренней и нашла широкий отклик у шахтёров, что позволило ему мгновенно выйти из затруднительного положения.

Иногда искренние слова не только приносят нам успех, но и могут творить чудеса, достойные мифов. И наоборот, если человек в своих высказываниях не следует принципу «искренность трогает сердца», он утратит доверие окружающих, что в лучшем случае повлияет на его личный имидж и репутацию, а в худшем — поставит под угрозу будущее и само существование организации.

Один заурядный продавец, проработав в сфере продаж более десяти лет, испытывал сильное отвращение к тем методам привлечения клиентов, которые давно практиковались в этой сфере: натянутая улыбка, выдуманные истории и хвастливые описания товаров. Он считал это давлением в жизни, и чтобы избавиться от него, решил относиться к людям искренне, не лгать клиентам и обращаться к ним с чистым сердцем, даже если его уволят. Неожиданно, как только эта мысль возникла в его голове, он сразу почувствовал,

что его настроение стало гораздо легче, чем раньше.

В тот день, когда в магазин зашел первый покупатель и спросил, есть ли у них стул, который можно свободно складывать и регулировать по высоте, он принес стул и честно рассказал о нём покупателю. Он сказал: «Честно говоря, качество этих стульев не очень хорошее, мы часто получаем жалобы от покупателей и возвраты».

Покупатель ответил: «Правда? Многие люди пользуются такими стульями, и мне они кажутся довольно практичными».

«Возможно. Но, на мой взгляд, этот стул не всегда плавно поднимается и опускается. Посмотрите, да, он современный, но в его конструкции есть недостатки. Если я утаю эти недостатки, это будет равносильно обману». Продавец терпеливо объяснял покупателю.

Клиент поинтересовался: «Вы говорите, что в конструкции есть недостатки?»

«Да, его конструкция слишком сложна и изящна, из-за чего он на самом деле не так прост в использовании».

В этот момент продавец подошёл к стулу и нажал ногой на педаль. Он собирался нажать слегка, но вместо этого сильно нажал, в результате чего сиденье стула резко поднялось вверх и ударило по руке, которую покупатель положил на него. Продавец поспешно извинился: «Простите, я не хотел».

Неожиданно клиент рассмеялся и сказал: «Ничего страш-

ного, но я всё же хочу посмотреть на него повнимательнее».

«Ничего страшного, если при покупке не выбирать внимательно, легко остаться в накладе. Посмотрите на древесину этого кресла — качество далеко не лучшее, а склеивание фанеры тоже оставляет желать лучшего. Честно говоря, я бы посоветовал вам не покупать такое кресло. Лучше посмотрите другие бренды или загляните в другие магазины — может быть, там найдутся кресла получше», — сказал продавец.

Услышав эти слова, покупатель был очень доволен, потребовал купить этот стул и сразу же забрать его. Однако, как только этот покупатель ушел, продавца сразу же отчитал менеджер и велел ему обратиться в отдел кадров для оформления увольнения. Через час, когда продавец собирал свои вещи, готовясь упаковать их и уйти домой, в магазин внезапно ворвалась группа людей, которые начали скупать такие стулья, и несколько десятков стульев были раскуплены в мгновение ока.

Конечно, все эти люди были приведены тем самым покупателем. Увидев, что дела в магазине идут так бурно, менеджер был очень удивлен, и в итоге продавца не только не уволили, но и увеличили ему зарплату в три раза, а отпуск — вдвое. Менеджер даже похвалил его за то, что он честно рассказал о товаре, назвав это новым стилем продаж, который следует сохранить.

Речь может отражать личность человека. Даже если человек не очень искусен в речи, но обладает искренностью, ис-

ходящей из сердца, его настроение в полной мере проявится в его словах. И наоборот, если искренности нет, то даже самые красивые слова будут прозрачны для окружающих. Поэтому в разговоре самое главное — это искренность. 2. Умение слушать — это очарование

Как гласит пословица: «По звуку узнают гонг, по голосу — человека». То же самое относится и к переговорам. Внимательно прислушивайтесь к каждому слову собеседника, обращайтесь внимание на его формулировки, выбор выражений, интонацию и даже тембр голоса — всё это является важным способом понять собеседника. Внимательно выслушав собеседника, мы уже можем составить некоторое представление о нём, и тогда можно применить соответствующую стратегию для ответа.

Однажды в Китай прибыл посол из небольшого государства, который привез в дар три абсолютно одинаковые золотые статуэтки. Император был очень доволен. Однако это государство одновременно задало императору загадку: какая из этих трех золотых статуэток самая ценная?

Император перебрал множество способов: пригласил ювелиров, чтобы те осмотрели статуэтки, взвесили их и оценили качество изготовления, но все они оказались абсолютно одинаковыми. Что же делать? Посланник ждал, чтобы вернуться и доложить о результатах. Наконец, один старый вельможа сказал, что у него есть идея.

Император пригласил посла в большой зал. Старый вель-

можа, точно зная, что делать, взял три соломинки и вставил их в ухо первой золотой статуэтки — соломинка вышла из другого уха. У второй статуэтки соломинка выпала прямо изо рта, а у третьей — после того как соломинка вошла, она упала в живот, и не раздалось ни звука. Старый вельможа сказал: «Третья золотая статуэтка — самая ценная». Послани-
ник промолчал — ответ был правильным.

Эта история учит нас, что самый ценный человек — не обязательно тот, кто лучше всех говорит. Как гласит пословица: «Молчание — золото, речь — серебро». Небеса дали нам два уха и один рот именно для того, чтобы мы больше слушали и меньше говорили. Умение слушать — это самое основное качество зрелого человека.

Но большинство людей не понимают этой истины. Когда вы не согласны с тем, что говорит другой, вы часто, не дожидаясь, пока собеседник закончит, пытаетесь вставить слово. На самом деле такое поведение является проявлением невежливости, и даже если вы так поступите, это ни в коем случае не заставит другого отказаться от своей точки зрения и пойти вам навстречу. Когда другой человек высказывается, лучше внимательно слушать и дать ему возможность до конца изложить свою мысль; только так вы сможете высказать обоснованное мнение.

Есть одна история, которая поможет нам понять, в чём заключаются преимущества такого подхода.

Одна крупная автомобильная компания в США заказы-

вала обивочные подушки для сидений, и в то время три магазина направили туда своих сотрудников для продвижения товара. Сотрудники двух из этих магазинов были очень красноречивыми; только сотрудник третьего магазина, как раз из-за болезни, не мог говорить. Придя в автомобильную компанию, он с хриплым голосом с трудом произнес: ««Я действительно не могу говорить, поэтому могу только показать вам товары из нашего магазина». Увидев его состояние, руководитель автомобильной компании сказал ему: «Вам не нужно говорить, просто покажите товары, и мы сможем их сравнить!» После этого он стоял рядом, не произнося ни слова. В результате представители двух других магазинов, обладавшие красноречием, вернулись с пустыми руками. А он заключил эту сделку. Общая сумма заказа составила целых 1,6 миллиона юаней. Эта огромная сделка была именно тем, о чём он так долго мечтал, но так и не мог добиться.

Конечно, этот конкретный пример нельзя сравнивать с обычными случаями, но этот факт, по крайней мере, доказывает, что иногда молчание лучше, чем пустые слова. Именно об этом, вероятно, говорили в древнем Китае, когда говорили: «В этот момент молчание сильнее слов».

В 1971 году, когда на переговорах между Китаем и США зашел разговор о тайваньском вопросе, премьер-министр Чжоу Эньлай с самого начала обозначил свою позицию, Киссинджер также изложил свою точку зрения, и, поскольку ни одна из сторон не шла на уступки, переговоры вновь зашли в

тупик. Тогда премьер-министр Чжоу сказал: «Председатель Мао сказал, что тайваньский вопрос можно откладывать на сто лет, тем самым показав, что у нас есть терпение; в то же время это означает, что мы не можем позволить тайваньскому вопросу помешать нормализации отношений между Китаем и США».» Киссинджер кивнул в знак согласия: «Да, мы должны двигаться вперед, в будущее...» Премьер-министр Чжоу проницательно уловил суть позиции Киссинджера, взял в руки рукопись с изложением точки зрения американской стороны и потряс её: «Доктор, ваши формулировки „США не разорвут дипломатические отношения с Тайванем“ и „Китай должен гарантировать, что не будет решать проблему с помощью силы“ не являются, как вы сказали, шагом вперед, в будущее.» На этот раз Киссинджер не стал возражать, а погрузился в раздумья, после чего был вынужден изменить ход мысли: «Мы можем сформулировать это по-другому: США признают, что люди по обе стороны Тайваньского пролива считают, что существует только один Китай, и что Тайвань является частью Китая. Как вам?» Премьер-министр Чжоу улыбнулся: «...Это гениальная находка. Доктор все-таки доктор». Тупиковая ситуация была преодолена, и премьер-министр Чжоу и Киссинджер оба улыбнулись.

Премьер-министр Чжоу по праву считается мастером переговоров. Он сообразителен, мудр, умеет слушать и красноречив. В приведенном выше примере он внимательно выслушал собеседника, ловко уловил случайно произнесенную

Кисингером фразу «мы должны двигаться вперед, смотря в будущее», а затем четко указал на противоречивость его позиции, в результате чего Кисинджер оказался в пассивной ситуации и был вынужден сделать мудрый выбор. После того как Кисинджер пошёл на уступку, премьер-министр Чжоу с юмором похвалил собеседника, полностью разрядив тупиковую ситуацию в переговорах.

Вулф говорила: «Искреннее внимание — лучший способ тронуть сердце другого человека!» Умение слушать — это проявление искренности, а также внешнее воплощение харизмы. 3. Учитывать сильные стороны и исправлять недостатки, искать общие точки соприкосновения и уважать различия

В общении, независимо от того, совпадают ли мнения собеседника с вашими, вы должны уважать его, проявлять широту взглядов и терпимость, не поддаваться эмоциям и не вступать в споры, не совершать поступков, препятствующих общению.

Великий французский философ Росфeko говорил: «В разговоре с человеком, если выставляете себя лучше собеседника, вы превращаете друга во врага; наоборот, вы можете превратить врага в друга». Убеждая других, не следует занимать высокомерную позицию, а также не следует ставить конечной целью «навязывание» своей точки зрения и принуждение собеседника к ее принятию. Зачастую нужно дать собеседнику возможность высказаться первым: с одной

стороны, это демонстрирует вашу скромность и радует собеседника, а с другой — позволяет вам воспользоваться этой возможностью, чтобы понаблюдать за его мимикой и поведением и получить информацию, которая будет более благоприятной для убеждения. В жизни встречается много людей, которые, убеждая других, всегда стремятся подавить собеседника или заставить его почувствовать, что они — неординарная личность; есть и такие, кто с самого начала разговора говорит без умолку, считая себя красноречивым оратором, но не подозревая, что из-за этого у других о них складывается плохое впечатление. Убеждение превращается в принуждение, и убеждающий подвергается отторжению — люди начинают его избегать.

Некоторые люди, стремясь показать свою непохожесть на других, часто опровергают и отрицают мнения окружающих, тем самым, сами того не замечая, отталкивают от себя многих друзей.

Если вы часто не соглашаетесь с другими — будь то дома, в офисе или на рынке — от этой привычки нужно избавиться. Линкольн говорил: «Как бы люди ни ненавидели меня, если они дадут мне возможность сказать несколько слов, я смогу их убедить!» Действительно, любой человек предпочитает придерживаться того, во что он уже верит, и не хочет, чтобы ему противоречили. Всякий раз, когда кто-то выражает нам несогласие, мы обязательно ищем множество способов и аргументов, чтобы обосновать и отстоять свою пози-

цию. Поэтому, если вы, начиная разговор, сразу говорите: «Я докажу то» или «Я докажу это», — это не самый разумный подход. Таким образом, вы явно ставите себя в оппозицию к собеседнику. Если же с самого начала не ставить себя в оппозицию к собеседнику, а просто отвечать на его вопросы, общение станет гораздо легче. Это будет похоже на совместное обсуждение ответа на вопрос, после чего вы приведете факты, которые тщательно проанализировали, чтобы собеседник неосознанно принял ваш вывод и в конечном итоге убедился в его правоте.

Как же предотвратить возникновение такой ситуации взаимного «спора»? Следует учитывать следующие аспекты:

(1) Принцип избирательности.

Писатель Ю Цзинь хорошо сказал: «Разговор двух людей похож на вращение пары шестерен: смогут ли они сойтись — зависит исключительно от судьбы. Если вам повезло с собеседником, то за чашкой чая и горсткой семечек можно беседовать на любые темы от А до Я, наслаждаясь каждой минутой. То, что вы говорите, он понимает; то, что вы не говорите, он тоже понимает. Иногда достаточно одного взгляда, одной улыбки, чтобы собеседники, как по команде, произнесли одну и ту же фразу. Эх, как же это приятно!» Ю Цзинь своим виртуозным пером нарисовал для нас картину общения, в котором «души соприкасаются», — такого общения, к которому стремится каждый, но которое не всегда удается найти.

Однако, если в своём кругу общения уметь выбирать подходящего собеседника, подходящий момент и уютное место, то, как правило, можно достичь желаемой цели разговора. Хорошего собеседника не «встречают» случайно, его нужно «искать». Сидеть и ждать, пока кто-то сам подойдёт, — это всегда будет монолог одинокого человека, разговор сам с собой.

(2) Принцип «знать меру».

Как гласит пословица: «Нет на свете банкета, который не закончился бы». Точно так же нет на свете темы, которую можно обсуждать бесконечно: какой бы прекрасной и увлекательной ни была беседа, у неё всегда наступает конец. «Нога журавля длинна, но если её отрезать — будет печально; нога утки коротка, но если её присоединить — будет беспокойно».

Разговор должен быть длинным, когда есть о чём поговорить, и коротким, когда нет. Марафонские беседы не только утомляют, но и вредят физическому и душевному здоровью людей. Болтовня, настойчивые уговоры и бесконечные пустые разговоры, без сомнения, причиняют страдания. Особенно если одна из сторон находится в плохом настроении или плохо себя чувствует, тем более следует как можно раньше прекратить разговор.

(3) Принцип поиска общих точек соприкосновения при уважении различий.

Люди часто любят навязывать свои взгляды другим, все-

гда считая свои мысли более мудрыми, чем мысли других. «Стремление убедить» в разговоре незаметно нарастает, проявляясь в неуважении к мнению собеседника и настойчивом стремлении заставить его согласиться со своей точкой зрения; такое мышление не только ошибочно, но и вредно. Будь то друзья-единомышленники или безмерно любящие супруги, в их взглядах всегда есть различия; если бы мысли двух людей всегда совпадали, существование одного из них было бы излишним.

Рузвельт однажды сказал: «Если то, в чём вы уверены, верно на 75 %, вам следует считать это большим успехом. При этом 75 % — это предельный показатель, выше которого подняться невозможно».

Поэтому в разговоре очень важно высказывать свои мнения, учиться друг у друга, искать общие точки соприкосновения и уважать различия. В противном случае это приведёт лишь к неприятностям и раздражению.

4. Молчание не всегда «золото»

В народе говорят: «Молчание — золото». Но в современном обществе молчание не всегда является «золотом». По мере того как общение между людьми становится всё более частым, никому не удаётся жить в отрыве от других, ведя уединённый образ жизни. Будь то работа, повседневная жизнь или любовь, нам приходится общаться с другими людьми, разговаривать и обмениваться мнениями. Обладая красноречием, мы сможем с лёгкостью ориентировать-

ся в запутанной сети межличностных отношений, выделить-ся в условиях ожесточённой социальной конкуренции и, сидя за столом переговоров, где соревнуются ум и смекалка, говорить бегло и неоднократно применять неожиданные ходы; Обладая красноречием, мы сможем на трибуне ожесточенных дебатов говорить с легкостью и убедительностью, а на непредсказуемом поле любовных отношений действовать свободно и уверенно, держа победу в своих руках. Красноречие уже стало залогом успеха.

Руководитель одной корпорации посетил определенную страну, чтобы провести переговоры с иностранным консорциумом по вопросу создания совместного предприятия по производству стеклозавода нового типа по технологии флоат-стекла. Поскольку противная сторона, опираясь на преимущество своего передового технологического оборудования, выдвинула завышенные требования, переговоры на время зашли в тупик.

Позже городская торговая палата, в которой базировался этот консорциум, пригласила руководителя концерна выступить с речью. В своём выступлении он многозначительно заметил: «Китай — древняя цивилизованная страна. Еще более 1000 лет назад наши предки безвозмездно передали человечеству технологии производства четырех великих изобретений, и их потомки никогда не упрекали их в том, что отказ от патентов был глупостью; напротив, они хвалили предков за выдающийся вклад в прогресс мировой науки. Сей-

час Китай в рамках экономического сотрудничества с другими странами не требует от них безоговорочной уступки патентных прав; при условии разумной цены мы не убавим ни копейки». Эта блестящая речь, прозвучавшая ни слишком уничижительно, ни слишком высокомерно, заслужила одобрение участников мероприятия и, более того, привела к компромиссу и уступкам со стороны того зарубежного консорциума в ходе переговоров, что позволило реализовать сотрудничество между сторонами.

Маяковский говорил: «Язык — полководец человеческой силы». Имеется в виду, что искусство красноречия играет неоценимую роль в общественной жизни и межличностных отношениях.

Ян Ливей, первый китайский космонавт, полетевший в космос, — общеизвестная личность. Руководители космической отрасли отмечают, что Ян Ливей был выбран в основном по трем причинам: одной из них является его хорошая психологическая устойчивость, сильные навыки устного выражения мыслей, а также умение высказываться логично и сдержанно. Ян Ливей считает, что в космонавтике нет мелочей, поэтому, чем бы он ни занимался, он прилагает все усилия, чтобы сделать это как можно лучше — даже на подводящих итоги собраниях после тренировок и при подведении итогов тренировок. На таких собраниях Ян Ливей всегда тщательно готовится, активно выступает, его выступления отличаются четкой структурой, логичностью и спокой-

ным тоном. Когда пришло время окончательно определить троих кандидатов на первый полёт, все трое были превосходны во всех отношениях, и их было трудно поставить в один ряд. Однако, учитывая, что первый космонавт нашей страны, отправляющийся в космос, будет находиться в центре внимания всего мира, давать интервью средствам массовой информации и проводить турне с выступлениями, в итоге было решено, что первым полетит Ян Ливэй, обладающий отличными ораторскими способностями. Его выдающиеся ораторские способности в значительной степени способствовали успеху Яна Ливэя.

В повседневной жизни и на работе мы не можем обойтись без речи. Чтобы выделиться из толпы и проявить свою индивидуальность, красноречие становится идеальной платформой.

Однажды артист-кровельщик Цзян Кунь приехал с гастрольями в Гуанчжоу. Журналисты из нескольких городских СМИ поспешили взять у него интервью, но, к их большому разочарованию, Цзян Кунь вежливо отказал каждому из них. В этот момент одна журналистка вновь постучала в дверь номера Цзян Куня и сказала: «Товарищ Цзян Кунь, я большая поклонница сянсина и очень ценю ваши выступления, но я хотела бы поговорить с вами о некоторых деталях, на которые следует обратить особое внимание во время ваших выступлений...» Узнав, что она пришла, чтобы помочь ему сделать выступление ещё более совершенным, Цзян Кунь очень

радушно принял её.

Успех или провал в карьере зачастую зависят от одного-единственного разговора. Американский исследователь в области поведенческих наук Томас отмечает: «Умение говорить — это кратчайший путь к славе. Оно позволяет человеку выделиться из толпы и занять видное место. Ораторы, обладающие красноречием, часто вызывают уважение, пользуются любовью и поддержкой окружающих. Это позволяет человеку в полной мере раскрыть свой талант и знания, заставить их сиять, добиться большего с меньшими усилиями и достичь выдающихся результатов».

«Талантливых лошадей много, а знатоков — мало». Если нет знатока, мы сами должны стать им — смело продвигать себя. Времена, когда молчание считалось «золотом», уже ушли в прошлое. Ораторское мастерство стало важным фактором, определяющим успех или неудачу в жизни и карьере человека. Молчание только лишит вас благоприятных возможностей. По тому, что человек говорит каждый день, можно судить о его повседневной работе и жизни; радости и печали человека зачастую определяются его речью. Только обладая хорошей речью и умением бегло выражать свои мысли, можно заслужить доверие и получить высокую должность. Имея талант, но не обладая ораторским мастерством, можно, конечно, достичь успеха, но у человека, сочетающего талант с ораторским мастерством, шансы на успех гораздо выше. 5. Утешение также требует хороших ораторских на-

ВЫКОВ

Когда человек сталкивается с неприятностями или горем, слова утешения могут помочь ему успокоиться. Утешать умеет каждый, но результаты бывают разными. Для утешения также нужны хорошие ораторские навыки — только так можно как можно быстрее залечить душевные раны другого человека.

Как же нам сказать человеку, находящемуся в затруднительном положении, уместные слова утешения? Хотя строгих правил и нет, существуют некоторые способы, которые помогут нам реагировать уместно и искренне в зависимости от ситуации. Вот несколько советов:

(1) Учитывайте чувства собеседника, не ставя себя в центр внимания.

Когда вы навещаете человека, пережившего несчастье, помните, что вы пришли туда, чтобы поддержать его и помочь ему. Вы должны обращать внимание на чувства собеседника, а не думать только о своих собственных.

Не используйте несчастье друга как повод, чтобы рассказывать о своих собственных подобных переживаниях. Если вы просто скажете: «Я прошел через это, я понимаю, что ты чувствуешь», — в этом, конечно, нет ничего плохого. Но нельзя говорить: «После смерти моей матери я целую неделю не мог ничего есть». У каждого свой способ переживать горе, поэтому нельзя заставлять человека, который не выражает свои эмоции так открыто, как вы, чувствовать себя ви-

новатым.

(2) Старайтесь внимательно слушать и принимать его чувства.

Человеку, потерявшему близкого, нужно пройти через все этапы скорби, выразить свои чувства и поделиться воспоминаниями. Чем больше такой человек говорит, тем сильнее терапевтический эффект. Действуйте в соответствии с желаниями вашего друга, не пытайтесь развеселить его. Просто внимательно слушайте, принимайте его чувства и показывайте, что понимаете его настроение. Некоторые люди, переживающие горе, не хотят много говорить, и вы должны уважать такое отношение. Одна женщина, проходящая курс химиотерапии, рассказала, что больше всего она ценит заботу одного друга. Этот друг звонил ей раз в день, и каждый раз разговор длился не более минуты — он просто давал ей понять, что думает о ней, но не настаивал на том, чтобы она рассказывала о ходе лечения.

(3) Говорите о реальном, но по возможности проявляйте оптимизм.

Терри Фолин-Маони — клинический медсестра из Масачусетского общего госпиталя, которая оказывала консультационную помощь сотням пациентов с ВИЧ. По её словам, многие люди не знают, что сказать человеку с неизлечимым заболеванием.

Они говорят что-то вроде «Не волнуйся, скоро все будет хорошо», но эти слова не соответствуют действительности,

и сам пациент это понимает.

«Когда вы приходите навестить больного в больнице, говорите реалистично, но по возможности проявляйте оптимизм», — говорит Фолин-Маони. «Например, „Как вы себя чувствуете?“ и „Чем я могу вам помочь?“ — это всегда уместные фразы. Дайте понять пациенту, что вы заботитесь о нём и готовы помочь, если понадобится. Не бойтесь физического контакта. Погладить его по руке или обнять может оказаться даже более утешительным, чем слова».

(4) Проявляйте инициативу и предлагайте конкретную помощь.

Человек, переживающий горе и печаль, может чувствовать себя перегруженным мелочами повседневной жизни. Вы можете предложить свою помощь, выразив готовность выполнить за него какие-то поручения, помочь с какой-то работой или отвезти и забрать ребенка на уроки фортепиано. Джон, разведённая женщина с маленькой дочерью, говорит: «Когда я сломала позвоночник, мне казалось, что жизнь полностью вышла из-под моего контроля, но потом мои соседи по очереди подвозили меня на машине, и это помогло мне расслабиться».

(5) Проявляйте достаточно терпения.

Горе от потери близкого человека варьируется по степени и продолжительности; у некоторых оно может длиться годами. Одна вдова рассказала: «После смерти мужа дети постоянно говорили: „Хотя ты и была очень близка с папой, теперь

его уже нет, и тебе нужно жить дальше“. Я не хотела, чтобы со мной так обращались, как будто я ушибла колено, упав, и не хочу вставать. Я знала, что должна жить дальше, и в конце концов я действительно стала жить дальше. Но я должна была делать это по-своему. Скорбь нельзя преодолеть в спешке».

С другой стороны, если горе вашего друга кажется необычайно глубоким или затянувшимся, дайте ему понять, что вы о нём заботитесь. Вы можете сказать ему: «Тебе, наверное, очень тяжело сейчас. Я считаю, что тебе не стоит справляться с этими трудностями в одиночку, и я готов тебе помочь».

(6) Используйте разные способы утешения для разных людей.

Утешение дарит несчастному тепло, свет и силу, помогает разделить его боль, облегчить душевное бремя и восстановить мужество для дальнейшего пути. Утешать несчастного — это одна из добродетелей человеческого поведения. А когда несчастье постигает близких и друзей, своевременно оказать им искреннее утешение — это ваша обязанность.

Навещая человека, страдающего тяжелой болезнью, не стоит слишком много говорить о его состоянии. Врач уже рассказал и объяснил все необходимое о лечении, поэтому вам не нужно повторять это. Если человек и так несет на себе тяжелый психологический груз из-за болезни, то, если вы будете слишком много об этом говорить, этот груз неизбежно станет еще тяжелее. Вам следует больше говорить о том,

что волнует и интересует больного, чтобы отвлечь его внимание и облегчить душевное бремя. Если удастся как можно больше рассказывать о радостных событиях и хороших новостях, связанных с ним, чтобы поднять ему настроение и помочь расслабиться, это будет способствовать скорейшему выздоровлению. Врач даёт лекарства для лечения тела, а родные и близкие — тепло и заботу, и то и другое необходимо для полного излечения от тяжёлой болезни.

Что касается несчастных людей, подвергающихся дискриминации из-за физических недостатков и других причин, то, поскольку некоторые из этих несчастий являются врождёнными, а не исключительно результатом человеческого воздействия, при утешении следует чаще рассказывать о подвигах известных людей, оказавшихся в подобной ситуации, чтобы воодушевить их не сдаваться перед судьбой и противостоять влиянию фаталистических взглядов. Необходимо убедить их в том, что, в полной мере проявив свою субъективную активность, они всё же смогут добиться счастья в жизни и реализовать её ценность.

Утешая тех, кто потерял близкого человека, не следует спешить удерживать их от рыданий: сильная скорбь, словно огромный камень, давит на сердце, и чем дольше она держится, тем тяжелее становится; нужно выплеснуть её наружу, чтобы облегчить душу. Это, напротив, принесёт облегчение и поможет как можно скорее восстановить психологическое равновесие и душевное спокойствие. Вам следует вни-

мательно выслушивать воспоминания и сетования собеседника, а также побольше говорить о достоинствах и заслугах умершего при жизни, об уважении и памяти, которые люди к нему испытывают. Чем выше ценность жизни умершего, тем больше утешения получают его родственники, и у них появляется возможность превратить скорбь в силу, чтобы прославлять достоинства умершего при жизни и завершить его незавершённое дело.

Для тех несчастных, кто питал большие амбиции, но неоднократно терпел неудачи и поражения в карьере, больше всего необходимо полное понимание и поддержка их сильного стремления к достижению целей. В отношении таких людей понимание должно преобладать над утешением, а поддержка — над сочувствием; жалость является скрытой формой оскорбления, а восхищение — проявлением общности взглядов. Не нужно утешать человека, призывая его забыть о печалих и страданиях, и тем более не следует убеждать его плыть по течению и отказаться от своих идеалов. Лучшее утешение — это помочь ему извлечь уроки из опыта, проанализировать все благоприятные и неблагоприятные условия, преодолеть уныние и разочарование, укрепить веру в победу, а также совместно обсудить светлый путь к вершинам карьеры. Это требует от вас определенного понимания того дела, которым он занимается, чтобы вы могли по праву называться его настоящим понимающим другом.

6. Говорите то, что уместно в данной ситуации

Древние говорили: «Слова — это голос сердца». Речь часто является отражением внутренних мыслей, и у каждого человека манера речи и её содержание различаются, что в основном зависит от уровня мышления, культурного образования и нравственных качеств говорящего. Многие люди тщательно изучали язык и обнаружили, что искусство речи необъятно и глубоко. Одна и та же фраза, произнесённая разными людьми, может иметь разный эффект.

Рейган, выступая перед фермерами, рассказал следующую историю, чтобы завоевать симпатию слушателей:

Один фермер решил возделывать участок в высохшей речной долине. Эта пустошь была покрыта камнями, заросла сорняками и была изрезана ямами, но он каждый день усердно трудился там, не уставая, и в конце концов превратил эту пустошь в сад, чем испытывал глубокую гордость и счастье.

Однажды в воскресенье утром, потрудившись как следует, он пошёл к министру и спросил, не хотел бы тот посмотреть на его сад.

«Хорошо!» — ответил министр, придя и осмотрев все вокруг. Увидев обильный урожай фруктов и овощей, он воскликнул: «О, Бог, несомненно, благословил эту землю!»

Увидев обильный урожай кукурузы, он добавил: «Ой! Бог действительно благословил эту кукурузу». Затем он воскликнул: «Боже мой! Бог и ты добились таких потрясающих результатов на этой земле!»

Фермер не удержался и сказал: «Уважаемый господин, я

бы очень хотел, чтобы вы увидели, как выглядит эта земля, когда ею управляет один только Бог».

Чтобы пойти навстречу недоверию избирателей к политикам, Рейган с юмором намекнул, что правительственные чиновники от природы невероятно глупы.

Он рассказал о вымышленном американском городе, который решил установить дорожные знаки чуть выше. Изначально высота знаков составляла 5 футов, и их хотели увеличить до 7 футов. В дело вмешались сотрудники федерального правительства, которым поручили реализовать этот проект — они приехали в город и опустили уровень улиц на 2 фута.

Одной из главных черт Рейгана было умение льстить жителям того или иного региона, который он посещал. Как объяснил один из советников президента по вопросам юмора: «Одна из главных ценностей юмора заключается в том, чтобы дать слушателям понять, что вы знаете, кто они и где они живут».

Прибыв в Портленд, штат Орегон, Рейган сказал: «Некоторые из моих трудолюбивых помощников убеждали меня не покидать Конгресс и не мчаться сюда. Чтобы порадовать их, я сказал: „Хорошо! Давайте подбросим монету и решим, ехать ли нам в ваш прекрасный штат Орегон или остаться в Вашингтоне“. Знаете что? Мне пришлось подбрасывать монету 14 раз подряд, прежде чем я получил результат, который меня устроил».

Подход Рейгана к работе с этническими меньшинствами был столь же разнообразным и привлекательным, как и его подход к жителям разных регионов. Обращаясь к группе американцев итальянского происхождения, он сказал: «Всякий раз, когда я думаю об итальянских семьях, мне всегда на ум приходят тёплые кухни и ещё более тёплая любовь. Одна такая семья, жившая в немного тесной квартире, решила переехать в большой дом за городом. Один друг спросил у 12-летнего сына этой семьи, Тони: «Тебе нравится твой новый дом?» Мальчик ответил: «Нам нравится, у меня теперь есть своя комната. У моего брата тоже есть своя комната. У моих сестер тоже есть свои комнаты. Только бедная мама — она по-прежнему живет в одной комнате с папой».

Рейган посетил Канаду и выступил с речью в одном из городов. Во время выступления группа антиамериканских демонстрантов время от времени прерывала его речь, явно демонстрируя антиамериканские настроения. Рейган прибыл в Канаду в качестве гостя. Премьер-министр Канады Пьер Трюдо был очень сконфужен таким неуместным поведением. Столкнувшись с этой затруднительной ситуацией, Рейган, напротив, с улыбкой сказал ему:

«Подобные ситуации в США случаются довольно часто. Думаю, эти люди специально приехали из США в вашу страну — возможно, они хотели, чтобы я почувствовал себя как дома».

Хорошая речь помогает добиться успеха, а неумелая речь

создаёт множество препятствий. В повседневной жизни нас окружают самые разные люди: одни говорят как водопад, другие — невнятно и бессвязно, одни отличаются остроумием, у других речь сухая и безжизненная, а третьи ведут ожесточённые словесные баталии... У людей разные способности к красноречию, и эффект от их речи может быть совершенно разным. Поэтому, чтобы стать мастером речи и достичь уровня, когда можно «петь ту песню, которая подходит к данной ситуации», необходимо понять все тонкости этого искусства.

Однажды бывший госсекретарь США Киссинджер сказал премьер-министру Чжоу Эньлаю: «Я заметил, что вы, китайцы, любите ходить, сгорбившись, а мы, американцы, в основном ходим, выпрямив грудь! Почему так?» Прежде всего, нужно точно определить, было ли в этих словах Киссинджера злонамеренность или шутка? Нельзя сказать, что это были слова, продиктованные исключительной дружелюбием, но и явного злого умысла в них не было; атмосфера и настроение не были конфликтными, описанная ситуация в основном соответствовала действительности, а сами слова носили шуточный оттенок. Поэтому ответ также должен был быть дан в шуточном тоне, в меру ситуации. Премьер-министр Чжоу ответил: «Это легко понять: мы, китайцы, когда идем в гору, конечно же, сгорбившись; а вы, американцы, идите вниз по склону, конечно же, выпрямляете грудь». Сказав это, он громко рассмеялся. Премьер-министр Чжоу действительно

проявил острую сообразительность и отлично уловил меру: в его ответе проскальзывала и ирония, и полушутливый тон; он не нарушил дружескую атмосферу беседы и соответствовал ситуации и статусу собеседника — ни унижительно, ни высокомерно, а в самый раз.

Древняя пословица гласит: «Всё, что заранее спланировано, удаётся; что не спланировано, проваливается». Поэтому перед тем, как заговорить, необходимо тщательно обдумать следующие вопросы: кому вы собираетесь говорить, что собираетесь сказать, почему вы это говорите, как это сказать, какие есть благоприятные и неблагоприятные факторы, как с ними справиться и т. д.

Один полный покупатель спросил продавца в книжном магазине: «Есть ли у вас книга „Как похудеть“?»

«Извините, мадам, она только что распродалась. Может, вам нужна книга того же автора «Как набрать вес»?

«Вы что, шутите?»

«Я ни в коем случае не шучу, мадам. Вам просто нужно поступить в точности противоположно тому, что написано в книге. У меня есть подруга, которая была гораздо полнее вас и хотела купить книгу о похудении. Тогда я порекомендовала ей именно эту книгу «Как набрать вес». Не могу поверить, но когда я увидела её через два месяца, она похудела на целых десять килограммов».

Эта продавщица своим «убедительным красноречием» выполнила «невыполнимую задачу» — продала книгу о на-

боре веса полной женщине, что свидетельствует о важности ораторского мастерства.

«Говорить то, что нужно, в зависимости от собеседника» — это значит, что в разговоре нужно по возможности использовать язык, понятный собеседнику, обсуждать темы, которые ему знакомы и близки, а также гибко реагировать на конкретную ситуацию, чтобы, учитывая психологию собеседника, завоевать его симпатию; только завоевав симпатию собеседника, можно получить то, что мы хотим, и это тоже один из приёмов, позволяющих добиться больших успехов.⁷ Уместные обращения, плавное общение

Обращение — это то, как мы называем других людей. То, как мы обращаемся к другим, отражает не только нашу вежливость и воспитанность, но и наше отношение к собеседнику, а также степень близости отношений между нами. Поэтому в общении необходимо соблюдать искусство обращения.

В общении люди очень чувствительны к тому, насколько уместно обращение. Особенно при первом знакомстве обращение часто влияет на результат общения. Иногда неуместное обращение может создать эмоциональные барьеры между собеседниками. В разных возрастных группах, странах, регионах и социальных группах существуют разные формы обращения. Иногда обращаться к другому человеку нужно не для того, чтобы удовлетворить себя, а для того, чтобы удовлетворить его.

У меня есть один друг, которого недавно повысили до

должности начальника. Услышав, как один из коллег поздоровался с ним, обратившись «начальник», он проявил особую радость. Хотя обычно он не слишком разговорчив, в тот день он выглядел очень оживлённым.

Обращение — это не просто проявление вежливости, главное в нём — передать следующий смысл: «Ты важен», «Ты хороший человек», «Я тебя очень ценю».

При использовании обращений также следует учитывать иерархические отношения и возрастные особенности. Если обращаются к нескольким людям, следует соблюдать порядок: сначала старшие, потом младшие; сначала вышестоящие, потом нижестоящие; сначала более отдаленные, потом близкие. Например, при приёме гостей обычно сначала обращаются к председателю совета директоров и его супруге, а затем к сопровождающим лицам. При обычном приёме следует обращаться в порядке: «Дамы, господа, друзья». При использовании обращений также необходимо учитывать психологические факторы. Если человек за 30, но еще не женат, и его называют «старый Ван» или «старый Ма», это непременно вызовет у него недовольство. Если незамужнюю женщину называть «госпожа» или «мадам», она непременно почувствует отвращение, но если молодую замужнюю женщину называть «госпожица», она непременно будет рада.

Кроме того, обращение должно соответствовать общественным обычаям. Например, обращения обычно делятся на должностные, по имени, общие, местоименные и воз-

растные. К должностным относятся «менеджер», «начальник отдела», «врач», «адвокат», «судья», «профессор» и т. д.; обращения по имени обычно состоят из фамилии или полного имени с добавлением « », «товарищ», «господин», «госпожа», «девушка» и т. д.; общие обращения включают «госпожа», «госпожа», «девушка», «господин», «товарищ», «мастер» и т. д.; обращение с помощью местоимений означает использование местоимений «Вы», «вы» и т. п. вместо других форм обращения; обращение по возрасту в основном осуществляется с помощью терминов родства, таких как «дедушка», «бабушка», «дядя», «дядя», «тетя» и т. п.; в отношении рабочих тех, кто старше вас, можно называть «старый мастер», а тех, кто вашего возраста или младше, — «товарищ», «молодой товарищ», «мастер», «молодой мастер»; в отношении крестьян: тех, кто старше, можно называть «дядя», «бабушка», «тетя», а тех, кто ровесник или моложе, — «товарищ»; на севере также можно использовать «старший брат», «старшая сестра», «младший брат», «младшая сестра» и т. п.; в отношении представителей деловых кругов можно использовать обращение «господин», «госпожа», «девушка» и т. п., а также обращаться по должности, например «председатель совета директоров», «менеджер», «начальник», «начальник отдела» и т. п.; в отношении представителей интеллигенции можно использовать профессиональные титулы, такие как «профессор», «учитель», «врач», а также «господин», «госпожа», «госпожа» и т. п.; в отноше-

нии деятелей культуры и спорта можно использовать должностные титулы, такие как «руководитель труппы», «режиссёр», «тренер», «учитель» и т. п., при этом обычных актёров и спортсменов нельзя называть «такой-то актёр» или «такой-то спортсмен», а следует обращаться к ним как «господин такой-то» или «госпожа такая-то».

Что касается обращения к незнакомым людям, то, как правило, можно использовать следующие способы. Во-первых, можно использовать общие обращения, выбирая их в зависимости от конкретного возраста, пола, профессии и т. д., например: «товарищ», «друг», «мастер», «господин», «госпожа» и т. д.; мужчин обычно можно называть «господин», незамужних женщин — «девушка», замужних — «госпожа» или «мадам»; если замужняя женщина не слишком пожилая, ее можно называть «девушка», и собеседник ни в коем случае не обидится, тогда как называть незамужнюю женщину «госпожой» — это крайне неуважительно. Поэтому лучше называть «госпожу» или «мадам» «девушкой», чем неосторожно обращаться к собеседнику как «госпожа» или «мадам». Как правило, взрослых женщин можно называть «дама». Во-вторых, можно обращаться к собеседнику с использованием родственных титулов, которые зависят от пола, возраста и других обстоятельств: можно использовать титулы, относящиеся к старшему поколению, дедушкам и бабушкам, а также к ровесникам, например, «старший дядя», «тётя», «дедушка», «бабушка», «старшая невестка»,

«старшая сестра» и т. д. При обращении к собеседнице как «старшая невестка» или «старшая сестра» следует проявлять осторожность, поскольку трудно определить, замужем она или нет; если нет уверенности, более безопасным будет обратиться к ней как «старшая сестра».

Наконец, своих родственников обычно следует называть в соответствии с общепринятым обращением, но иногда, чтобы выразить близость, не обязательно строго придерживаться стандартных обращений. Однако при обращении к посторонним о своих родственниках следует использовать скромные формы обращения. Обращаясь к старшим по возрасту родственникам или тем, кто старше вас, можно добавлять иероним, например, (мой отец), (моя мать), (мой старший брат). Обращаясь к родственникам, стоящим ниже по старшинству или младшим по возрасту, можно добавлять иероним «ше», например: «мой младший брат», «моя младшая сестра», «мой племянник» и т. д. Что касается своих детей, их можно называть «мой сын», «моя дочь» и т. п.

При обращении следует также обращать внимание на некоторые моменты.

(1) Запомните имя собеседника.

Имя — это не только знак, позволяющий отличить себя от других, но и, для многих, воплощение надежд родителей на своих детей. Из-за потребности в самоуважении каждый человек ценит и бережно относится к своему имени, а также надеется, что окружающие запомнят и будут уважать

его. Поэтому, когда человек слышит, как его называют по имени, он считает, что к нему относятся с уважением, испытывает радость и питает теплые чувства к тому, кто его так назвал. И в древности, и в наши дни, как в Китае, так и за рубежом, некоторые лидеры, политики и предприниматели хорошо понимают это человеческое чувство. При приветствии они не ограничиваются одной фразой «Здравствуйте», а добавляют имя собеседника до или после этого приветствия, что дает отличный психологический эффект. Именно по этой причине мы всегда испытываем глубокое трогательство и безграничное восхищение по отношению к тем, кто даже после долгой разлуки способен сразу назвать нас по имени.

(2) Следует учитывать различия в языковом контексте и в отношении к тому, кого обращаются.

В повседневной жизни с людьми, с которыми мы достаточно близки, можно обращаться более непринуждённо, даже использовать прозвища или клички; супруги и влюблённые в частной обстановке могут использовать ласковые прозвища — это создаёт атмосферу близости и естественности, укрепляя взаимные чувства. Однако в общественных местах, особенно на собраниях или в классе, обращение к кому-либо по прозвищу или кличке будет выглядеть несерьёзно и слишком дерзко; следует обращаться к ним как «товарищ такой-то» или «студент такой-то». В отношении малознакомых людей, старших, руководителей и учителей также

не следует использовать «прозвища» и «покличные», иначе это будет воспринято как проявление неуважения. Поэтому при использовании обращений следует уделять особое внимание языковому контексту и тому, к кому обращаются, и проявлять гибкость. В разных ситуациях и в отношении разных людей следует использовать обращение, соответствующее их статусу и положению, а также отражающее надлежащие отношения с вами.

(3) Вежливость, сдержанность и порядок.

При приветствии группы людей, если в ней присутствуют как пожилые, так и молодые люди, а также представители противоположного пола, следует обращать внимание на порядок обращения. Как правило, следует обращаться сначала к старшим, затем к младшим; сначала к вышестоящим, затем к нижестоящим; сначала к женщинам, затем к мужчинам; сначала к малознакомым, затем к близким знакомым. Обращение лучше всего отражает нравственную культуру, уровень знаний и степень цивилизованности говорящего, а также демонстрирует его навыки общения. Обращение, учитывающее разницу в возрасте, позволит пожилым людям почувствовать уважение, а молодым — остаться спокойными; если же порядок будет нарушен, это не только вызовет недовольство у пожилых, но и поставит в неловкое положение тех, к кому обращаются. Кроме того, следует проявлять уважение к женщинам: при приветствии группы людей одного возраста и положения сначала обращайтесь к женщинам

— это создаст у собеседников впечатление о вашей высокой культурности, и они с удовольствием будут общаться с вами.

Как гласит пословица: «Одно доброе слово согревает как три весны». Уместное обращение — это как приветствие при встрече: оно дарит собеседнику психологическое удовлетворение, способствует плавному общению и успеху взаимодействия. Напротив, неуместное обращение часто вызывает у собеседника недовольство или даже гнев, ставит обе стороны в неловкое положение и приводит к затруднению или даже прекращению общения. Из этого следует, что уместность обращения в значительной степени определяет успех или неудачу межличностного общения, а также качество управления. Поэтому, независимо от того, будь то обычный человек, занимающийся любой профессией, или руководитель, занимающий определённую должность, для того чтобы жизнь была приятной, а карьера развивалась, необходимо уделять внимание изучению навыков межличностного общения и стремиться совершенствовать своё «искусство общения».

8. Начинайте разговор с приятных слов

Говорить — это очень хорошая вещь, полезная как для себя, так и для других. Слова — это начало общения, начало радости, начало богатства, начало пути к гармонии, а также то, что необходимо каждому человеку каждый день...

В межличностном общении мы должны правильно дозировать и выдерживать меру в своих высказываниях. Мало

того, нужно также правильно выбирать время для высказываний. Часто говорят: «Неприятные вещи нужно говорить с самого начала». На самом деле это не так: если внимательно понаблюдать за различными мелочами повседневной жизни, то можно обнаружить, что «приятные слова тоже нужно говорить с самого начала».

Когда жена закончила прихорашиваться и повернулась к вам, вы почувствовали, как она прекрасна, и захотели сказать ей комплимент, но побоялись показаться приторным, побоялись, что жена не оценит это. Поэтому вы заблокировали себе горло такими «логическими» доводами, как «мы уже старая пара, не нужно этого», «даже если я ничего не скажу, она все равно не расстроится», и в итоге так и не сказали...

Коллега получил награду, и вы прекрасно понимаете, что это действительно результат его многолетних усилий. Вы хотите сказать ему: «Это вполне заслуженно...», но боитесь, что другие сочтут вас лицемерным льстецом, и слова, уже подкатившиеся к горлу, вы снова проглатываете...

У входа в подъезд ты встретил соседей — всю семью из трёх поколений, собравшуюся, чтобы пойти поужинать в близлежащий небольшой ресторанчик; увидев их гармоничную и радостную картину, ты хотел сказать им несколько слов с пожеланиями, но вспомнил, что они обычно не говорят ничего доброго твоей семье, и подумал, что в этот момент они, возможно, не оценят твоего дружеского жеста, по-

этому ты просто отошел в сторону, чтобы пропустить их, и слегка покашлял...

Делая покупки в торговом центре, вы встретили продавщицу с действительно очень хорошим обслуживанием. Когда она упаковала ваши покупки в красивый полиэтиленовый пакет и любезно протянула его вам, вы хотели не только сказать «спасибо», но и добавить несколько ободряющих слов, но в конце концов так и не сказали ничего, потому что подумали: «Я же „бог“, она и так должна так поступать»...

Вы ошибаетесь! Когда в общении с другими людьми в вашем сердце рождаются искренние, не имеющие корыстных целей, естественные, простые и сердечные слова, не колебайтесь, не сомневайтесь, не отступайте и не стесняйтесь — быстро произносите их вслух! Если вы действительно говорите от души, не ожидая ничего взамен, полны добрых намерений и чиста совестью, то смело и ясно произносите эти добрые слова; даже если вам придется столкнуться с ситуацией, когда «доброта встречает враждебность», и «доброе сердце встречает черствость», вы ничего не потеряете — это проявление доброты человеческой натуры. Вы дарите добрые слова другим, сея семена доброжелательности, любви и дружелюбия. Когда эти семена полностью прорастут, вы поймете, что все это стоило того.

В межличностных отношениях нужны добрые слова. Добрых слов, не преследующих корыстных целей, в этом мире не так много, и их очень не хватает. А сейчас в вашем серд-

це всплывают ли такие свежие и естественные, как сладкий родник, добрые слова? Пожалуйста, поспешите их произнести!

Тайваньский писатель Лю Юн рассказал об одном случае из своей жизни. Однажды он попросил печатников привезти ему только что напечатанные книги. Книг было много, они лежали стопками одна на другой. Поскольку стопки были сложены неровно, он специально попросил рабочих не складывать их слишком высоко, чтобы они не упали и никого не поранили. Увидев, что рабочие потели от напряжения, он дал им немалые чаевые в дополнение к оплате за доставку. Увидев чаевые, рабочие с некоторым смущением сказали: «Если бы мы знали, что вы дадите чаевые, мы бы сложили книги поаккуратнее». Из этого случая господин Лю Юн, по его собственным словам, извлек немалый урок: если вы хотите получить более качественное обслуживание и даете чаевые, лучше заранее четко об этом сказать.

Это и есть так называемый «эффект мотивации», о котором часто говорят в психологии. В душе человека часто существует потребность в мотивации, и эта потребность удовлетворяется либо за счёт самомотивации, либо за счёт внешних стимулов. Отсутствие мотивации приводит к тому, что у человека не хватает энтузиазма. Явление, о котором здесь идет речь, связано с потребностью человека во внешней мотивации. Мотивация может быть как положительной, так и отрицательной: положительную мотивацию можно рас-

смаатривать как чаевые за выполненную работу, а отрицательную — как наказание за плохо выполненную или невыполненную работу.

Одна и та же фраза, сказанная в разное время, неизбежно будет иметь разный эффект. «Сначала скажи хорошие слова», чтобы собеседник почувствовал мотивацию — только тогда он будет работать с большим энтузиазмом. Иногда правильное внимание к деталям и глубокое понимание психологии других людей способствуют более успешному решению дел. 9. Умение правильно вставлять реплики

В разговоре с другими обычно следует высказываться после того, как собеседник закончил, и лучше как можно реже перебивать. Однако «редко перебивать» не означает «никогда не перебивать»: терпеть оскорбления, притворяясь глухим и немым, и мириться со всем — это не лучший выход, ведь молчанию тоже есть предел. Поэтому нам нужно овладеть искусством вставки: выбирать подходящий момент, вставлять свои слова в паузу, говорить ясно, лаконично и решительно.

В различных ситуациях реальной жизни часто возникают случаи общения с людьми и поручения им каких-либо дел. Во время разговора часто приходится обсуждать самые разные вопросы, и вставка в разговор также является одной из форм установления контакта. Удачная вставка может дать двойной эффект при меньших усилиях, а неуместная — только усугубить ситуацию. Я не могу перебивать собе-

седника, но если позволить ему говорить без остановки, слушатель тоже будет недоволен, поэтому лучше вставлять свои замечания по мере поступления темы, чем молчать и позволять другим задирать себя.

В общественных ситуациях при общении с людьми слепое молчание и поведение по своему усмотрению явно неразумно. Во время разговора следует внимательно наблюдать за настроением собеседника, а в нужный момент, выбрав подходящий момент, умело вставлять свои реплики в его речь — так разговор пройдет гораздо лучше.

Как опытному общественнику следует вставлять свои реплики в ходе беседы, чтобы добиться наилучшего результата в общении? Обычно для этого используются следующие методы:

(1) Когда собеседник рассказывает вам о чём-то и иногда, опасаясь, что вам это может быть неинтересно, проявляет нерешительность или смущение, вы можете воспользоваться моментом и сказать несколько утешительных слов.

Например:

«Не могли бы вы рассказать об этом подробнее? Мне очень интересно».

«Пожалуйста, продолжайте».

«Мне это тоже очень интересно».

В этот момент ваши слова призваны показать: я с большим удовольствием выслушаю вас, и что бы вы ни сказали, как бы вы это ни сказали, мне будет приятно это услышать.

Своими словами вы развеете опасения собеседника и укрепите его уверенность в том, что он может говорить.

(2) Когда собеседник из-за беспокойства, гнева или других причин не может контролировать свои эмоции во время рассказа, вы можете успокоить его одной-двумя фразами.

Например:

«Вы, наверное, очень возмущены и обижены».

«Похоже, ты немного расстроен».

«Тебе, наверное, очень тяжело на душе?»

После того как вы скажете эти слова, собеседник, возможно, выплеснет свои эмоции, и неважно, будут ли они положительными или отрицательными. Ведь цель этих фраз — «вывести» из его души накопившиеся сильные эмоции. Выплеснув их, собеседник почувствует облегчение и освобождение, что позволит ему спокойно довести рассказ до конца.

Следует особо обратить внимание на то, чтобы, произнося эти слова, не впасть в ловушку слепого утешения.

Не следует судить или оценивать слова собеседника, произнося такие односторонние фразы, как «ты прав» или «он не должен был так поступать». Ваша задача — поддержать эмоциональный настрой собеседника и помочь ему выразить свои чувства, а не «подливать масла в огонь», усиливая его подавленное настроение.

(3) Когда собеседник рассказывает и очень хочет, чтобы вы поняли суть его слов, вы можете одной-двумя фразами выразить свое понимание смысла его речи.

Например:

«Ты имеешь в виду...»

«Ты имеешь в виду...»

«Ты имеешь в виду вот что...»

Такое резюмирование позволяет не только своевременно проверить, насколько правильно вы поняли собеседника, и углубить впечатление о нём, но и дать собеседнику почувствовать вашу искренность, а также поможет вам в любой момент исправить возможные неточности в понимании.

Все три вышеперечисленных приёма вставки реплик в разговор имеют одну «общую черту»: они не предполагают вынесения объективных суждений или комментариев по поводу содержания высказываний собеседника, а также не содержат одобрения или неодобрения его эмоций, то есть всегда сохраняют нейтральную позицию. Однако иногда в невербальной коммуникации вы можете проявить свою позицию, но в вербальной коммуникации этого делать ни в коем случае нельзя — это важная грань. Если вы попытаетесь переступить эту грань, возникнет опасность попасть в ловушку недопонимания, в результате чего разговор утратит направление и смысл.

При разговоре, помимо учета ситуации и собеседника, необходимо правильно выбирать момент: когда следует говорить, а когда нет; когда можно вставлять свои замечания, а когда нельзя — все это не является делом случая.

Говоря, нужно своевременно «включаться» в разговор,

необходимо найти тему, которая интересует обе стороны.

У семьи Ли в телефоне постоянно слышались помехи, и он несколько раз обращался в местное почтовое отделение с просьбой проверить линию. Начальник почтового отделения немедленно вызвал Сяо Ю, который в тот момент читал журнал, отчитал его за проступок и приказал ему немедленно отправиться вместе с Ли к нему домой, чтобы проверить линию. По дороге Сяо Ю хмурился и не произносил ни слова, и Ли, проявив находчивость, спросил: «Какой журнал ты только что читал?»

«„Мир спорта“».

«Ой, мы уже несколько лет выписываем этот журнал, я уверен, он тебе понравится».

Так что всю дорогу они весело болтали, перекидываясь фразами. Придя к Ли, телефонная линия была быстро отремонтирована, а впоследствии они даже стали хорошими друзьями.

Сяо Ли вовремя нашел тему, интересующую обоих, благодаря чему напряжённая атмосфера быстро рассеялась.

Стиральная машина, прослужив долго, стала работать хуже, и жена захотела купить новую, но муж был против. Однажды муж сказал жене: «Одежда, которую я вчера сменил, уже постирана? У меня завтра важное совещание, и я должен её надеть». Жена открыла стиральную машину и увидела: «Она ещё вращается? Даже первый цикл ещё не закончился».

«Вот эта развалина!» — воскликнул муж.

«Давай всё-таки купим новую», — поспешила вставить жена, воспользовавшись моментом.

«Давай купим», — с радостью согласился муж.

Придя в магазин, они присмотрели одну стиральную машину, но, узнав цену, обнаружили, что она стоит несколько тысяч юаней.

«Слишком дорого, купим позже!» — сказал муж.

«У нас столько одежды, и мы часто меняем гардероб. А что делать, если нужно срочно что-то надеть?» — спросила жена.

В этот момент продавщица вставила: «Эта стиральная машина, хотя и дороже, но качественная, с большой вместимостью и мощностью, стирает чисто и быстро».

«Ладно, тогда купим одну», — наконец согласился муж.

Умная жена и проницательная продавщица сумела ловко воспользоваться моментом, чтобы вставить слово, и достигла своей цели.

Прежде чем вставить слово, высказать мнение или выразить несогласие, необходимо сначала правильно оценить настроение собеседника. Если он с большим воодушевлением излагает свою точку зрения, не прерывайте его и не вставляйте свои возражения; если же он вымещает на вас свое недовольство, вам следует на время проявить терпение и не перебивать его. Как гласит пословица: «Выходя из дома, смотри на небо; разговаривая, смотри на лицо». Выражение

лица — это барометр настроения: когда человек в хорошем настроении, всё доставляет ему радость; когда настроение плохое, всё вызывает беспокойство. Обязательно учитывайте этот момент, когда вступаете в разговор или высказываете возражение: дождитесь, пока собеседник успокоится, станет спокойным и будет в хорошем настроении, — только тогда вы добьётесь хорошего результата и достигнете своей цели.

Прерывая собеседника, следует также обратить внимание на следующие моменты:

Уловите тему разговора собеседника. Прежде чем вступить в разговор, сначала нужно понять, о чём он говорит и на каком этапе находится беседа, — только тогда вы сможете определить, что именно следует сказать, что можно сказать и когда это будет уместно. Если вы вставите в разговор что-то, не имеющее никакого отношения к обсуждаемому, это только сбивает собеседника с толку и вызывает раздражение.

Учитывайте свой статус: помните, что в любом случае тот, кто вступает в разговор, играет лишь второстепенную роль, а главные герои — это собеседники, и именно они должны говорить больше. Если вы не получили их согласия, не следует слишком много говорить, чтобы не затмить их.

Будьте вежливы. Вмешательство, в конце концов, может нарушить ход мыслей собеседника или испортить атмосферу, поэтому перед тем, как вступить в разговор, необходимо получить согласие собеседника. Можно сначала вежливо поздороваться: «Извините, позвольте мне вставить слово»,

«Позвольте мне вставить слово», «Могу я вставить слово?», чтобы привлечь внимание собеседника или получить его согласие. Однако такие вставки не должны быть слишком частыми.

10. Искренне извиняйтесь перед собеседником

В общении с людьми неизбежно бывают оплошности в словах или поступках. Никто не святой, кто же не совершает ошибок? Если мы сможем вовремя сказать «извините» и искренне извиниться перед собеседником, это часто позволяет превратить большую проблему в мелкую, а мелкую — в ничто. Прося прощения, мы одновременно достигаем эффекта взаимопонимания.

В повседневной жизни бывает много поводов для извинений: от крупных, таких как непреднамеренное повреждение важных вещей другого человека, оскорбительных слов, задевших его самолюбие, или нанесенных в порыве гнева телесных повреждений; до мелких, таких как прерывание чужого разговора, помеха в работе, опоздание на свидание или наступив на ногу кому-то в автобусе — все это неизбежно. Проблема заключается в том, хватит ли мужества и искренности, чтобы извиниться перед собеседником. Настоящее извинение — это не просто признание своей ошибки, а признание того, что твои слова и поступки причинили собеседнику боль и ущерб, а также желание исправить эту ошибку и восстановить хорошие отношения.

Маленький Чжан работает в Гуанчжоу. Однажды началь-

ник поручил ему отправить отчет о технико-экономическом обосновании одного проекта коллеге из Шанхая, Маленькому Ли. Маленький Чжан не был знаком с Маленьким Ли, и после отправки отчета Маленький Ли задал через интернет множество элементарных вопросов, которые специалисты в этой области сочли смешными. Тогда Маленький Чжан ответил: «Ты, наверное, ещё новичок в этом деле?» В результате между ними разгорелся словесный спор. Видя, что Ли притворяется знатоком и упорно оправдывается, Сяо Чжан без церемоний обрушился на него с язвительными замечаниями.

Ли, разгневавшись, обрушился на Сяо Чжана с ругательствами на английском языке, и, естественно, разговор закончился на неприятной ноте. Позже Сяо Чжан заболел и некоторое время находился на лечении. Когда он вернулся на работу, генеральный директор затронул эту тему, сказав, что Сяо Ли подал жалобу исполнительному президенту шанхайской холдинговой компании, и тот выразил Сяо Чжану своё недовольство в присутствии его начальника. Тогда генеральный директор поручил Сяо Чжану не только хорошо справляться со своими деловыми обязанностями, но и своевременно извиниться перед Сяо Ли. Руководитель говорил мягко, демонстрируя заботу о талантах, и пояснил, что Ли — менеджер шанхайской холдинговой компании, только что вернувшийся из-за границы, и ему, безусловно, было тяжело смириться с насмешками со стороны такого младшего со-

трудника, как Чжан, поэтому он надеялся, что Чжан проявит понимание. Чжан, чувствуя себя виноватым за то, что опозорил своего руководителя, хотя и считал, что остался в накладе, всё же по собственной инициативе отправил Ли письмо с извинениями.

Самый мудрый способ устранить неприязнь и не ранить чувства других — это проявить немного скромности. Если вы сразу извинитесь, когда совершите ошибку, окружающие отнесутся к вам с пониманием — в этом и заключается волшебная сила извинений. Если бы мы все могли использовать эту волшебную силу, в нашей жизни было бы гораздо меньше неприятностей.

Кто из нас не совершал ошибок? Нам всем нужно научиться искусству извиняться. Прислушайтесь к своему сердцу и спросите себя: не бывает ли так, что вы часто безжалостно выносите поспешные суждения, произносите обидные слова, жертвуя друзьями ради собственной выгоды? А теперь подумайте, сколько раз вы искренне и открыто извинялись. Чувствуете ли вы некоторое беспокойство? Причина этого беспокойства в том, что у нас на душе лежит груз: мы ясно понимаем, что неправы, но не хотим этого признавать, тем более не хотим извиняться перед другими, и поэтому всегда испытываем чувство вины.

Некоторые считают, что извиняться — значит склонить голову перед другими и утратить личное достоинство. Но если упорно настаивать на своей правоте и отказываться изви-

няться, о каком достоинстве может идти речь?

Неответственный человек не завоеует доверия окружающих, а нежелание извиниться означает нежелание нести ответственность за свои поступки.

Однажды во время теста по китайскому языку учитель по ошибке снял балл с правильного ответа одного из учеников. Когда тесты раздали, этот ученик поднял руку: «Учитель, вы ошиблись, вы должны извиниться передо мной. На уроке нравственности учитель именно так и говорил». В классе мгновенно воцарилась тишина, и учитель остолбенел. Через мгновение учитель с улыбкой сказал: «Это я проявил невнимательность, прости!»

Позже кто-то спросил у учителя: «Вам не было неловко в тот момент?» Но он ответил: «Таких учеников, обладающих моральным мужеством, встретишь редко, и мне это нравится».

Хотя извинение — это самая обычная мелочь в жизни, но, судя по тому, что мы видим и слышим, учителя, признающие свои ошибки перед учениками и искренне извиняющиеся, встречаются нечасто. Ведь для учителя извинение несет в себе риск резкого падения «авторитета» и того, что ученики начнут подражать ему, «ища придинок». Однако этот учитель поступил именно так: он проявил мужество и защитил только что зародившийся в душах маленьких учеников луч нравственности.

При извинении перед другими, помимо искренности,

необходимо соблюдать определённые приёмы и методы, чтобы избежать ненужных споров и конфликтов. Итак, как же извиниться, чтобы достичь желаемого результата?

(1) Извиняйтесь немедленно. Ведь чем дольше тянется время, тем труднее произнести эти слова, а иногда даже бывает так, что уже поздно о чём-либо сожалеть. Поэтому, обнаружив свою ошибку, сразу же скажите собеседнику «прости» — это лучший момент для извинений.

(2) Иногда можно избежать прямого контакта с собеседником и использовать различные способы, чтобы выразить своё раскаяние. Если вам кажется, что слова извинения не идут с языка, попробуйте найти другие способы, чтобы собеседник понял, что вы искренне раскаялись. Например, попросите кого-нибудь передать небольшой подарок; косвенно помогите собеседнику решить какие-то трудности; или напишите письмо, позвоните по телефону и т. д.

(3) При извинении тон должен быть искренним, а манера поведения — естественной. Некоторые люди осознают свою ошибку и хотят извиниться, но их тон звучит для собеседника неискренне, а манера поведения — высокомерно. Например, когда человек говорит: «Извини, ну да!», «Разве того, что я извинился, недостаточно?». Такие извинения не только не будут приняты собеседником, но, напротив, вызовут у него неприязнь. Поэтому, говоря «извините», нужно улыбаться и говорить тихим, спокойным голосом, чтобы собеседник почувствовал, что вы искренне раскаи-

ваетесь. Иногда, если перед словами «извините» или «простите» добавить слова, усиливающие значение, такие как «очень», «крайне», «действительно» или «слишком», это поможет лучше продемонстрировать вашу искренность.

(4) Проявляйте инициативу в принятии ответственности. При извинении следует добровольно взять на себя ответственность за ошибку, объяснив причины, которые к ней привели, но ни в коем случае не оправдываться и не перекладывать вину на собеседника. Даже если вы несете лишь частичную ответственность, все равно следует добровольно взять её на себя. Проявление инициативы в принятии ответственности за свои поступки, напротив, побудит собеседника также взять на себя свою часть ответственности.

Глава 2. Умение говорить: красноречие, покоряющее сердца

Говорить — дело нелегкое. Мы говорим каждый день, но далеко не все умеют это делать. Умело сказанное слово в лучшем случае может принести радость, а в худшем — разрушить страну; неумело сказанное слово в лучшем случае может вызвать недовольство, а в худшем — стоить жизни. Умение красиво говорить — это отражение мудрости человека, важный фактор, влияющий на успех в карьере, гармонию в межличностных отношениях и счастье в жизни; это базовый навык, который всегда с собой и никогда не выходит из моды. Поэтому, если вы хотите иметь много друзей, широкий круг знакомых и легко решать дела, вы должны уметь говорить и говорить красиво, чтобы завоевать любовь и симпатию людей.

1. Умение красиво говорить очень важно

Если сравнить жизнь с долгим марафоном, то красноречие позволит нам занять явное преимущество в этой гонке и станет прекрасным дополнением к нашей жизни, работе и карьере!

Каждый день нам приходится решать множество дел — то ли касающихся непосредственно нас самих, то ли связанных с нашими близкими. Если мы не справимся с ними должным

образом, наша жизнь может оказаться в пассивном положении; если же мы обладаем хорошей речью, всё это станет гораздо проще.

В 1940 году, в решающий момент, когда США, Великобритания, СССР и другие страны совместно сражались против нацистской Германии, Великобритания, находящаяся на передовой европейской борьбы с фашизмом, из-за истощения запасов золота оказалась совершенно неспособной приобретать военное снаряжение у США по принципу «покупка на месте с самостоятельной доставкой». Как важный союзник Великобритании, Рузвельт прекрасно понимал принцип взаимозависимости. В условиях затянувшейся антифашистской войны, если бы Великобритания была разгромлена нацистами и Гитлер пришёл к власти, это неизбежно создало бы серьёзную угрозу интересам США. Поэтому США должны были оказать Великобритании всестороннюю поддержку.

Однако некоторые недалёковидные члены Конгресса США были сосредоточены исключительно на сиюминутных выгодах и нисколько не заботились о судьбе антифашистских союзников и о плачевном положении дел на европейском фронте. Рузвельт считал, что необходимо убедить их, чтобы обеспечить беспрепятственное принятие «Закона о ленд-лизе» и оказать Великобритании всестороннюю поддержку. С этой целью 17 декабря Рузвельт специально провёл пресс-конференцию, имевшую огромное значение.

«Уважаемые дамы и господа!» Кратко представив «За-

кон о ленд-лизе», Рузвельт сразу же привёл доступную иллюстрацию, чтобы пояснить свою идею: «Представьте, что у моего соседа, живущего в нескольких сотнях футов от меня, загорелся дом. У меня есть шланг для полива цветов. Если я поспешу одолжить его соседу, чтобы он подсоединил его к крану, то, возможно, смогу помочь ему потушить пожар и не дать огню перекинуться на мой дом. Но разве стоит торговаться с ним перед тем, как одолжить шланг? «Эй, друг, этот шланг стоит 15 юаней, и ты должен заплатить по цене». В такой чрезвычайной ситуации как сосед сможет пойти на сайт, чтобы найти деньги? Думаю, лучше не брать с него 15 юаней, главное, чтобы он вернул шланг в исправном состоянии после тушения пожара. Если после тушения пожара шланг останется целым, он будет меня благодарить; если же он его сломает, ему придётся возместить ущерб, и я от этого не проиграю».

Эта метафора президента Рузвельта, простая и понятная, сразу же поразила всех присутствующих и, благодаря освещению в СМИ, разлетелась по всему миру. Эти блестящие слова не только убедили сенаторов безоговорочно поддержать успешное принятие «Закона о ленд-лизе» на национальном уровне, но и заслужили высокую оценку со стороны лидеров антифашистских стран, таких как Черчилль и Сталин.

На самом деле, успех или провал какого-либо дела часто зависит от одного разговора. Если мы будем неосторожны в

высказываниях и будем спорить с другими без учета здравого смысла, то нам не удастся завоевать их сочувствие, сотрудничество и помощь. Опыт бесчисленных успешных людей доказывает, что смелость высказываться на публике и умение говорить являются катализаторами успеха в карьере и напрямую влияют на её исход.

Нил Болтер, основатель калифорнийской компании по проектированию и переоборудованию кладовых. Однажды, спеша выехать за город, он остановил такси у своего дома. Как только он сел в машину, приветливый водитель завязал с ним разговор.

«Ваша квартира действительно очень красивая», — сказал водитель.

«Да, верно», — рассеянно ответил Нил Болтер.

«Готов поспорить, что у вас очень маленькая кладовая», — уверенно заявил водитель.

Услышав это, Боулт сразу же заинтересовался. «Вы правы, она действительно маленькая».

«А вы слышали о том, что кладовые можно переоборудовать?» — спросил водитель.

«А, слышал».

«На самом деле, работа таксистом — это всего лишь моя подработка. Моя настоящая работа заключается в том, чтобы перепланировать и переоборудовать кладовые по желанию клиентов, с тем чтобы максимально эффективно использовать пространство в них».

Затем водитель спросил Боултера, не задумывался ли тот о переоборудовании кладовой у себя дома.

«Об этом я не задумывался», — ответил Боулт, — «но я действительно хотел бы, чтобы пространство в кладовой было побольше. Я слышал, что одна известная компания тоже занимается этим».

«Вы имеете в виду компанию „California Storage Design & Renovation“, да? Это действительно крупная компания. Однако то, что могут сделать они, могу сделать и я, причём по гораздо более низкой цене», — продолжил он. «Вы можете позвонить в „California Storage Design & Renovation“ и сказать, что вам нужна перепланировка кладовой; они пришлют специалиста для оценки. Когда оценка будет готова, попросите их оставить вам копию чертежей. Они, конечно, не согласятся, но вы просто скажите, что хотите показать чертежи своей жене, чтобы узнать её мнение, и тогда они оставят вам проект. После этого позвоните мне — я гарантирую, что смогу сделать всё так же, как и они, причём цена будет на 30 % ниже».

«Звучит очень интересно. Вот моя визитка, если вы захотите заглянуть в мой офис, мы сможем как следует поговорить», — сказал Болтер с улыбкой.

Водитель взял визитку, взглянул на неё и от удивления так резко повернул руль, что чуть не угодил в ручей у дороги.

«О, Боже», — воскликнул он, — «вы же Нил Болтер! Основатель компании „California Storage Design & Renovation“!»

Я видел вас по телевизору, и именно потому, что мне очень понравились ваши планы и идеи, я и занялся этим делом». Говоря это, водитель внимательно разглядывал Болтера в зеркало заднего вида.

«Я должен был вас сразу узнать, простите, мистер Болтер, я не хотел сказать, что цены в вашей компании слишком высокие, и я не имел в виду...»

«Не волнуйся, мне очень нравится твой стиль и красноречие. Ты очень умный и целеустремлённый, и я это очень ценю. Ты же знаешь, что пассажиры — твои преданные слушатели, ведь им приходится слушать твою рекламу. А для этого нужно немалое мужество. Почему бы тебе не прийти ко мне?»

Этот красноречивый водитель в конце концов устроился в компанию Боултера и даже стал одним из лучших продавцов компании.

Как гласит пословица: «Красивый почерк и красноречие» — два «ключа к успеху» для человека, находящегося вдали от дома. Это означает, что, обладая этими двумя непревзойденными навыками, можно завоевать симпатию окружающих. Из этого видно, насколько важно умение красиво говорить в профессиональной жизни человека.

2. Лучше не столько хорошо говорить, сколько уметь

Мы говорим каждый день, но у некоторых речь плавная и приятная, от которой у слушателя до самых костей пронизывает умиротворение; у других речь остра, как лезвие, и

вызывает сильный страх; а у третьих, как только они открывают рот, у слушателя сразу возникает отвращение. Это разные манеры речи, вызывающие у людей разные ощущения.

Говорить — дело нелегкое. Мы говорим каждый день, но не все умеют это делать. Хорошо сказанное слово в лучшем случае может принести радость, а в худшем — разрушить страну; плохо сказанное слово в лучшем случае может вызвать недовольство, а в худшем — навлечь на себя беду.

Во время Второй мировой войны американцы называли «язык», атомную бомбу и деньги тремя главными стратегическими оружиями победы, а в XXI веке стали рассматривать «язык», деньги и компьютеры как три главных стратегических оружия экономического развития и общественного прогресса. Хотя эта аналогия и кажется несколько натянутой, в ней есть доля правды: по крайней мере, она отражает основные черты двух эпох. При этом в обеих аналогиях «язык» (то есть красноречие) занимает первое место среди трёх стратегических оружий, что свидетельствует о том, что ценность красноречия нельзя недооценивать. Поэтому мы должны трезво осознавать важность речи и, следовательно, лучше овладеть этим волшебным оружием, которое всегда с нами, всегда действует, непобедимо в любой битве и непреодолимо в любом наступлении.

На одном из заседаний Организации Объединенных Наций между бывшим министром иностранных дел Филиппин Ромуло и главой советской делегации Висинским разгоре-

лась ожесточенная дискуссия. Ромуло раскритиковал предложение Висинского, назвав его «шуткой», на что Висинский немедленно ответил весьма невежливым выпадом.

Вишинский сказал: «Вы всего лишь мелкий человек из маленькой страны».

Услышав это, Ромуло встал и заявил делегатам Генеральной Ассамблеи ООН, что Вишинский прав, но затем добавил: «Здесь и сейчас бросить камень истины в лоб высокомерному великану — чтобы он вел себя более сдержанно, — это долг карлика».

Слова Ромуло вызвали бурные аплодисменты делегатов, а Висинский мог только смотреть на них с открытым ртом, не в силах ничего ответить.

Именно благодаря этой остроумной фразе Ромуло восстановил честь себе и своей стране.

Известный американский педагог Карнеги очень подчеркивал важность речи. Он говорил: «Если у вас хорошая речь... вы сможете понравиться людям, завести хороших друзей, открыть для себя новые перспективы и добиться удовлетворительных результатов. Например, если вы адвокат, ваша речь привлечет всех участников судебного процесса; если вы владелец магазина, ваша речь поможет вам привлечь покупателей». «Многие люди благодаря своему красноречию получили повышение по службе... Многие благодаря этому обрели почести и значительную прибыль. Не думайте, что это мелочь: большая часть влияния на всю вашу

жизнь обусловлена искусством речи».

Жил-был озорной мальчик, который в канун Нового года рано утром вышел из дома, чтобы поиграть с друзьями. Поиграв некоторое время, он обнаружил, что его новая шапка неизвестно когда пропала, и, затаив дух, побежал домой, чтобы «доложить» маме о случившемся. Если бы такое произошло в обычный день, мама наверняка бы его громко отругала, но сегодня канун Нового года, и ругать ребёнка нельзя, поэтому, несмотря на то что она была в ярости, она с трудом сдержалась и не взорвалась. В этот момент сосед Ван, который зашёл к ним в гости, услышав это, улыбнулся и сказал: «У Гоува пропала шапка — ничего страшного, разве это не означает, что он «вышел в свет»? В этом году тебе обязательно повезёт, тебя ждут хорошие дни». Эти слова так обрадовали маму мальчика, что её гнев сменился радостью, и она поддержала: «Верно! Верно! Гоува теперь вышел в свет». И все громко рассмеялись. С тех пор авторитет дяди Вана в глазах людей значительно вырос.

Умение красиво говорить — это отражение мудрости человека, важный фактор, влияющий на успех в карьере, гармонию в межличностных отношениях и счастье в жизни; это базовый навык, который всегда с тобой и никогда не выходит из моды. Поэтому нельзя довольствоваться просто тем, что говоришь, нужно уметь говорить — это действительно наш капитал на всю жизнь.

3. Говорить обратное, чтобы избежать неловкости

В межличностном общении нам часто приходится убеждать других, приводя аргументы. Некоторые вещи, сказанные прямо, могут оказаться неприемлемыми для собеседника, и чтобы избежать неловкости, стоит сказать обратное.

У императора Ву из династии Хань, Лю Чэ, была кормилица, которая совершила преступление за пределами дворца, была арестована властями и доложена об этом императору. Император Ву оказался в очень затруднительном положении: в конце концов, это была его кормилица, и за каплю милости следует отплатить целым источником, тем более что он сам вырос на её молоке. Однако, согласно закону, император, нарушивший закон, подлежит такому же наказанию, как и простой народ; если не наказать её, это подорвет его императорское достоинство, и как он сможет в будущем править империей? Долго размышляя, император Ву решил поставить интересы государства превыше всего и наказать свою кормилицу в соответствии с законом.

Кормилица хорошо знала характер императора Ву и понимала, что её ждёт скорее плохая, чем хорошая судьба, поэтому вспомнила об остроумном и красноречивом Дунфань Шао и попросила его помочь ей.

Дунфан Шо также оказался в затруднительном положении; он немного подумал и сказал: «Способ есть, но он зависит от тебя самой».

Кормилица с нетерпением спросила: «Какой способ?»

Дунфан Шо ответил: «Когда тебя будут уводить, просто

постоянно оглядывайся и смотри на императора, но ни в коем случае не говори ни слова — возможно, у тебя ещё останется последняя надежда».

Кормилица, хотя и не поняла всей глубины этих слов, всё же кивнула.

Когда пришли за кормилицей, она намеренно подошла к императору Ву и попрощалась с ним, смотря на него печальным взглядом и несколько раз собираясь что-то сказать, но не решаясь. Император Ву смотрел на неё с тяжелым сердцем: он хотел помиловать её, но, поскольку «слово правителя не может быть нарушено», не мог передумать.

Дунфан Шоу наблюдал за всем этим и, поняв, что настал подходящий момент, подошёл к кормилице и сказал:

«Ты слишком привязана к нему. Император уже давно вырос, как он может по-прежнему питаться твоим молоком? Не смотри больше на него, уходи скорее».

Император Ву уловил скрытый смысл в словах Дунфань Шао и вспомнил, как в детстве кормилица безгранично любила его. В конце концов он не смог вынести мысли о том, что кормилицу подвергнут наказанию, и, отступив от закона, помиловал её.

Использование метода «прямой речи с обратным смыслом» Дунфан Шо в конце концов спасло кормилицу.

Когда мы сталкиваемся с неприятными ситуациями, использование метода «прямой речи с обратным смыслом» может дать лучший результат.

Тем, кто занимается особыми видами деятельности, при общении следует особенно внимательно выбирать собеседника и научиться говорить обратное тому, что имеется в виду. В противном случае это может принести несчастье.

Одна медсестра, только что окончившая медицинский институт, полная энтузиазма, пришла на практику в одну из городских больниц. В первый день практики врач, курировавший её, поручил ей подойти к пациенту в палате № 6, подробно объяснить ему его состояние и сообщить, что ему осталось жить всего шесть месяцев.

Выслушав врача, медсестра взяла карту пациента с 6-й койки и направилась в палату. Как только она вошла, громко воскликнула: «Пациент с 6-й койки, приготовьтесь морально — у вас осталось всего шесть месяцев». Услышав это, пациент не выдержал и тут же потерял сознание. Узнав об этом, лечащий врач строго отчитал её: «Пациент и так уже сильно страдает от болезни, как вы могли сказать ему об этом так прямо? А если возникнут какие-то последствия, сможете ли вы взять на себя ответственность?»

Мы не можем сказать, что эта медсестра некомпетентна, но её манера выражаться оставляет желать лучшего.

В вежливой светской беседе прямота иногда может оказаться роковой. Не поймите неправильно, я не призываю лгать. Речь здесь идет о тонком искусстве.

Мы должны помнить: «Говоря, учитывай обстановку» — когда нужно сказать обратное, говори обратное. Ведь пси-

хология учит нас, что в разных ситуациях люди по-разному воспринимают и понимают слова других, а также демонстрируют разную психологическую устойчивость. Именно из-за психологических особенностей конкретной ситуации некоторые слова лучше произносить в определённых условиях, но в других ситуациях это может быть не лучшим решением; одна и та же фраза, сказанная здесь или там, будет иметь разный эффект. Что и как говорить, необходимо учитывать обстановку, в которой происходит разговор, чтобы добиться хорошего результата. Одним словом, только умело используя контекст и подстраиваясь под ситуацию, можно пробить психологическую защиту людей.

4. В разговоре важно выбрать подходящий момент

Речь, как самый простой и прямой способ самовыражения человека, имеет самоочевидную важность. Мы уже оставили позади ту эпоху, когда люди слепо повторяли чужие слова, считая, что «попугай, умеющий говорить, не перестаёт быть птицей, а шимпанзе, умеющий говорить, не перестаёт быть животным». Язык возник с появлением человека для удовлетворения потребностей в самовыражении и общении; он обладает социальным, инструментальным и символическим характером.

Лица людей различаются, и то, что они говорят, а также достигаемый эффект, так же, как и лица, у всех разные. Говорить — дело нелегкое. Мы говорим каждый день, но не каждый умеет говорить. В разговоре важно выбрать подхо-

дящий момент.

Ли Ляньин — великий евнух династии Цин. Он был сообразительным и красноречивым человеком, который в любой ситуации и с любыми людьми умел вести себя с легкостью. Поэтому он пользовался большой любовью «Старой Будды» — Циси. Кроме того, Ли Ляньин часто помогал Циси выходить из затруднительных положений и спасать ситуацию.

Циси любила смотреть пекинский оперный театр, поэтому во дворец постоянно приезжали труппы, специально чтобы выступить перед «Старой Императрицей». Циси была капризна, и актеры постоянно жили в страхе. Если спектакль удавался и «Старая Императрица» оставалась довольна, она дарила им небольшие подарки в знак своей великодушной милости; если же представление не соответствовало её вкусам, им в любой момент грозила смертная казнь.

Однажды известный актер пекинского оперного театра Ян Сяолу во главе своей труппы прибыл во дворец, чтобы выступить перед императрицей Циси. В тот день Циси была в особенно хорошем настроении; посмотрев спектакль, она подозвала Яна Сяолу к себе и, указав на стол, уставленный сладостями, сказала: «Все это я дарю тебе, забирай с собой!» Но разве дарят сладости? Тем более что Циси была чрезвычайно расточительной: за одним приёмом пищи она могла съесть более 200 блюд, и можно себе представить, что сладостей там было не меньше. Ян Сяолу подумал: «Как же мне унести столько сладостей?»

Поэтому он поспешно преклонил голову в знак благодарности и сказал: «Благодарю Старую Будду, но эти драгоценные дары ваш раб не смеет принять. Прошу... даровать что-нибудь другое...»

Эти слова привели в ужас окружающих дворцовых служанок и евнухов: судя по характеру Циси, отказываться от подаренного и осмеливаться просить о другой милости — разве это не самоубийство? Неожиданно в этот день солнце взошло с «запада»: Циси была в необычайно хорошем настроении и не рассердилась, а лишь спросила: «Что же ты хочешь?»

Ян Сяолу снова поклонился и продолжил: «Старая Будда обладает безграничным счастьем. Не могли бы Вы даровать рабу Вашему иероглиф?»

Услышав это, Циси на мгновение обрадовалась и, желая продемонстрировать всем своё мастерство, велела евнухам принести кисть, чернила, бумагу и тушь. И вот, одним размахом кисти она написала огромный иероглиф «Фу» (счастье).

Никто и подумать не мог, что этот номер Циси обернется провалом. Она написала в иероглифе «фу» лишнюю черту. Одна из дворцовых служанок, сидевшая рядом с Циси, с острым глазом и быстрым языком, тут же указала ей: «Ваше Святейшество, иероглиф «фу» имеет радикал «ши», а не «и»!»

Ян Сяолу посмотрел — действительно, ошибся. Что же делать? Если забрать его обратно, это станет предметом об-

суждений, и как только слух дойдет до Циси, неизвестно, сколько людей пострадает по несправедливости. Не забрать — Циси рассердится, и ему самому не миновать неприятностей. Взять — нет, не взять — тоже нет: он так занервничал, что у него выступил холодный пот.

Атмосфера на месте сразу стала очень напряжённой. Циси тоже оказалась в затруднительном положении: она действительно написала неправильно и не хотела, чтобы Ян Сяолу унёс это и опозорился, но и сама не могла сказать, чтобы вернуть его и переписать.

Стоявший рядом Ли Ляньин в этот момент подмигнул, не спеша подошёл вперед и с улыбкой сказал: «У Старой Будды безграничное счастье, и, естественно, её «счастье» на «немножко» больше, чем у обычных людей. Иначе как бы проявилась её высокая благородность?»

Ян Сяолу, услышав это, сразу же понял, о чем речь, и поспешно поклонился: «Старая Императрица обладает счастьем, превосходящим счастье десяти тысяч людей, как же я, ничтожный человек, осмелюсь принять его?»

Циси как раз беспокоилась, как ей выйти из этой ситуации, и, услышав эти слова, решила пойти на поводу у него и улыбнулась: «Хорошо, тогда я дарю тебе это через день!»

Вот так одна фраза Ли Ляньина выручила Циси из затруднительного положения. Разве такой красноречивый слуга не должен был понравиться своей хозяйке?

Успех или неудача в жизни также часто зависят от од-

ной-единственной фразы. Одно слово может помочь человеку вырваться из ледяной бездушия, вернуться на правильный путь, познать себя и мир; одно слово может спасти человека, готового покончить с собой, от смерти, заставить его вновь почувствовать смысл жизни и пробудить в глубине души уверенность в себе; одно слово может стать движущей силой, побуждающей человека стремиться к высоким целям и упорно бороться. Насколько велика сила доброго слова? Если вы сами это прочувствуете, то, возможно, поймёте, что оно, подобно солнечному свету, наполняет сердце того, кого утешают.

5. Говорите по существу

Приятно ли слушать вашу речь, зависит от того, уловили ли вы суть, попали ли в самую точку и смогли ли тронуть слушателей. Люди с отвращением относятся к пустым и шаблонным фразам, считая, что слушать такие разговоры — пустая трата времени.

При первом знакомстве, если вы будете без конца болтать, это вызовет неприязнь и ослабит ваш авторитет в глазах собеседника. Англичанин Попп сказал: «Слова подобны листьям: там, где листьев слишком много, трудно увидеть плоды мудрости».

Важно не количество слов, а то, насколько точно передана мысль. Лаконичная и убедительная речь не утрачивает интереса слушателей; излишние слова, болтовня и бессвязные разговоры, не ведущие ни к чему, неизбежно вызывают отвращение.

До того, как Линкольн стал президентом, его спросили, каким имуществом он обладает. Большинство присутствующих ожидали услышать ответ о суммах в десятки тысяч долларов или о количестве акров земли. Однако Линкольн, пересчитывая на пальцах, ответил так: «У меня есть жена и сын — они для меня бесценны. Кроме того, я арендую кабинет, в котором стоит стол, три стула, а в углу — большой книжный шкаф, книги на котором стоит прочесть каждому. Я сам высокий и худой, у меня длинное лицо, и я не полнею. У меня действительно нет ничего, на что я мог бы положиться, и единственное надежное имущество — это вы!»

Когда Линкольн работал адвокатом, однажды он выступал в суде в качестве защитника подсудимого. Адвокат истца более двух часов без конца повторял один и тот же простой аргумент, и только с трудом настала очередь Линкольна выступить с защитой. Линкольн поднялся на трибуну, но не произнес ни слова. Сначала он снял верхнюю одежду и положил её на стол, затем взял стакан и сделал глоток воды, после чего снова надел верхнюю одежду и снова попил воды. Эти действия повторялись пять или шесть раз подряд, и все присутствующие в зале начали смеяться, понимая шутку, и хохотали до слёз.

Когда разразилась Гражданская война, газеты обращались к Линкольну с самыми разнообразными и непонятными предложениями. Терпеливо выслушав длинный план военных действий, предложенный одним нью-йоркским жур-

налистом, Линкольн сказал: «Услышав ваше предложение, я невольно вспомнил одну небольшую историю. Несколько лет назад один человек путешествовал верхом по Канзасу; поскольку в тех краях мало людей и нет дорог, он сбился с пути, а что ещё хуже — с наступлением ночи разразилась страшная гроза с молниями. Гром раскатывался, сотрясая землю; молнии в мгновение ока освещали землю. Этот растерянный человек в конце концов спешился и, ориентируясь по то появляющемуся, то исчезающему свету молний, начал с трудом вести лошадь за поводья. Внезапно оглушительный раскат грома заставил его упасть на колени, и он воскликнул: «Боже, раз уж Ты всемогущ, дай нам побольше света и поменьше этого пронзительного шума!»»

Как видно, умение вместить как можно больше смысла в как можно меньшее количество слов — это самое основное требование к речи.

Марк Твен рассказывал такую историю:

Однажды в воскресенье он пошел в церковь, где как раз один проповедник жалобным тоном рассказывал о тяжелой жизни миссионеров в Африке. Прослушав его пять минут, Марк Твен сразу же решил пожертвовать на это благое дело 50 долларов; прослушав еще десять минут, он решил уменьшить сумму пожертвования до 25 долларов; когда тот продолжал говорить без умолку в течение получаса, Марк Твен решил уменьшить сумму до 5 долларов; наконец, когда прошел час, проповедник взял корзинку для пожертвований, об-

ратился к слушателям с просьбой о пожертвованиях и прошел мимо Марка Твена, тот, напротив, украл из корзинки 2 доллара.

Из этой юмористической истории можно сделать вывод, что речь лучше сделать краткой и конкретной: длинные тирады и общие разговоры легко вызывают неприязнь у слушателей, а результат оказывается противоположным ожидаемому.

Как гласит пословица: «Жаба, квакающая с вечера до рассвета, не привлекает внимания; а петух, прокричав всего один раз, заставляет людей вставать и приступать к работе». Действительно, умеющий говорить человек — это не обязательно тот, кто говорит больше всех: ценность речи в её лаконичности, а многословность бесполезна. Однако в реальности многословные люди часто считают, что их слова богаты смыслом, и не осознают своих слабостей.

Два старых друга, не видевшихся много лет, наконец встретились — они оба давно ждали этого момента. В итоге один из них пришёл в сопровождении своей энергичной и жизнерадостной молодой жены. С самого начала эта жена полностью захватила разговор, не умолкая ни на минуту и рассказывая одну за другой истории, которые, по её мнению, были очень смешными и интересными. Из вежливости оба мужчины молча слушали, время от времени неловко переглядываясь: когда они расставались, жена стояла на ступеньках у входа, махала перчаткой и радостно кричала: «До сви-

дания!» Она считала, что провела очень содержательный вечер: познакомилась с друзьями мужа и весело поболтала. А двое мужчин по-прежнему ничего не знали о том, как обстоят дела у их старого друга после стольких лет разлуки, и проклинали в душе эту чрезмерно жизнерадостную женщину — даже ее собственный муж.

Что касается болтливых людей, психологи выделили семь типичных черт:

(1) Перебивают собеседников или вставляют свои реплики, стремясь, чтобы весь разговор вращался вокруг «я»;

(2) из-за рассеянности внимания постоянно просят других повторить уже обсуждённые темы или, не помня, что уже говорили, повторяются снова и снова;

(3) высказывают свои мнения один за другим, словно обрушивая град аргументов, что создает впечатление чрезмерного рвения, с которым трудно справиться;

(4) Безосновательно объяснять какие-то явления, опрометчиво делать выводы, чтобы показать себя знатоком, а затем говорить без умолку;

(5) Говорит нелогично, что затрудняет понимание его намерений, легко перескакивает с одной темы на другую, причём иногда сам не понимает, почему;

(6) Неуместно подчеркивать вещи, не имеющие никакого отношения к теме, и отвлекаться на посторонние темы;

(7) Считать, что то, что он говорит, интереснее того, что говорят другие.

«Ошибки возникают от того, что слишком много говоришь»: чем больше слов, тем больше шансов допустить ошибку. Великая мудрость часто маскируется под глупость; умные люди, как правило, не говорят бездумно, а хвастаться любят только те, у кого в голове пусто. «Лучше держать рот на замке, чтобы люди подозревали тебя в недалекости, чем открыть рот и дать им повод подтвердить эту недалекость». Это изречение стоит запомнить каждому.

Бесконечные речи и плавная речь — это один вид «мастерства», а умение обобщать, лаконичность и емкость, способность попасть в самую точку — это тоже «мастерство», причём гораздо более ценное.

6. Одно доброе слово согреет три зимы

В реальной жизни мы часто сталкиваемся с такой ситуацией: одно искреннее и вежливое слово может утихомирить неприятную ссору, а одно грубое и нецензурное слово — вызвать настоящий скандал. «Одно доброе слово согревает три зимы, а злое слово ранит так, что даже в июне становится холодно» — именно в этом и заключается смысл. Говорят, что речь — это одежда мысли, а манера разговора — крылья поступков. Она может отражать изысканность человека, а может — его вульгарность. Изысканная речь — залог взвешенных поступков; легкомысленная речь — залог опрометчивых действий.

Как известно, «сяншэн» — это искусство слова. На самом деле, «сяншэн» как раз отлично использует язык как

средство общения, искусно воздействуя на эмоции слушателей, возбуждая их и заставляя громко смеяться. Это наглядно демонстрирует разницу между умением и неумением говорить; трудно представить, чтобы человек, говорящий всё, что приходит ему в голову, мог хорошо исполнять «сяншэн». Как и в повседневной жизни, умелое высказывание не только демонстрирует высокий уровень собственной культуры, но и позволяет окружающим с комфортом воспринимать ваши взгляды или мнения, побуждая людей сближаться с вами — ведь никому не нравятся те, кто постоянно оскорбляет других.

У одного моего друга был день рождения, и он пригласил родственников и друзей на ужин. Он специально надел кремовую шелковую рубашку, купленную во время поездки в Гонконг, и чувствовал себя в ней просто великолепно. Перед началом банкета он, сияя от радости, поднял бокал, чтобы выпить с гостями. Но тут один из друзей внезапно выпалил: «Дружище, эта рубашка уже давно вышла из моды! Из каких это времён она? Смотри, что это там на ней — какие-то бугорки!» У именинника при этих словах сильно померкло лицо, он долго не мог вымолвить ни слова. Тогда кто-то поспешил встать, чтобы сгладить ситуацию, и сказал тому нетактичному другу: «Ты, парень, просто не разбираешься в этом! Это шелковая рубашка, она стоит очень дорого. К тому же такие рубашки не мнутся, сколько бы лет ни прошло, они остаются как новые». Остальные за столом сразу же под-

держали его, один за другим хваля рубашку хозяина за её ценность и красоту. Именинник с облегчением улыбнулся, и благодаря этим нескольким фразам праздничный ужин продолжился в веселой атмосфере.

Еще один пример:

У меня был коллега с отличными профессиональными качествами, который из-за разногласий с одним из начальников в ходе реорганизации компании был переведён в цех в рамках сокращения штата. Он очень уныл. Многие убеждали его: «Это несправедливо по отношению к тебе, лучше увольйся и найди другую работу». Под давлением окружающих он написал заявление об увольнении и собирался его подать. Но один старый друг сказал ему: «В этом мире нет препятствий, которые нельзя преодолеть, я верю, что ты снова встанешь на ноги». Эти слова очень помогли ему: он понял, что, пока не сдастся, у него еще будет шанс. Он стал усердно выполнять свою работу и по-прежнему пользовался хорошей репутацией в цехе. Через год тот начальник был переведен на другую должность. Пришло новое руководство, и его, как и следовало ожидать, перевели в управленческий отдел компании. Сейчас он уже является заместителем генерального директора компании.

Вдохновляющие слова старого друга этого коллеги помогли ему избавиться от душевного груза, что напоминает нам о том, как важно говорить добрые слова.

Чжан Сань пригласил четырёх друзей — А, Б, В и Г —

на ужин. Б, В и Г пришли, как и договаривались, а только А опоздал. Чжан Сань, глядя на часы, пробормотал про себя: «Почему тот, кто должен прийти, до сих пор не пришёл?» Услышав это, Б очень рассердился и спросил: «Значит, я не должен был приходиться?» Сказав это, он сердито ушёл.

Чжан Сань несколько раз вздохнул: «Эх, тот, кто не должен был уходить, ушёл!» Цзин почувствовал скрытый смысл в словах Чжан Саня и подумал про себя: раз В не должен был уходить, значит, уйти должен я? И он тоже ушёл, не попрощавшись.

Чжан Сань ещё больше занервничал: «Я ведь не о нём говорил!» Стоявший в стороне Дин больше не смог сдержаться и подумал про себя: «Раз речь не о Цин, значит, речь только обо мне». И он тоже тихо ушёл.

Через некоторое время пришёл А. Чжан Сань вздохнул: «Все, кто не должен был уходить, ушли». А, услышав это, подумал про себя: «Значит, уходить должен я», — и тоже ушёл.

В результате ни один из пришедших гостей не остался, и остался только растерянный Чжан Сань.

Если в разговоре привычно использовать вежливые выражения, это создаст ощущение, что «одно доброе слово согревает три зимы», и отношения сразу станут теплыми и дружескими. Говорить нужно с учётом ситуации, учитывая аудиторию и соблюдая меру, но самое главное — быть тактичным. Независимо от того, с кем вы разговариваете, не уни-

жайтесь и не возвышайтесь, используйте элегантную мимику и жесты, а также живой и остроумный юмор... Всё это относится к искусству речи. Умело применяя эти приёмы, вы добьётесь большего успеха в жизни!

7. Одни и те же слова, сказанные по-разному

В жизни есть люди, которые говорят быстро и прямо, высказывают всё, что приходит на ум, не зная, что следует говорить, а что нет. Если вы находитесь в привычной обстановке, где все знают ваш характер, это, возможно, не имеет значения. Однако в незнакомой обстановке, в общении с людьми, с которыми вы не знакомы, категорически нельзя говорить всё, что приходит на ум, не учитывая ни ситуации, ни собеседника.

Поэтому при общении с коллегами и руководством мы обязательно должны овладеть искусством общения и ведения дел, точно определяя, что следует говорить, а что нет. Иногда мы терпим неудачу именно из-за того, что сказали то, чего не следовало говорить.

Господин Цюй работает в одной известной иностранной компании. Однажды руководитель проекта поручил ему разработать рекламный план для подразделения. После общего обсуждения господин Цюй, полностью следуя указаниям руководителя проекта, работал сверхурочно и успешно завершил работу над планом. Однако, когда план был передан руководителю проекта в подразделении, его подвергли резкой критике.

В присутствии руководителя господин Цюй сказал, что этот план является результатом обсуждения всей их группы, и что их проектный менеджер полностью с ним согласился — 60 % этого плана составляют идеи самого проектного менеджера. Но, к его удивлению, руководитель сразу же вызвал проектного менеджера и устроил ему выволочку. Руководитель пристально расспрашивал менеджера проекта: «Я слышал, что всё это придумал ты. Разве такое можно назвать планом? Разве оно стоило того, чтобы столько людей собирались и разрабатывали его вместе? По-моему, тебе лучше уйти с поста менеджера проекта».

Выйдя из кабинета начальника, он ещё и получил жёсткую отповедь от самого руководителя проекта. Тот предупредил его, чтобы в будущем он сначала думал, прежде чем говорить, и не выкладывал всё как есть.

Видно, что некоторые вещи действительно не стоит говорить — как говорится, «слово на языке — три части удержать». А уж откровенные слова, разоблачающие чужие недостатки, ни в коем случае нельзя произносить легкомысленно.

Мисс Чжан работает офисным клерком в одном из государственных ведомств. Она по натуре замкнутая и не очень разговорчивая. Но всякий раз, когда у неё спрашивают мнение по какому-то вопросу, её слова оказываются очень обидными и всегда раскрывают «недостатки» других людей. Однажды коллега из того же отдела надела новое платье. Все вокруг хвалили его, говоря «красиво», «идет» и тому подоб-

ное, но когда ее спросили, что об этом думает госпожа Чжан, она без колебаний ответила: «Ты слишком полная, оно тебе не идет. Этот цвет выглядит слишком юношеским для человека твоего возраста, он тебе совершенно не подходит».

Как только эти слова прозвучали, лицо коллеги, которая до этого была в приподнятом настроении, сразу же застыло, а окружающие, хвалившие наряд, почувствовали себя неловко. Ведь слова мисс Чжан были той «честной правдой», которую никто не хотел произносить, чтобы не обидеть других. Хотя иногда она и сожалела о том, что её слова не нравятся окружающим, она всегда не могла удержаться от того, чтобы говорить неприемлемую для других правду. Со временем коллеги стали исключать её из своего круга и редко обращались к ней за советом по каким-либо вопросам. Она стала «аутсайдером» в этом офисе.

Некоторые люди не умеют соблюдать меру в разговоре: «прямолинейность» в межличностном общении легко обижает окружающих и приводит к постоянным неудачам в отношениях.

Обязательно помните: не стоит использовать прямоту как оправдание. Конечно, хорошо, когда слова и мысли совпадают, но нужно оставлять себе запас маневра — быть прямым, когда нужно, и деликатным, когда нужно. Даже если вам приходится прямо критиковать другого человека, следует выбирать правильные способы и методы, чтобы собеседник понял, что вы действительно желаете ему добра, и это

побудило его к искренней самокритике — только тогда критика принесет желаемый результат.

Однажды в полдень Чарльз Шваб проходил мимо сталелитейного цеха и заметил, что несколько рабочих курят, хотя прямо над их головами висела табличка с надписью «Курение запрещено». Как же этот начальник отчитал своих подчиненных? Может, строго отчитал их? Или, постучав по табличке, спросил: «Вы что, не умеете читать?» Нет, ни того, ни другого. Начальник хорошо разбирался в искусстве критики: он подошёл к ним, вручил каждому по сигаре и сказал: «Ребята, я был бы очень благодарен, если бы вы пошли покурить в другое место.» Рабочие, дрожа от страха, понимали: начальник знает, что они нарушили правила, но он ничего не сказал, а наоборот, подарил каждому по сигаре. Они почувствовали свою значимость, сохранили лицо и благодаря этому стали ещё больше уважать своего начальника. Кто бы не полюбил такого начальника?

Точно так же, если во время разговора проявить гибкость и находчивость, это принесёт столь же неожиданный эффект.

По преданию, в древности один провинциальный губернатор пригласил инспектора на пир. За столом губернатор выразил беспокойство по поводу того, что у него слишком много сыновей. У инспектора был только один сын, и он, в свою очередь, переживал из-за того, что у него слишком мало детей. Один из чиновников, сидевший рядом, заметил:

«Хорошие сыновья не бывают лишними». Услышав эти слова, провинциальный управляющий сказал: «У меня много сыновей, что же мне делать?» Чиновник ответил: «Хорошие сыновья не бывают лишними». Оба были в восторге, высоко оценили этот ответ и вместе подняли бокалы, чтобы от души выпить.

Поэтому психологически зрелый человек, владеющий навыками общения, должен знать, когда и как следует говорить. Правду не обязательно говорить прямо, её можно выразить с юмором, в завуалированной форме или отложить на потом, обсудить в частной беседе, а не на публике, и так далее. Даже если говорить правду, разные способы её изложения могут привести к совершенно разным результатам.

8. Непрерывная болтовня — не настоящая красноречивость

Слова порой бывают бледными и бессильными; они редко способны убедить других изменить свою позицию. Хотя Бог дал нам две руки и один рот, люди всё же предпочитают пользоваться ртом, а не руками. Проявление красноречия не имеет смысла: оно не только не изменит позицию других, но и заведет вас в тупик.

В любое время и в любом месте мы всегда можем увидеть людей, которые громко и красноречиво рассуждают. Они постоянно хвастаются тем, насколько выдающимися являются их способности, и утверждают, что, если бы их план был реализован, они непременно достигли бы великих успехов. Эти

люди говорят без умолку, увлечённо погружаясь в мир своих фантазий. Однако со стороны это выглядит смешно и глупо.

Когда римский консул Мацинус осаждал греческий город Пагамы, из-за высоких стен и толстых укреплений, несмотря на огромные потери среди солдат, ему так и не удалось захватить этот город. В конце концов Мацинус обнаружил, что городские ворота являются самым слабым звеном, и решил сосредоточить силы для мощного штурма ворот, но для этого требовался таран, которого в армии в то время не было. Мацинус вспомнил, что несколько дней назад видел в афинской верфи два тяжелых корабельных мачты, и немедленно приказал доставить туда более длинную из них.

Однако, хотя гонец ушёл уже давно, мачта так и не была доставлена. Оказалось, что между оружейником и гонцом возник спор. Оружейник считал, что только более короткий мачта действительно принесёт пользу: он не только будет более эффективен при осаде, чем длинный, но и удобнее в транспортировке; он даже потратил немало времени на то, чтобы нарисовать один чертеж за другим, чтобы доказать свою правоту, в то время как гонец настаивал на выполнении приказа: раз начальник потребовал длинный мачта, его задача — доставить именно его начальнику.

Столкнувшись с неумолчными доводами оружейника, гонщик был вынужден предупредить его, что с их командиром не принято спорить — они знали его характер. В конце концов оружейник дался убедить и решил подчиниться при-

казу. После ухода солдата оружейник, чем больше об этом думал, тем больше убеждался в правоте своей точки зрения: он считал бессмысленным подчиняться приказу, который приведёт к поражению, и поэтому, вопреки приказу, от правил более короткий мачт. Он даже представлял себе, как этот короткий мачт проявит себя на поле боя, и лидер будет вынужден наградить его обильной добычей в знак признания его гениальности.

Масинус, увидев, что прислали именно этот короткий мачт, сильно рассердился и тут же вызвал гонца, потребовав от него разумного объяснения случившегося. Гонец поспешно доложил ему, как оружейный мастер долго и упорно спорил с ним, а потом даже пообещал прислать более длинный мачт. Масинус был глубоко возмущён самонадеянностью этого оружейного мастера, поэтому приказал немедленно привести его к себе. Оружейный мастер прибыл лишь через несколько дней; он не заметил гнева своего начальника, а, напротив, был полон гордости от того, что сможет лично изложить ему свою правильную теорию. Он по-прежнему позиционировал себя как эксперт, без умолку сыпал профессиональной терминологией и заявлял, что в таких делах мнение эксперта — единственно разумное. Увидев, что оружейник по-прежнему не избавился от своей старой привычки хвастаться, Масинус сильно рассердился и немедленно приказал разделить его догола и забить палками до смерти.

Этот оружейник, возможно, даже после смерти так и не

поймёт, в чём заключалась его ошибка: он всю жизнь проектировал мачты и столбы и считался лучшим мастером в этой области; опираясь на свой опыт, он был уверен в своей правоте, ведь более короткий таран обладал большей скоростью и силой удара, что делало его более подходящим для осады города. Возможно, он так и не сможет понять, почему, несмотря на то что он целый день из кожи вон лез, пытаясь объяснить это главнокомандующему, тот по-прежнему упорствовал в своём невежестве?

В реальной жизни повсюду можно встретить таких спорщиков, как этот оружейный мастер. Они не понимают, что слова никогда не бывают нейтральными, а всегда в той или иной степени носят предвзятый характер. Некоторые люди — прирождённые любители споров, слишком увлечённые соперничеством; они целыми днями только и думают о том, чтобы спорить с теми, кто стоит выше их по положению, или постоянно ищут повод, чтобы упрекнуть в недостатке ума и таланта тех, кто обладает большей властью и влиянием, чем они сами; им, кажется, уже забылось, с какими людьми они имеют дело. В общении с такими людьми бесполезно полагаться на свою красноречивость: ему достаточно одного слова, чтобы заткнуть вас, ведь власть и влияние находятся в его руках.

Есть люди, которые говорят, не задумываясь, уместно это или нет, и не думая о последствиях — просто говорят всё, что приходит в голову. Таких людей мы называем «неумелы-

ми в разговоре».

Сын старого Ли набрал в этом году на вступительных экзаменах 640 баллов и поступил в Университет Цинхуа. Старый Ли был очень рад и поделился этой радостной новостью в офисе, но не ожидал, что старый Чжан опередит его и скажет: «640 баллов — это же средний результат. Слышал, что в этом году порог для поступления в Университет Цинхуа довольно высок, вашему сыну будет нелегко туда поступить!» Услышав слова старого Чжана, лицо старого Ли мгновенно померкло. В этот крайне неловкий момент в офисе заговорил Хсуан: «Набрать 640 баллов в этом году — это действительно потрясающе! У меня есть друг, чей ребенок тоже сдавал экзамены в этом году, но набрал всего чуть больше 560 баллов. Ваш сын просто молодец! Как только он поступит в Цинхуа, мы все придем к вам домой, чтобы поздравить!» Сразу же коллеги по офису начали перебивать друг друга, и старик Ли, окруженный такими искренними поздравлениями, погрузился в радость.

А старик Чжан остался в стороне, и никто не обращал на него внимания, так что он не мог вставить ни слова.

Неумолчный поток слов — не признак настоящего красноречия; такое поведение часто только ухудшает ситуацию. Иногда лучше помолчать в нужный момент — это может дать лучший результат.

9. Умение правильно говорить «нет»

Говорить «нет» — это право каждого человека, такое

же необходимое, как само выживание. Конечно, отказывать другим — дело нелегкое. Как сказал один учёный: «Просить кого-то об одолжении — дело, безусловно, трудное, но когда кто-то просит тебя об одолжении, а ты вынужден отказать, это тоже доставляет огромную головную боль. Ведь каждый хочет, чтобы его ценили, и в то же время мы не хотим доставлять другим неприятности, поэтому так трудно произнести слова отказа».

Умение отказывать — одно из основных навыков, необходимых в жизни. Только умело отклоняя ненужные помехи, мы сможем сосредоточить свои силы на выполнении более важных дел.

Когда мы хотим отказать кому-то, в душе мы всегда думаем: «Нет, нельзя, так делать нельзя, нельзя соглашаться!» Однако вслух мы произносим что-то невнятное: «Ну... ладно... но...» Иногда мы даже по привычке считаем, что отказ в просьбе — это плохая привычка.

Поэтому зачастую, не успев даже внятно услышать, о чём просят, мы рассеянно даём согласие, часто ставя себя в затруднительное положение. Поэтому нам нужно эффективно контролировать последовательность своих высказываний и научиться правильно отказывать людям. Однако слишком прямолинейный отказ на каждый запрос, постоянное «нет» легко может обидеть людей и не способствует хорошим взаимоотношениям, поэтому нам необходимо овладеть навыками отказа.

(1) Всегда будьте готовы сказать «нет».

Те, кому трудно сказать «нет», когда другие выдвигают даже самые неразумные просьбы, обычно поступают так по следующим причинам: во-первых, из-за недостатка уверенности в собственном суждении — они не знают, что должны делать сами, а чего от них не следует ожидать со стороны других. Во-вторых, они стремятся понравиться окружающим и боятся, что отказ в просьбе заставит других смотреть на них свысока. Наконец, это проявление комплекса неполноценности, из-за которого они воспринимают других как «авторитетных лиц», способных контролировать их. Однако, независимо от причин, эти люди, не осмеливающиеся сказать «нет», обычно признают, что ими управляют эмоции. Независимо от прошлого опыта, у них никогда нет готового ответа, когда кто-то обращается к ним с просьбой.

(2) Выражайте отказ молчанием.

Когда кто-то спрашивает: «Тебе нравится такой-то?», а тебе он на самом деле не нравится, ты можешь не высказывать своего мнения или просто улыбнуться в ответ — и собеседник сразу поймёт. Если малознакомый друг приглашает тебя на вечеринку и присылает приглашение, ты можешь не отвечать. Само по себе это говорит о том, что ты не хочешь участвовать в подобном мероприятии.

(3) Выражение отказа промедлением.

Девушка хочет пойти с вами на свидание. По телефону она спрашивает: «Пойдем сегодня вечером в кино, хорошо?»

Вы можете ответить: «Давай договоримся на завтра, я тебе потом позвоню».

Гость просит вас поменять ему номер. Вы можете сказать: «Извините, это решает дежурный менеджер, а его сейчас нет».

Вы гуляете с женой по улице, и она видит красивое платье, которое очень хочет купить. Вы можете похлопать по карману: «Ой, я забыл взять кошелек».

Кто-то хочет с вами поговорить, вы смотрите на часы: «Извините, мне ещё нужно на встречу, может, в другой раз?»

(4) Использование уклонения для выражения отказа.

Вы с другом пошли посмотреть скучную комедию. Выйдя из кинотеатра, друг спрашивает: «Как тебе фильм?» Вы можете ответить: «Мне больше нравятся фильмы в более лирическом стиле».

Вы чувствуете, что у вас поднялась температура, но не хотите говорить об этом другу, чтобы не вызывать беспокойства. Друг с заботой спрашивает: «Померяй температуру». Вы можете сказать: «Ничего страшного, сегодня просто погода не очень».

(5) Скажите «нет», переведя разговор на другую тему.

Когда кто-то обращается к вам с какой-то просьбой, он часто использует косвенные и обтекаемые формулировки, делая большой крюк, прежде чем выразить свою истинную мысль. Если вы поняли его намерение ещё до того, как он договорил, и точно знаете, что не можете удовлетворить его

желание, вам стоит сменить тему и поговорить о чём-нибудь другом, давая понять, что такая просьба ставит вас в затруднительное положение. Тогда он, осознав сложность ситуации, отступит.

(6) Выражайте своё мнение с помощью обратного вопроса.

Обсуждая с кем-то вопрос о ценах, когда собеседник спросит: «Ты считаешь, что цены растут слишком быстро?», ты можешь ответить: «А ты считаешь, что они растут слишком медленно?»

Ваш друг спросил: «Ты меня любишь?» — вы можете ответить: «А ты думаешь, что я тебя люблю?»

(7) Дружелюбно говорите «нет».

Когда вы хотите выразить несогласие с чьим-то мнением, постарайтесь разграничить своё отношение к мнению и к самому человеку: решительно отвергайте мнение, но оставайтесь дружелюбным и радушным по отношению к человеку.

Один писатель хотел подружиться с одним профессором. Писатель тепло обратился к профессору: «Сегодня вечером я приглашаю вас на ужин, вы не против?» К сожалению, профессор был занят подготовкой доклада для научной конференции и действительно не мог выкроить время. Поэтому он дружелюбно улыбнулся и с извиняющимся тоном сказал: «Для меня большая честь получить ваше приглашение, но я сейчас занят подготовкой доклада и действительно не могу освободиться, прошу прощения!»

(8) Умелое искусство говорить «нет».

Когда человек, который вам не нравится, приглашает вас поужинать или погулять, вы можете вежливо ответить: «Моя мама попросила меня пойти с ней навестить бабушку!» Такая формулировка не только скрывает ваши личные намерения, но и значительно смягчает разочарование и неловкость того, кому вы отказали.

(9) Отказ с помощью уклончивых формулировок.

Дипломаты, сталкиваясь с вопросами, на которые они не хотят или не могут ответить, всегда уклоняются одной фразой: «Без комментариев». В жизни, когда мы временно не можем дать конкретного ответа, тоже можно использовать эту фразу. Есть и другие выражения, которые можно использовать для уклонения: «Бог знает», «Время покажет» и т. п.

(10) Сказать «нет» с юмором.

До того как Рузвельт был избран президентом США, он занимал высокую должность в ВМС. Однажды его близкий друг из любопытства спросил Рузвельта о строительстве военно-морской базы на одном из небольших островов в Карибском море. Рузвельт таинственно огляделся по сторонам и тихо прошептал другу на ухо: «Ты сможешь сохранить это в секрете?» «Конечно, мы же друзья», — искренне ответил друг. «Я тоже, дорогой», — сказал Рузвельт, подделав гримасу, и оба расхохотались.

Как видно, если сказать «нет» с юмором, атмосфера сразу же расслабляется, и ни одна из сторон не чувствует давления.

Научиться тактично отказывать и правильно говорить «нет» — вовсе не сложно. Если вы поймёте описанные выше методы, научитесь выражать своё несогласие наилучшим образом и примените это на практике, это обязательно поможет вам в межличностном общении.

10. Доброжелательная «ложь» — это прекрасно

Ложь практически незаменима в межличностном общении. Некоторые люди утверждают, что никогда не лгут, но само это утверждение уже является ложью. Любой человек, узнав о тяжёлой болезни родственника или беде, постигшей друга, часто говорит нечто, совершенно не соответствующее действительности. В этом смысле в мире нет людей, которые бы не лгали.

Поэтому честность зависит от времени, места, собеседника и того, о чём идёт речь. Как гласит пословица: «Уместная ложь — это вынужденная мера». Из этого следует, что в некоторых случаях лгать всё же необходимо. Иногда ложь не обязательно является чем-то плохим: в межличностных отношениях не бывает абсолютной честности, и порой ложь и притворство могут даже способствовать развитию дружбы и любви — такие примеры можно встретить повсюду.

В бессмертном романе Виктора Гюго «Отверженные» главный герой Жан-Вальжан изначально был трудолюбивым, честным и добрым человеком, но жил в крайней нищете и с трудом сводил концы с концами. Чтобы не дать семье умереть с голоду, он, не имея другого выхода, украл буханку хле-

ба, был пойман с поличным, признан «вором» и отправлен за решетку.

Выйдя из тюрьмы, он нигде не мог найти работу и подвергался пренебрежению и насмешкам со стороны общества. С тех пор он действительно стал воров, крадя мелочи и занимаясь мелкими преступлениями. Полиция постоянно преследовала его, пытаясь любой ценой добыть доказательства его преступлений, чтобы снова отправить его в тюрьму, но ему удавалось сбегать раз за разом.

В одну снежную и ветреную ночь, измученный голодом и холодом, он потерял сознание на улице и был спасён добрым священником. Священник привёл его в церковь, но, как только тот уснул, Жан-Арен опустошил всю серебряную посуду в его комнате. Ведь он уже решил, что, раз он плохой человек, то и поступать должен плохо. Однако, когда он пытался сбежать, его поймали на месте преступления — на этот раз с поличным.

Когда полицейские привели Жана-Аржана в церковь, чтобы священник опознал похищенные вещи, Жан-Аржан в отчаянии подумал: «Все кончено, всю оставшуюся жизнь мне придется провести в тюрьме!» Но, к его удивлению, священник мягко сказал полицейским: «Эти серебряные предметы я подарил ему. Он уходил так спешно, что забыл забрать один еще более ценный серебряный подсвечник, я сейчас пойду и принесу его!»

Это произвело на Жана-Арена огромное впечатление.

Когда полицейские ушли, священник сказал Жан-Арену: «Пусть прошлое останется в прошлом, начни жизнь сначала!»

С тех пор Жан-Аран полностью изменился и стал новым человеком. Он переехал в новое место, усердно трудился и стремился к лучшему. Впоследствии он добился успеха, всю жизнь помогал бедным и сделал много полезного для общества.

Жизненный путь неровный, и невзгод часто бывает больше, чем удач. Оказавшись в беде и столкнувшись с несчастьем, человек нуждается не только в силе духа, но и в утешении со стороны окружающих. И в этот момент своевременное искреннее утешение, а при необходимости и несколько слов лжи, подобно помощи в беде, могут дать несчастному тепло, свет и силу. Например, в случае с неизлечимо больным пациентом его родственникам следует рассказать о состоянии его здоровья как есть, а самому больному следует смягчить тяжесть диагноза. Если ложь пробудит в нём любовь к жизни и укрепит его волю к борьбе с болезнью, это может продлить его жизнь и даже помочь победить смерть.

Доброжелательная ложь, конечно же, исходит из добрых намерений — она призвана облегчить душевные страдания несчастного и помочь ему вновь обрести мужество жить. Даже если впоследствии этот человек узнает правду, он будет только благодарен, а не обижен. Даже если в тот момент он будет сомневаться или даже осознавать, что это ложь, разум-

ный человек всё равно почувствует тепло и утешение. Говорить правду, зная, что это усугубит душевные страдания собеседника, — если не считать это злословием, то, по крайней мере, глупостью.

В одном из рассказов американского писателя О. Генри описывается следующая история:

В одной из палат больницы, рядом с комнатой тяжело больной женщины, росло дерево. Листья с него, сдуваемые осенним ветром, падали одно за другим, и по мере того, как листья шуршали, а ветер дул и дождь лил, состояние пациентки ухудшалось с каждым днём. Она подумала: «Когда все листья опадут, я тоже умру». Узнав об этом, один пожилой художник был глубоко тронут этой печальной историей. Своей кистью он нарисовал на ветвях три листа, и благодаря этому тяжелобольная женщина, находившаяся на грани смерти, набралась сил и выжила.

Доброжелательная ложь должна соответствовать трём правилам:

(1) Правдивость.

Ложь — это своего рода правда, когда правду сказать невозможно. Когда человек не может раскрыть свои истинные намерения, он выбирает неоднозначные формулировки, чтобы выразить правду. Например, девушка, надев новое модное платье, спрашивает подругу, красиво ли оно, но подруга считает его действительно уродливым. В этом случае она может ответить неоднозначно: «Нормально». «Что

означает «неплохо»? Это «не очень хорошо» или «сойдет»? В этом и заключается правда в лжи. Она отличается от лести и подхалимства, исходящих из противоречия с собственными убеждениями.

(2) Соответствие здравому смыслу.

Соответствие здравому смыслу — важное условие существования лжи. Многие ложные утверждения явно не соответствуют фактам. Но поскольку они соответствуют здравому смыслу, они также могут отражать доброту, любовь и лучшие качества людей. Часто возникает следующая проблема: жена страдает неизлечимой болезнью и вскоре умрет, а муж находится в глубокой депрессии. Должен ли он рассказать жене о её болезни? Большинство экспертов считают: муж не должен рассказывать ей правду и не должен показывать ей выражение боли, чтобы не усугублять её страдания; он должен сделать так, чтобы жена провела последние мгновения своей жизни как можно более счастливо. Когда муж терпит предстоящее вечное прощание, его утешение, не соответствующее действительности, напротив, вызывает у людей душевное потрясение и трогает их, потому что в данном случае ложь заключает в себе безгранично трудное самообладание.

(3) Необходимость.

Имеется в виду, что многие ложь просто необходимо сказать. Такая необходимость иногда обусловлена правилами этикета. Например, когда человек, получив приглаше-

ние на торжественное мероприятие, перед этим столкнулся с неприятностями, он должен скрыть свою печаль и раздражение и с улыбкой присоединиться к веселой компании.

Такое скрывание продиктовано требованиями этикета, как же можно его осуждать? Иногда ложь нужна для того, чтобы выбраться из неприятной ситуации.

В жизни невозможно обойтись без лжи; иногда мы не можем не лгать; в некоторых исключительных случаях даже только ложь может привести к более благоприятному исходу. Ложь, в конце концов, остается ложью и не заслуживает нашего одобрения. Однако доброжелательная ложь исходит из благих побуждений и направлена на защиту интересов других. Ложь из добрых побуждений — это способ вести себя в жизни, качество, проявляющее заботу о других. Ложь подобна смазке в жизни: сказанная в подходящий момент, она наполнена искренностью и нежностью и позволяет как тому, кто лжет, так и тому, кого «обманывают», разделить радость.

Глава 3. Искренняя похвала, которая «сладко» трогает сердце

Людям всегда приятно слышать лестные слова, и даже если они понимают, что собеседник льстит им, в душе всё равно не могут удержаться от самодовольства — это слабость человеческой натуры. Поэтому, чтобы наладить глубокое общение, необходимо говорить то, что собеседнику приятно слышать, подбирать правильные слова, чтобы они «сладко» звучали в ушах и «сладко» ложились на душу.

1. Похвала помогает наладить хорошие межличностные отношения

Любовь к красоте присуща каждому человеку; у каждого своя индивидуальность, свои достоинства и недостатки, и каждому важно, чтобы окружающие его признавали и хвалили. Учитывать индивидуальность каждого и хвалить его достоинства — один из эффективных способов наладить межличностные отношения. Искренняя похвала поможет вам построить хорошие отношения с окружающими и почувствовать себя в окружении друзей.

Был один инженер, господин Ши. Он хотел снизить арендную плату, но знал, что его арендодатель довольно упрямый. Он сказал: «Я написал письмо домовладельцу, сообщив, что по истечении срока договора аренды собираюсь съехать. На

самом деле я не хотел переезжать, а просто надеялся снизить арендную плату, но, судя по ситуации, особых надежд не было, ведь многие арендаторы уже терпели неудачу — с этим домовладельцем было трудно справиться. Однако я как раз изучаю навыки общения с людьми, поэтому решил попробовать. Как только хозяин получил моё письмо, он пришёл ко мне через несколько дней. Я очень вежливо встретил его у двери, проявив доброжелательность и искренность. Я не стал сразу говорить о том, что арендная плата слишком высока, а начал с того, как мне нравится его квартира. Я применил принцип «искренне хвалить и щедро восхвалять». Я похвалил его за то, как он управляет домом, и сказал, что с удовольствием бы остался жить здесь, но из-за финансовых трудностей не могу себе этого позволить».

«Очевидно, он никогда раньше не сталкивался с такой поддержкой и радушием со стороны жильца; он почти не знал, как себя вести, и тогда начал откровенничать: у него тоже были свои трудности. Один из жильцов постоянно жаловался, написав ему более десяти писем, в которых практически оскорблял его; кто-то даже угрожал расторгнуть договор аренды, если хозяин не сможет улучшить условия проживания».

«Перед уходом домовладелец сказал мне: „Вы — человек с открытым сердцем, и я рад, что у меня есть такой арендатор, как вы“. Не дожидаясь моей просьбы, он сам по собственной инициативе немного снизил арендную плату. Я на-

деялся, что он снизит её ещё немного, поэтому назвал свою сумму, и он без каких-либо колебаний согласился. Уходя, он ещё спросил меня: „Есть ли что-нибудь, что нужно отремонтировать?“»

«Если бы я использовал методы других арендаторов, чтобы снизить арендную плату, я наверняка потерпел бы такой же неудачу, как и они, но я применил дружелюбие, сочувствие, признание и похвалу, и это принесло мне успех».

Конечно, хвалить других нужно искренне и в меру, не преувеличивая и не приукрашивая. Перебор — это уже не похвала, а «подлизывание». Уместная похвала, учитывающая личность, время, место и ситуацию, служит для других источником вдохновения и стимулом. Молодые люди любят слышать восторженные и элегантные слова; люди среднего возраста любят слышать юмористические, остроумные, зрелые и уравновешенные слова похвалы; пожилые люди любят слышать слова похвалы, отражающие богатый опыт, бодрость духа и высокий авторитет; женщины любят слышать слова похвалы о молодости, красоте, удачно подобранной одежде и хорошей фигуре; дети любят слышать слова похвалы о своей живости, милости и сообразительности; больные любят слышать слова похвалы о том, что их состояние улучшается и они находятся в хорошем настроении.

Перенимая сильные стороны других и восполняя свои недостатки, смотря на людей с высоко поднятой головой, вы будете подниматься всё выше и выше. И наоборот, если вы

всегда считаете, что другие хуже вас, возвышаясь над ними и смотря на них свысока, опустив голову, вы будете опускаться всё ниже и ниже. Умейте замечать достоинства других и не забывайте хвалить их: хваля других, вы очищаете свою душу и обнаруживаете, что мир бесконечно прекрасен, а люди — бесконечно добры.

Иногда похвала не требует особых украшений: достаточно, чтобы она исходила из жизни, шла от сердца и была искренней — тогда она будет действовать. Однако для того, чтобы похвала принесла максимальный эффект, необходимо обратить внимание на следующие моменты.

(1) Придерживайтесь фактов и выбирайте подходящие формулировки.

Когда вы собираетесь похвалить кого-то, сначала подумайте: поверит ли собеседник этой похвале, не сочтут ли окружающие её неубедительной, и если возникнут возражения, сможете ли вы привести достаточные аргументы, чтобы доказать обоснованность своей похвалы.

Одна учительница похвалила своих учеников: «Вы все хорошие дети, живые, милые, усердно учитесь, и я очень рада быть вашим учителем». Эти слова были очень уместны: они побуждали учеников усердно учиться, но при этом не вызывали у них высокомерия. Но если бы эта учительница сказала: «Вы все очень умные, в будущем у вас будет большая карьера, вы намного лучше, чем ученики из других классов», — эффект был бы совсем другим.

(2) Похвала должна быть конкретной, глубокой и детальной.

Абстрактные вещи зачастую неконкретны и с трудом оставляют глубокое впечатление. Если похвалить человека, с которым вы встретились впервые, словами: «Вы произвели на нас очень хорошее впечатление», — то эта фраза не будет иметь никакого эффекта: она прозвучит и забудется, не оставив никакого следа. Однако если вы похвалите хорошего продавца: «У Ван Цзоня очень ценные принципы ведения дел и отношение к работе; сколько бы товара вы ему ни дали, если он согласится его принять, вам не придётся ни о чём беспокоиться», — то, поскольку вы выявили не столь очевидные достоинства собеседника и похвалили его, повысив его чувство собственной ценности, такая похвала будет иметь огромный эффект.

(3) Искренность и энтузиазм.

Даже если вы небрежно произнесете в адрес собеседника тысячу слов похвалы, это будет равносильно пустым словам. Пустая похвала, лишенная энтузиазма, не порадует собеседника, а иногда может даже вызвать у него отвращение и недовольство из-за вашей неискренности.

(4) Похвала чаще всего используется для поощрения.

Поощрение помогает человеку обрести уверенность в себе. Уверенность — это половина успеха, и поощрение с помощью похвалы позволяет достичь большего результата с меньшими усилиями, особенно в «первый раз». У каждо-

го человека в любом деле бывает «первый раз». Если собеседнику не удалось справиться с задачей с первого раза, вы должны искренне похвалить его: «Для первого раза это уже очень неплохо!» Благодаря вашей похвале человек обретет уверенность и в следующий раз, естественно, справится лучше.

Похвала в адрес других должна быть объективной, умеренной и искренней, а не льстивой, натянутой или направленной на то, чтобы завоевать расположение — иначе это приведет к обратному результату и вызовет у собеседника отторжение. Слова похвалы — это признание достижений другого человека, позволяющее слушателю почувствовать ценность своего существования и стимулирующее его стремиться к еще большим успехам; в то же время вы сами получаете безграничное удовольствие. А то, что убивает самую ценную искренность в отношениях между людьми, — это зависть: невыносимое чувство, когда ты не можешь смириться с тем, что у другого более высокий статус, больше достижений или больше денег, чем у тебя. С таким настроением невозможно произнести искренние слова похвалы. Чтобы выразить искреннюю и сердечную похвалу, нужна великодушность.

2. «Умение остаться в тени» — тоже форма похвалы

В общении с людьми, особенно с теми, кто занимает более высокую должность, чем вы, помните: не позволяйте своему блеску затмить их, иначе вы обидите своего начальника и перекроете себе путь к карьерному росту.

Для многих умных людей величайшая опасность в жизни исходит не извне, а из них самих. Добившись успеха в карьере, человек неизбежно начинает гордиться своими заслугами, а последствия такого поведения зачастую оказываются гораздо печальнее, чем у тех, кто ничего не добился. Поэтому человек, глубоко разбирающийся в искусстве «толстокожести и черносердечности», должен понимать, насколько опасно приписывать себе все заслуги.

Поэтому древние люди уделяли большое внимание тому, чтобы, занимаясь любым благородным делом, оставаться в пределах своих обязанностей, уметь вовремя уступить и ни в коем случае не затмевать своего господина своими заслугами; в противном случае в лучшем случае это вызовет гнев и ненависть окружающих, а в худшем — приведет к гибели. С древних времен только те, кто делился славой с другими или даже уступал её другим, достигали благополучного исхода. Факты доказывают, что только те, кто уходит со сцены после достижения успеха и умеет мудро заботиться о собственной безопасности, способны предотвратить беду заранее. Точно так же в отношении тех дел, которые могут запятнать поведение и репутацию, не следует перекладывать всю вину на других; нужно проявить инициативу, взять на себя часть ошибок, признать свою вину и упрекнуть себя за них. Только человек, обладающий такими нравственными качествами, может считаться совершенным и благородным.

На самом деле, чтобы сохранить свою должность, началь-

ник, возможно, не будет настороже по отношению к окружающим, которых он считает глупцами, но обязательно будет повсюду остерегаться умных подчинённых, опасаясь, что «как ни остерегайся днём и ночью, от внутреннего врага не убережешься», и, как правило, он будет считать, что умные подчинённые легко могут стать «внутренними врагами», ведь только способные люди способны стать «врагами». Как только вы станете «внутренним врагом» в подсознании начальника, на вашем дальнейшем пути появится ещё одно серьёзное препятствие. Как гласит старая пословица: «Тот, чьи заслуги затмевают господина, находится в опасности; тот, чьи поступки выделяют его из толпы, подвергается клевете» — так было издавна. Поэтому в день, когда ваши заслуги достигнут вершины, необходимо сдержать свою жажду славы и найти способ принизить себя, чтобы избежать беды.

Чтобы избежать ситуации, когда заслуги затмевают власть, нужно уметь определять, когда следует действовать, а когда — отступать. Для этого необходимо твердо запомнить следующие правила:

(1) Соблюдайте законы.

Если взглянуть на историю, то «добросовестные чиновники» чаще всего сохраняли свою жизнь. Потомки ошибочно полагают, что «добросовестным чиновником» можно назвать только того, кто отличается милосердием, добротой, приветливостью и руководствуется принципами человечности и справедливости. Это глубокое заблуждение. Прежде

всего, «добросовестный чиновник» должен соблюдать законы и строго контролировать себя — именно в этом заключается его поведение.

(2) Не вмешиваться.

То есть не использовать свою власть для достижения личной выгоды. Вмешивание личных интересов в государственные дела — крайне нечестный поступок; казалось бы, он приносит кратковременную выгоду, но в конечном итоге вызывает отвращение у людей, и все заслуги и труды такого чиновника в итоге будут сведены на нет.

(3) Недолговечность.

Древние говорили: «Каждый день будь осторожен, ибо боишься, что это не продлится вечно». Если, занимая высокий пост, каждый день следует быть осторожнее предыдущего, словно идя по опасному обрыву, то даже при всей осторожности лишь немногие достигают благополучного конца. Поэтому чем выше должность, чем больше власть, тем больше людей, полных подозрений и ревности, и от этого нельзя не остерегаться; необходимо заранее готовиться к отступлению.

(4) Несоответствие должности.

Древние говорили: «Это так страшно, словно управлять шестью лошадьми с помощью гнилого ремня, дрожа от страха, как будто вот-вот упадешь в бездну». То есть опасность, с которой сталкивается человек, занимающий высокий пост, настолько ужасающа, словно он управляет шестью дикими

лошадьми с помощью гнилого вожжа, испытывая крайний страх; поэтому ни в коем случае не следует гордиться своими заслугами, а нужно всегда проявлять скромность и уходить со сцены после достижения успеха — так можно добиться благополучного начала и конца.

(5) Не придавать большого значения военной силе.

В древности, если заслуженный вельможа мог добровольно сдать военную власть, то угроза для правителя уменьшалась; поэтому «не придавать большого значения военной силе» означает самоограничение в военном отношении ради собственной безопасности.

(6) Чаще обращайтесь за советом.

Древние говорили: «Среди троих людей всегда найдётся тот, кто может быть моим учителем». У вашего начальника непременно есть свои уникальные качества, поэтому перед тем, как приступить к делу, обязательно проконсультируйтесь с ним, послушайте его мнение — так у вас будет опора при выполнении задачи.

Этот принцип применим не только к феодальной бюрократии, но и к нашей повседневной работе, особенно в ситуациях взаимодействия и конфликтов с руководством: только умея правильно выбирать момент для наступления и отступления, можно добиться прогресса.

Человек живёт в обществе, сталкивается с многообразным и изменчивым миром, общается с самыми разными людьми, и чтобы занять своё место в жизни, ему приходится

быть проникательным. Однако проникательность и тактика зависят от конкретного человека и ситуации; иногда не стоит казаться слишком умным.

«Умелым в спорах нельзя доверять» — это уже прочно укоренившееся в сознании многих людей представление. Поэтому в разговоре и при решении дел необходимо обязательно учитывать психологию собеседника и не демонстрировать свою сообразительность на каждом шагу. При необходимости нужно не только приписывать свои умные поступки другим, но и уметь принижать собственный имидж. Следует глубоко осознать смысл изречения «Великая мудрость подобна глупости»: это позволяет проявить скромность, не ставя при этом собеседника в невыгодное положение. 3. Похвала не равносильна подлизыванию

На протяжении долгого времени у нас существовало предубеждение, согласно которому тех, кто умеет говорить лестные слова, единодушно называли «подхалимами», как будто эти люди обладают крайне низким уровнем личности и не стыдятся того, что их ставят в один ряд с другими. На самом деле это является одним из заблуждений в межличностных отношениях.

Великий психолог Шилей сказал: «Мы очень хотим получить похвалу от других, и в равной степени мы очень боимся их порицания». При внимательном наблюдении вы заметите, что окружающие в той или иной степени говорят слова похвалы, просто формы выражения могут быть самыми

разными. В наши дни, когда межличностные отношения становятся всё более сложными, чаще говорить слова похвалы не только не является плохой вещью, но, напротив, является хорошей.

В современном общении несколько умеренных слов похвалы необходимы для успешного построения отношений. Человек всегда стремится объективно понять себя и получить признание окружающих; если его хвалят, он часто испытывает чувство удовлетворения и испытывает симпатию к тому, кто его похвалил. Во многих ситуациях своевременная и уместная похвала часто оказывает удивительное воздействие.

Один известный предприниматель рассказал своим сотрудникам следующую историю. Когда он ещё был стажёром-официантом, он часто был недоволен жизнью. Особенно в первый день работы: он целый день суетился в продуктовом магазине и был измотан до предела. Его кепка сдвинулась набок, рабочая форма была испачкана пятнами, а ноги все сильнее болели. Он чувствовал усталость и разочарование, ему казалось, что у него ничего не получается. С трудом он составил сложный чек для одного покупателя, но дети этого покупателя то и дело меняли свой заказ на мороженое, и к этому моменту его терпение было на пределе. В этот момент отец семьи, давая ему чаевые, улыбнулся и сказал: «Отлично поработал, ты так заботливо о нас позаботился!» И вдруг он почувствовал, что усталость исчезла без следа.

Позже, когда менеджер спросил его, как он оценивает работу предыдущего дня, он ответил: «Отлично! Эти несколько слов, кажется, изменили всё».

Суетливые современные люди в своей занятости постепенно теряют многое, в том числе и несколько коротких слов похвалы. На самом деле похвала — это как солнечный свет, освещающий душу человека; без солнечного света мы не можем развиваться и расти. Похвала — это не только приятный звук, но и сила, могучая сила, способная повысить качество нашей жизни.

В древности жил один уговоритель, который публично похвастался: «Хотя я и не талантлив, но очень хорошо умею льстить. У меня есть одно желание на всю жизнь — надеть 1 000 «высоких шляп» на первых 1 000 человек, которых я встречу. Сейчас я уже раздал 999, осталась только последняя». Услышав это, один старик покачал головой и сказал: «Я в это не верю: эту последнюю шляпу ты никак не сможешь надеть мне на голову». Услышав это, лакомец поспешно сложил руки в знак поклона и сказал: «Господин совершенно прав. Я, недалекий человек, путешествовал с юга на север почти всю свою жизнь, но человека с таким прямым характером, как у вас, и не любящего лести, я действительно нигде не встречал!» Пожилой человек тут же погладил бороду и с гордостью сказал: ««Вы действительно человек, который меня понимает!» Услышав эти слова, уговоритель тут же громко рассмеялся: «Поздравляю, поздравляю! Я только

что подарил вам, господин, эту последнюю шляпу».

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.