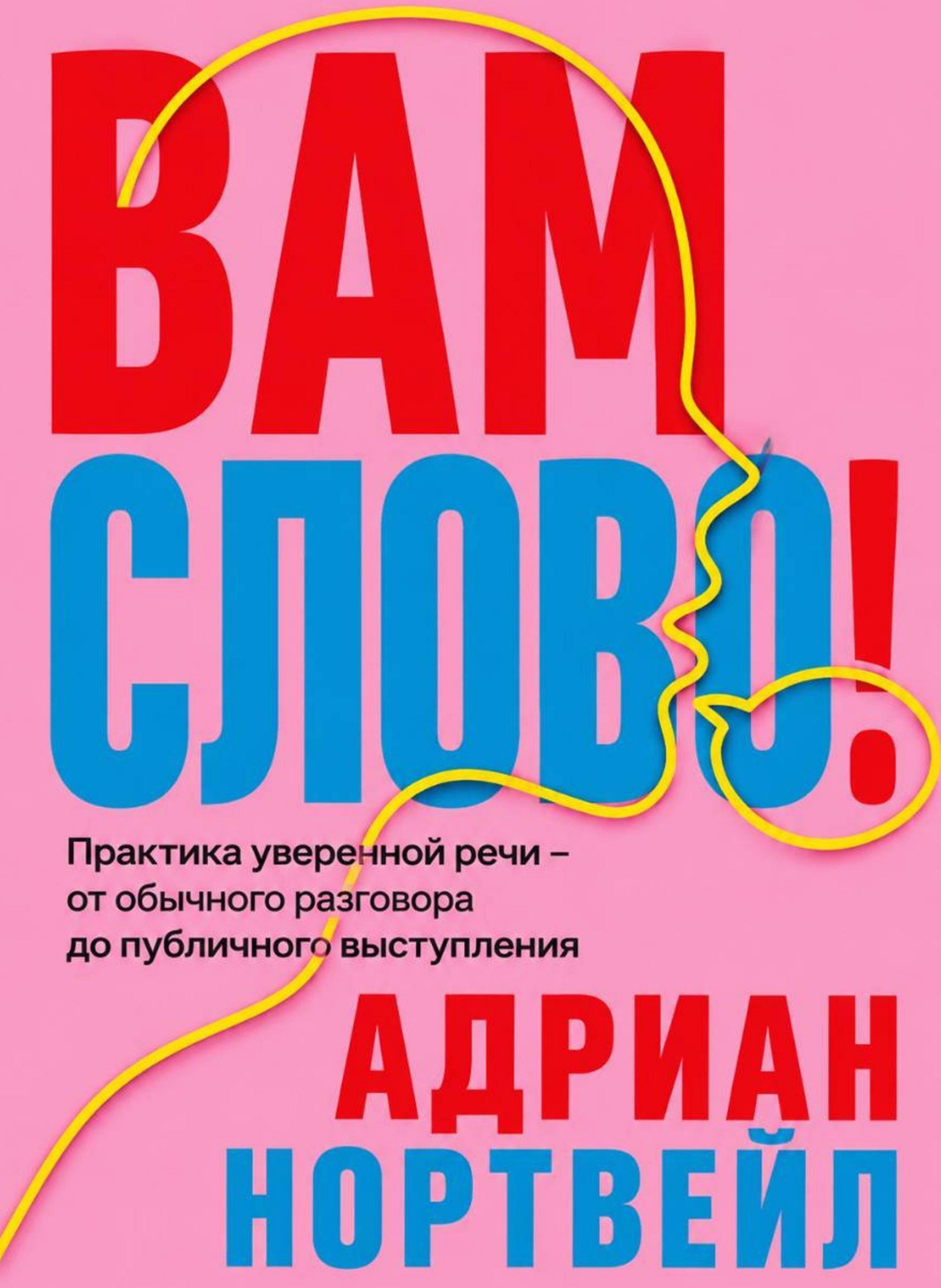


ВАМ СЛОВО!



Практика уверенной речи –
от обычного разговора
до публичного выступления

АДРИАН
НОРТВЕЙЛ

Адриан Нортвейл

**Вам слово! Практика уверенной
речи - от обычного разговора
до публичного выступления**

«Автор»

2026

Нортвейл А.

Вам слово! Практика уверенной речи - от обычного разговора до публичного выступления / А. Нортвейл — «Автор», 2026

Лучший ответ снова пришёл после разговора? Пора перенести его в сам разговор. «Вам слово!» даёт материал для тренировки: как начать выступление, ответить на выпад, возразить начальнику, успокоить клиента и отказать без неловких оправданий. Семь уроков, примеры реплик и задания помогут отрабатывать речь в ситуациях, которые случаются каждый день. Вы займётесь голосом и темпом, научитесь яснее формулировать мысли и внимательнее слушать. Начните до следующего совещания. Ваши идеи заслуживают большего, чем остаться невысказанными. При подготовке книги использовалась нейросеть ChatGPT для редактирования текста, проверки орфографии, пунктуации и улучшения стилистики.

Содержание

Предисловие	5
Глава 1. Чтобы хорошо говорить, сначала нужно осмелиться говорить	7
Глава 2. Чтобы овладеть красноречием, нужно учиться и усердно практиковаться	34
Конец ознакомительного фрагмента.	52

Адриан Нортвейл

Вам слово! Практика уверенной речи - от обычного разговора до публичного выступления

Предисловие

В связи с потребностями работы и повседневной жизни многие люди стремятся улучшить свои ораторские навыки. Но как быстро повысить уровень ораторского мастерства? Большинство людей пока не знают, с чего начать. Данная книга ориентирована на практику и сочетает теоретические рассуждения с конкретными методами, стремясь предоставить читателю удобную и быструю платформу для поиска практических знаний в области ораторского мастерства.

В книге излагаются знания, связанные с ораторским мастерством, по следующим семи аспектам:

Во-первых, нужно научиться смело высказываться. Люди с хорошей ораторской манерой умеют свободно говорить перед аудиторией, поэтому отсутствие страха перед публикой и смелость в высказываниях являются необходимыми условиями ораторского мастерства. Способность смело высказываться зависит как от личностных качеств, так и от уровня владения речью; если эти два фактора органично сочетаются, вы перестанете быть тем «слабым» оратором, который сжимается перед аудиторией.

Во-вторых, необходимо овладеть техникой речи. При упоминании о красноречии у людей первое, что приходит на ум, — это неумолчный «поток слов». Здесь необходимо внести ясность: красноречие — это не просто способность говорить без умолку, но и умение правильно высказываться. В этом заключаются определенные приемы, и только овладев ими, можно существенно повысить уровень своего красноречия.

В-третьих, говорить нужно целенаправленно. Есть поговорка: «С кем разговариваешь, того и говоришь». В ней есть оттенок осуждения за то, что человек «меняет мнение как ветер», но с точки зрения искусства красноречия в этом нет ничего плохого: пожилые люди, дети, друзья, незнакомцы, начальники, подчиненные и т. д. — для этих разных собеседников манера разговора, очевидно, не может быть одинаковой. Поэтому, в определенном смысле, целенаправленность — это залог успеха в красноречии.

В-четвертых, нужно разбираться в человеческих отношениях и жизненных обстоятельствах. Ораторское искусство — это искусство речи, но речь не является воздушным замком: она должна быть ориентирована на конкретных людей и конкретные ситуации. Только глубоко понимая, как вести себя в жизни, и разбираясь в человеческих отношениях и жизненных обстоятельствах, ораторское искусство обретает практическое значение и может оказать реальную помощь в работе, жизни, решении дел и общении.

В-пятых, красноречие не должно ограничиваться одним стилем. Если мы спросим: «Вы когда-нибудь лгали?», то, пожалуй, ни один человек не осмелится, положив руку на сердце, ответить отрицательно. С другой стороны, большинство людей испытывают отвращение к лицемерным высказываниям, но, как и некоторые ложь, пустые слова в жизни также незаметны. На самом деле, если цель состоит в том, чтобы поступать с людьми доброжелательно, то почему бы не добавить в красноречие немного «ложных» и «пустых» элементов?

В-шестых, только усердное обучение и упорная практика ведут к совершенствованию. Нельзя отрицать, что в умении красноречиво высказываться и обладать хорошей речью есть

врождённые факторы, но они не должны быть решающими; приобретённые навыки имеют гораздо большее значение. В наши дни, когда межличностные отношения становятся всё более тесными, сфера применения красноречия становится всё шире. Если вы найдёте путь к повышению уровня своего красноречия и будете усердно практиковаться, то обязательно обретёте «неутомимый язык», который поможет вам добиться успеха в жизни.

В-седьмых, следует избегать нарушения чужих табу. О роли красноречия в современном обществе и говорить нечего, но у всего есть две стороны: при неправильном использовании преимущества красноречия могут обернуться против вас самих. Поэтому чем лучше у человека красноречие, тем больше он должен быть осторожен и не говорить всё, что приходит в голову, не сдерживая себя, и особенно не нарушать чужие табу — независимо от того, намеренно вы это делаете или нет. Помните: только избегая табу, красноречие станет непобедимым.

В общем, уровень ораторского мастерства человека в определенной степени отражает уровень его личности и умения вести дела. В этом смысле мастер ораторского искусства обязательно будет также мастером в отношениях с людьми и в решении дел. Не стоит больше считать ораторское мастерство пустяком — на самом деле это великое умение, способное проникнуть в самые потаенные уголки души. Надеюсь, что эта книга станет хорошим началом для ваших усилий по повышению уровня ораторского мастерства.

Урок первый

Глава 1. Чтобы хорошо говорить, сначала нужно осмелиться говорить

Люди с хорошим красноречием умеют свободно высказываться перед аудиторией, поэтому отсутствие страха перед публикой и смелость в высказываниях являются необходимыми условиями для развития красноречия. Способность смело высказываться зависит как от личностных качеств, так и от уровня владения речью; если эти два фактора органично сочетаются, вы перестанете быть тем «слабаком» в красноречии, который сжимается перед публикой.

I. Как развить умение выступать перед публикой

1. Преодолеть страх публичных выступлений

Никто не рождается оратором. Обрести уверенность, смелость и способность спокойно и ясно мыслить во время публичного выступления не так сложно, как думает большинство людей — возможно, это даже в десять раз проще, чем они себе представляют.

Публичные выступления — это не закрытое искусство, поэтому вам вовсе не нужно осваивать риторику и годами тренироваться, чтобы придать голосу благозвучность. Г-н Карнеги на основе своего многолетнего опыта преподавания пришел к следующему выводу: выступать перед публикой легко, достаточно лишь освоить несколько простых, но важных принципов.

Вначале Карнеги был таким же неосведомлённым, как и все остальные. Методы обучения, которые он тогда использовал, были теми же, чему его учили профессора в университете. Но вскоре он обнаружил, что применять эти методы к людям из деловых кругов совершенно бесполезно. Не помогали даже методы таких известных ораторов того времени, как Вебстер Беркпид, О'Каннал и другие. Дело в том, что эти слушатели были представителями деловых кругов, и им нужно было лишь набраться достаточного мужества, чтобы встать на деловой встрече и четко и связно изложить свои мысли. Поэтому, не имея другого выхода, Карнеги был вынужден отбросить все учебники и, используя простые концепции, сначала научить их преодолевать страх публичных выступлений, что в конце концов принесло определенные результаты.

Был один успешный предприниматель по имени Голт. У него было много возможностей выступать перед публикой, но в подсознании он испытывал сильный страх и всегда пытался избегать прямого общения с людьми. Однако сейчас он является председателем совета попечителей университета, и эта должность требует от него частого ведения различных заседаний. Голт был уже в преклонном возрасте и всегда скептически относился к тому, сможет ли он научиться выступать с речами.

Позже он освоил и постепенно применил на практике методы преодоления страха и, наконец, успешно овладел навыком публичных выступлений. Его приход пригласил премьер-министра Великобритании выступить с публичной речью, и именно Голт взял на себя задачу представить слушателям этого выдающегося политика.

Несколько лет назад семейный врач доктор Кдис отправился в отпуск во Флориду. Место отдыха находилось недалеко от тренировочной базы знаменитой бейсбольной команды «Гиганты». Доктор Кдис был ярым болельщиком, он часто ходил смотреть на тренировки команды и постепенно подружился с игроками. Однажды его пригласили на банкет команды. Перед ужином ведущий банкета попросил его поделиться своими мыслями о здоровье бейсболистов.

Кдис специализировался на вопросах здравоохранения и практиковал медицину уже более тридцати лет. Вопрос, заданный ведущим, был для него простым, и он мог свободно высказываться, не прибегая к какой-либо подготовке. Однако в подобной обстановке он оказался впервые. Услышав, как ведущий произнёс его имя, его сердце сразу же забилось чаще, и

он буквально растерялся. Он изо всех сил пытался успокоиться, но это не помогало — сердце, казалось, вот-вот выпрыгнет из груди. В этот момент все присутствующие на банкете зааплодировали и устремили на него взоры. Что делать? Поразившись несколько раз, он покачал головой, давая понять, что отказывается. Но это вызвало ещё более бурные аплодисменты, и слушатели спонтанно начали скандировать.

Кедис ясно понимал, что, находясь в таком крайне подавленном состоянии, он, вставая для речи, непременно потерпит неудачу, а то и вовсе не сможет произнести даже пяти-шести полных предложений. Ему не оставалось ничего другого, как встать, повернувшись спиной к друзьям, и молча выйти из зала, переполненный чувством неловкости и позора.

Он очень хотел улучшить свои навыки публичных выступлений. Именно эта настойчивая потребность побудила его безропотно усердно заниматься, чтобы обрести уверенность в себе при выступлениях перед аудиторией. Постепенно его нервозность исчезла, он стал признанным мастером ораторского искусства в классе и начал получать приглашения на выступления по разным городам.

Сейчас Кдис говорит, что ему очень нравится то чувство радости, которое он испытывает во время выступлений, а также получаемая за это честь; но ещё больше его радует то, что благодаря выступлениям он обрёл много новых друзей. Один из членов избирательного комитета Республиканской партии города Нью-Йорка, прослушав выступление доктора Кдиса, сразу же пригласил его выступить с предвыборными речами от имени Республиканской партии в разных регионах.

Большинство людей испытывают страх перед публичными выступлениями, что значительно сдерживает раскрытие их собственного речевого потенциала и в определенной степени ухудшает их имидж в глазах общественности. На самом деле страх — это всего лишь тонкая оболочка; если мы сможем, как господина Голт и Кдис, смело пробить эту оболочку, то, выступая перед любой аудиторией, мы уже не будем испытывать страха.

2. Перед выступлением перед публикой постарайтесь как можно лучше подготовиться

Линкольн говорил: «Даже если ты в преклонном возрасте и обладаешь огромным опытом, но не знаешь, что сказать, тебе все равно придется испытывать неловкость». Только тщательно подготовленный оратор может обрести полную уверенность в себе.

Несколько лет назад один очень известный правительственный чиновник должен был выступить в качестве ведущего на обеде в Нью-Йорке; несколько тысяч слушателей ждали его речи, желая узнать о работе его ведомства. Но как только он вышел на сцену, люди поняли, что он не подготовился. Сначала он решил импровизировать, но в итоге оказалось, что ему нечего сказать. Тогда он достал из кармана пиджака стопку записок, надеясь найти что-нибудь для речи, но заметки были в полном беспорядке. Чем больше он нервничал, тем более неловко и неуклюже звучали его слова. С каждой секундой он все больше впадал в отчаяние и все меньше понимал, что же сказать. Он то и дело извинялся, пытаясь как-то разобраться в своих записках, а затем дрожащей рукой поднял стакан с водой и поднес его к пересохшим губам. Зрелище было поистине ужасающим. В конце концов ему ничего не осталось, как сесть, оставив у всех впечатление о себе как о самом постыдном ораторе. Его манера выступления в полной мере подтверждает слова Руссо о том, как следует писать: «Начинаешь, не зная, о чём говорить, и заканчиваешь, не зная, о чём уже сказал».

Тщательная подготовка не означает, что нужно заучивать речь слово в слово. Если допустить эту ошибку, придётся потратить много сил и времени на заучивание, что испортит всю речь.

Кэдборн — опытный американский журналист и обозреватель. Еще во время учебы в Гарварде он участвовал в конкурсе ораторского мастерства. Тогда он выбрал для выступления

короткий рассказ под названием «Господа, король», выучил его слово в слово и прорепетировал сотни раз.

В день конкурса, едва произнеся слова «Господа, король», его голова опустела, и он испугался настолько, что чуть не сбежал со сцены. В отчаянии ему пришлось рассказать эту историю своими словами, и в результате он занял первое место. Когда члены жюри вручали ему награду, он просто не мог поверить, что это происходит на самом деле.

Именно с тех пор Кэдборн перестал заучивать какие-либо тексты выступлений; он просто делал заметки, а затем естественным образом обращался к слушателям. В этом и заключался секрет его успеха в радиовещании.

Всем известно, что говорить — это совершенно естественно. Подготовка к выступлению заключается главным образом в том, чтобы продумать содержание речи и упорядочить мысли, а не в том, чтобы с трудом подбирать слова. Обычно мы думаем, пока говорим, поэтому речь, как воздух, которым мы дышим, течет естественно и незаметно. Написание текста речи перед выступлением и его заучивание не только отнимают силы и время, но и легко приводят к провалу.

3. Умение выступать перед публикой — проявление комплексных языковых качеств

Наша речь, каждое слово, произнесенное нами на публике, в любой момент может стать для других критерием оценки нашей личности. Наша речь отражает уровень нашего воспитания и позволяет слушателям судить о нашем происхождении, уровне образования и личностных качествах.

Один англичанин, бедный и безработный, отправился искать работу на улицах Филадельфии.

Он зашел в офис крупного бизнесмена Пола Гибоса и попросил встречи с мистером Полом. Мистер Пол с большим недоверием посмотрел на этого незнакомца: тот был одет в лохмотья, концы рукавов были полностью изношены, и от него веяло нищетой. Мистер Пол, наполовину из любопытства, наполовину из сочувствия, согласился принять его. Изначально Пол планировал поговорить с ним всего несколько секунд, но эти секунды превратились в минуты, а минуты — в час, и беседа продолжалась. По окончании разговора мистер Пол позвонил и пригласил менеджера издательства «Дилон» — крупного филадельфийского капиталиста Роланда Тейлора — пообедать вместе с ним и этим незнакомцем, а затем устроил ему отличную работу.

Как этот незнакомец, выглядевший совершенно обнищавшим, смог за столь короткое время оказать влияние на двух столь важных людей? Ответ прост: он обладал отличными навыками устной речи на английском языке.

Оказалось, что этот человек был выпускником Оксфордского университета и приехал в США для ведения деловой деятельности. К сожалению, его дело не увенчалось успехом, и в то время у него не было ни денег, ни друзей, поэтому он застрял в США, не имея возможности вернуться домой. Английский был его родным языком, поэтому он говорил на нём как на родном — правильно и изящно. Стоило ему только заговорить, как люди забывали о его поношенной одежде, испачканных грязью туфлях и невыбритом лице. Его речь сразу стала его пропуском в деловой мир.

Очень многие люди проживают свою жизнь в полном заблуждении: после окончания школы они не стремятся пополнять свой словарный запас, не вникают в значения слов и не умеют высказываться точно и уверенно. Они привыкли пользоваться пустыми фразами, пространственными на улицах и в офисах, и неудивительно, что их речь лишена индивидуальности.

Доктор Эротт, более тридцати лет занимавший пост ректора Гарвардского университета, сказал: «В образовании джентльменов и леди, по моему мнению, есть только один обязательный предмет — это умение точно и изящно пользоваться родным языком». Эти слова

имеют глубокий смысл и заслуживают нашего внимательного размышления. Итак, как же нам научиться точно и изящно пользоваться родным языком? Линкольн использовал этот «открытый секрет» и добился поразительных успехов.

Отец Линкольна был ленивым и неграмотным плотником, а мать — обычной женщиной, не обладавшей особыми знаниями и навыками. Линкольн, родившийся в такой семье, не был особо благословлен судьбой и от природы не обладал талантом к языку. Так почему же ему удавалось плести из слов такие прекрасные формы и произносить столь несравненные, наполненные музыкальным ритмом фразы?

После того как Линкольн стал членом Конгресса, в его официальных документах появилось одно прилагательное, характеризующее его образование: «неполное». На самом деле, за всю свою жизнь он учился менее года. Так может быть, именно благодаря наставлениям какого-то хорошего учителя Линкольн стал тем, кем он является сейчас? Учителя передвижных начальных школ в лесах Кентукки переезжали из одной поселенческой зоны в другую; они оставались там, чтобы учить детей читать, писать и считать, если только местные поселенцы были готовы дать им хлеб и ветчину. В то время Линкольн получил от них некоторое начальное образование.

Позже он оказался в восьмом судебном округе штата Иллинойс. Там он познакомился с фермерами, торговцами и участниками судебных процессов, которые также не обладали какими-то особыми или волшебными языковыми способностями. Но в то время Линкольн не тратил всё своё время на этих людей. Он подружился с несколькими людьми с живым умом, среди которых были известные певцы, поэты и другие. Он мог наизусть цитировать целые сборники стихов Бойанса, Байрона и Браунинга, а также писал рецензии на речи Бойанса. У него дома и в кабинете всегда лежал сборник стихов Байрона. Тот экземпляр, что находился в кабинете, был настолько изношен от частого пролистывания, что, как только он брал его в руки, страница с «Дон Жуаном» открывалась сама собой.

После того как он занял пост в Белом доме, трагедия Гражданской войны, хотя и отняла у него огромное количество сил и оставила на его лице глубокие морщины, он по-прежнему использовал каждую свободную минуту, чтобы читать сборники стихов английского поэта Хьюта. Иногда, просыпаясь глубокой ночью, он наугад открывал сборник и, если находил стихотворение, которое его радовало или вдохновляло, бежал к своему секретарю и читал ему стихотворение за стихотворением. Иногда он находил время, чтобы перечитать шедевры Шекспира, которые уже знал наизусть, а также писал письма актерам, играющим в пьесах Шекспира, высказывая свои оригинальные мысли. Однажды он написал письмо известному шекспировскому актеру Хокиду, в котором говорилось: «Я прочитал пьесы Шекспира, причём не один раз. «Гамлет», «Король Лир», «Карл III», «Генрих VIII», и особенно «Макбет» — я считаю, что «Макбет» написан просто великолепно, и ни одна пьеса не может с ним сравниться».

Линкольн очень любил поэзию. Он не только заучивал стихи наизусть и читал их вслух, но и сам сочинял стихи. На свадьбе своей сестры он прочитал вслух написанную им самую длинную поэму. К среднему возрасту он уже заполнил целые тетради своими стихами.

Рубинсон в книге «Литературное образование Линкольна» пишет: «Линкольн был самоучкой, который украсил свои мысли подлинной культурой; его можно назвать гением. Его путь развития напоминает путь одного из лидеров эпохи Возрождения, Иракимера: хотя он и покинул школу, он занимался самообразованием посредством неустанных исследований и практики, пока не достиг успеха».

Неуклюжий пионер Линкольн в молодости жил на ферме у реки Пиджен в штате Индиана, зарабатывая скудные 30 центов и 1 цент в день, забивая свиней и очищая кукурузу от листьев. Позже в Гетсберге он произнес одну из самых блестящих речей в истории человечества. В знаменитой битве при Гетсберге участвовало 100 тысяч человек, 7 тысяч погибли, и Линкольн выступил с речью, посвящённой этой битве. Вскоре после смерти Линкольна извест-

ный оратор Чумнер сказал: «Когда воспоминания об этой войне исчезнут из памяти людей, речь Линкольна по-прежнему будет чётко запечатлена в их сознании. Если люди вновь вспомнят об этой войне, то только благодаря речи Линкольна».

Известный политик Эйв Лайт однажды в Геттисберге произнес речь, длившуюся более двух часов, но люди уже давно забыли о ней. А речь Линкольна длилась менее двух минут. В тот момент один фотокорреспондент хотел запечатлеть его выступление, но не успел даже установить свою примитивную камеру, как речь Линкольна уже закончилась. Полный текст этой речи Линкольна был выгравирован на медной доске и выставлен в библиотеке Оксфордского университета, став образцом английской литературы. Ниже приводится текст, выгравированный на этой доске:

«87 лет назад наши предки на этом чудесном континенте основали новую страну, зародившую свободу, и решили посвятить себя вере в то, что все люди равны. Сейчас мы ведём великую гражданскую войну. Мы подвергаем на испытание идею о том, может ли государство, основанное на этой вере и этом принципе, существовать долго. Сегодня мы собрались в Геттисберге, где разразилась эта война. Мы посвящаем часть этой земли, ставшую полем сражения, тем, кто отдал свою жизнь во имя страны, чтобы она стала местом их вечного упокоения. Я считаю, что мы поступаем совершенно правильно и справедливо. Однако в более широком смысле мы не можем посвятить эту землю, ибо её святость и достоинство не созданы нами, а теми отважными людьми, которые когда-то сражались здесь — живыми и умершими; именно они, а не мы, сделали эту землю святой. Люди во всём мире не будут долго помнить наши речи, произнесённые здесь, но они навсегда запомнят то, что сделали здесь эти герои. Поэтому мы, оставшиеся в живых, должны посвятить себя незавершённому делу тех, кто сражался здесь. Они уже пожертвовали собой, и тем более мы должны решительно и энергично довести до конца их незавершённое дело. Мы должны иметь твёрдую веру в то, что эта страна, с Божьей помощью, обретёт новую жизнь в свободе, что правительство, созданное народом, управляемое народом и существующее для народа, не исчезнет с лица земли; и, более того, что те, кто пожертвовал собой, не погибли напрасно».

Многие из тех, кто слышал эту речь, считают, что это бессмертное заключение было придумано самим Линкольном. На самом деле это не так. Друг Линкольна, адвокат Хеандер, подарил ему книгу Бакоана, в которой содержалась такая фраза: «Демократия — это прямое самоуправление, управление всем народом, права принадлежат всему народу и распределяются между всеми людьми». Именно богатые знания и языковая культура, полученные Линкольном из книг, сформировали его выдающиеся ораторские способности и эту бессмертную речь.

4. Создайте интригу с самого первого предложения

Если оратор хочет заинтересовать слушателей, ему необходимо помнить одно: с самого начала нужно перейти к сути рассказа.

Часто бывает так: вступление, которое должно было бы заинтересовать слушателей, зачастую становится самой скучной частью речи. Возьмём, к примеру, такую речь: «Доверяйте Богу и верьте в свои силы...» Такое начало напоминает варку капусты в кипящей воде — в нём слишком сильно чувствуется нравоучительный подтекст. Затем он говорит: «В 1981 году моя мать овдовела, у неё осталось трое детей, которых нужно было вырастить, но у неё не было ни гроша...» Вот это второе предложение уже постепенно становится интересным. Почему оратор не рассказал в первом же предложении о том, как овдовевшая мать боролась за выживание, воспитывая троих голодных малышей?

Именно так поступал Фрэнк Пиджер. Он написал книгу «Как я добился успеха в сфере продаж». При поддержке Американской торговой палаты он проводил лекционные туры по всей стране, рассказывая о продажах. Ему всегда удавалось создать интригу уже в первом предложении — его можно назвать настоящим «мастером интриги». Начало его выступления на тему «Энтузиазм» было настолько гениальным, что вызывало безграничное восхищение. Он

не читал нотаций, не поучал, не проповедовал и не высказывал общих суждений — с самого начала он переходил к сути.

«Вскоре после того, как я стал профессиональным бейсболистом, со мной произошло самое потрясающее событие в моей жизни».

Услышав такое вступление, слушатели в зале сразу же заинтересовались. Каждый с нетерпением хотел узнать: что же с ним произошло? Почему он был потрясён? Как он справился с ситуацией?

Знаменитая речь Рассела Кейвелла «Как искать возможности» была произнесена более 6000 раз и принесла ему доход в размере миллиона долларов. Вот как начинается эта знаменитая речь:

«В 1870 году мы отправились в путешествие по реке Глис. По дороге в Багдаде мы наняли гида, чтобы он показал нам достопримечательности Персеполя, Ниневии и Вавилона».

Именно такой рассказ он использовал в качестве вступления. Такой подход лучше всего привлекает внимание слушателей. Такое вступление практически не может не сработать. Оно ведет слушателей вперед, а они следуют за ним, желая узнать, что будет дальше.

Даже неопытный оратор, если воспользуется этим приёмом повествования, сможет с успехом создать захватывающее вступление, которое привлечёт внимание слушателей.

5. Только обоснованные выступления перед публикой обладают убедительностью

Статистические данные служат для демонстрации результатов статистических расчётов по той или иной ситуации, поэтому они производят на слушателей глубокое впечатление и обладают высокой убедительностью. В частности, они обладают эффектом доказательности, с которым не могут сравниться отдельные единичные события.

Однако сами по себе цифры могут быть довольно скучными, поэтому использовать их нужно разумно и осторожно.

Один руководитель считал, что жители Нью-Йорка слишком ленивы, поскольку не отвечают на звонки сразу, что приводит к значительной потере времени. Чтобы доказать свою точку зрения, он сказал:

«За шесть месяцев из каждых 100 звонков в семи случаях задержка до того, как абонент снял трубку, превышала одну минуту. Таким образом, ежедневно теряется в общей сложности 280 000 минут. За шесть месяцев время, потраченное ньюйоркцами на задержки, почти равно общему количеству рабочих часов со времени открытия Америки Колумбом».

В этом примере оратор сопоставил статистические данные с хорошо знакомыми нам явлениями, что позволило усилить впечатление.

Если просто упоминать цифры и количества, это не произведёт глубокого впечатления; их необходимо подкреплять конкретными примерами. По возможности следует также опираться на собственный опыт.

Например, можно использовать прием аналогии.

В словаре Веба аналогия объясняется следующим образом: аналогия — это «сходство между двумя вещами... заключающееся не в сходстве самих вещей, а в сходстве двух или более вещей по своим свойствам, состоянию или полезности».

С. Кират Дэвидсон, занимавший должность помощника министра внутренних дел, выступил с речью под названием «Потребность в более мощной энергии». В этой речи он использовал прием аналогии для подкрепления своих аргументов.

«Процветающая экономика должна постоянно двигаться вперед, иначе она погрузится в хаос. Это похоже на самолет, который, находясь на земле, представляет собой лишь набор бесполезных винтов и гаек. Но как только он поднимается в воздух, он чувствует себя как рыба в воде и начинает эффективно функционировать. Чтобы оставаться в воздухе, самолет

должен постоянно двигаться вперед. Если он не движется вперед, он не может двигаться назад, а может только падать».

Линкольн выступил с речью в ответ на критику в свой адрес в тяжелые времена Гражданской войны. В этой речи он также использовал прием аналогии. Эта аналогия, пожалуй, является самой выдающейся в истории ораторского искусства:

«Господа, я хочу, чтобы вы представили себе следующую ситуацию. Предположим, что все ваше имущество состоит из золота, и вы передаете его знаменитому канатоходцу Пародину, чтобы он перешёл по канату над Ниагарским водопадом. Когда он будет идти над водопадом, станете ли вы раскачивать канат или постоянно кричать ему: «Низше! Пародин, быстрее!» Полагаю, никто не станет этого делать. Вы наверняка затаите дыхание и будете стоять в стороне, пока он не перейдёт в безопасности. Именно в такой ситуации сейчас находится правительство США. Оно несёт на себе огромный груз, пересекая бурное море; в его руках — бесчисленные сокровища. Пожалуйста, не мешайте ему: только если мы все будем хранить тишину, оно сможет благополучно переправиться».

Мы все знаем, что лучший способ подкрепить основные идеи выступления — это использовать истории или собственный жизненный опыт, чтобы побудить слушателей сделать то, чего от них хочет оратор. События или неожиданные ситуации — самый распространённый приём, к которому прибегают ораторы, но это не единственный способ подкрепить свои аргументы. Оратор также может использовать мнения экспертов, так как авторитет этих специалистов усиливает вашу убедительность.

Однако прежде чем прибегнуть к этому приёму, необходимо обратить внимание на следующие аспекты:

- (1) Точность цитируемого содержания.
- (2) Относится ли это к области специальных знаний эксперта?
- (3) Является ли цитируемое лицо хорошо известным или уважаемым среди слушателей?
- (4) Является ли цитируемый материал достоверно первоисточником?

В одной речи о необходимости профессионализма говорится следующее:

«Я убеждён, что в любой отрасли путь к выдающемуся успеху заключается в том, чтобы стать экспертом в этой области. Я не верю в стратегию распыления личного интеллекта, то есть в то, что, отвлекаясь на многое, можно всё же превзойти других в плане заработка... Я могу с уверенностью сказать, что таких людей в производственной сфере точно нет; успешными становятся те, кто выбрал одну сферу деятельности и упорно идёт по этому пути».

Выбор этого оратора был мудрым: он процитировал слова Эндрю Карнеги. И не только потому, что цитата была точной, но и потому, что человек, которого он процитировал, имел полное право говорить о путях к успеху в карьере и пользовался уважением слушателей.

6. Относитесь к содержанию своего выступления с благоговейным энтузиазмом

Практически все ораторы сомневаются, заинтересует ли выбранная тема слушателей. Способ заинтересовать слушателей — это разжечь в себе страстную увлеченность этой темой.

Чрезвычайно важно глубоко проникнуться темой своего выступления: если у вас нет особой привязанности к этой теме, не стоит и надеяться, что слушатели вам поверят. Выступление, состоявшееся более двадцати лет назад, до сих пор остается в памяти людей благодаря убедительности, порождённой искренним энтузиазмом.

В одной очень известной нью-йоркской торговой компании один продавец выдвинул необычную теорию, заявив, что может вырастить орхидеи без семян и корней: он рассыпал золу горного ореха по полю, и в мгновение ока появились орхидеи. Поэтому он твердо верил, что именно зола горного ореха является причиной роста орхидей. Комментируя этот случай, Карл мягко заметил, что если бы это необычное открытие продавца оказалось правдой, оно могло бы в одночасье сделать его богачом, ведь семена орхидей стоят очень дорого, а кроме

того, он стал бы выдающимся учёным в истории человечества. Но на самом деле такое чудо просто невозможно.

Это была очевидная ошибка. Никто не способен вырастить жизнь из неорганического вещества. Но тот человек, даже не задумываясь, тут же встал, чтобы опровергнуть это, громко заявив, что он не ошибается, просто пока не привёл аргументов, а лишь изложил свой опыт. Поэтому он продолжил, расширив своё первоначальное изложение, привёл важнейшие сведения и дополнительные доказательства, а в его голосе слышалась безграничная искренность. Кто-то вновь возразил ему, заявив, что это невозможно и что он на сто процентов неправ. Он тут же снова встал и предложил поспорить на пять долларов, чтобы Министерство сельского хозяйства США решило этот вопрос.

После нескольких споров ситуация значительно изменилась: более половины присутствующих поддержали точку зрения продавца. Карл спросил тех, кто изменил свою позицию, что заставило их пересмотреть свои первоначальные взгляды. Все они ответили, что именно энтузиазм и убежденность оратора заставили их усомниться в собственном здравом смысле.

Несомненно, вывод продавца был ошибочным. Но этот случай может дать важный урок: если оратор искренне убежден в чем-то и с жаром об этом говорит, он способен убедить людей. Даже если он утверждает, что может вырастить орхидею из пыли и пепла — это не имеет значения. Если это так, то какую же силу, способную убедить людей, обладают убеждения, сформированные в умах людей на основе обобщений и анализа, а также правильные здравые суждения и истины?

Один оратор из Балтимора предупредил, что если продолжать ловить каменную рыбу в заливе Чисапик прежними методами, она непременно исчезнет. Поскольку это не мелочь, он уделял этому вопросу большое внимание и проявлял крайнюю убедительность. До его выступления вряд ли кто-то знал о существовании каменной рыбы в заливе Чисапик, да и интереса к этому вопросу почти не было. Однако, едва дослушав выступление этого оратора, многие, пожалуй, уже были готовы подписать петицию в законодательный орган с просьбой принять закон о защите камнерыбы.

Однажды бывшего посла США в Италии Ричарда спросили, как ему удалось стать таким увлекательным писателем? В чём секрет его успеха? Ричард ответил, что он безмерно любит жизнь, поэтому не может сидеть на месте. Он просто чувствует, что должен поделиться с людьми мыслями, которые бурлят в его душе. Если вам доведется встретить такого писателя или оратора, как Ричард, было бы странно, если бы он вас не привлек.

Был один господин по имени Флин, который наспех и поверхностно собрал информацию о столице США из брошюры, изданной одной газетой, а затем выступил с речью. Хотя он прожил в Вашингтоне много лет, он не смог привести ни одного личного примера, подтверждающего, что ему нравится это место. Поэтому его речь звучала скучно, беспорядочно и неестественно; ему было тяжело говорить, а слушателям — слушать.

Через две недели произошёл инцидент. Новая машина мистера Флина, припаркованная на улице, была разбита вдребезги автомобилем, водитель которого скрылся с места происшествия. В тот момент он был в ярости. Но этот случай стал его личным опытом, и когда он рассказывал об этой разбитой до неузнаваемости машине, его речь была искренней, беглой и полной неистового гнева, словно извержение вулкана Сувер. Ещё две недели назад, слушая его речь, студенты чувствовали раздражение и скуку, не могли усидеть на стульях, а теперь они встретили его бурными аплодисментами.

7. Краткая публичная речь должна иметь чётко сформулированную тему

Любое публичное выступление, независимо от того, осознаете вы это или нет, обязательно преследует одну из четырёх основных целей. Каковы же эти цели?

- (1) Убедить или побудить к действию.
- (2) Изложение ситуации.

(3) Усилить впечатление и убедить слушателей.

(4) Развлечь слушателей.

Карнеги провел встречи в Чикаго, Лос-Анджелесе и Нью-Йорке, обратившись за советом ко всем преподавателям. Многие из них преподавали на факультетах ораторского искусства в престижных университетах. Некоторые занимали ключевые позиции в сфере бизнеса. Еще одни представляли быстро развивающуюся сферу рекламы и маркетинга. Карнеги надеялся объединить этот опыт и знания, чтобы разработать новый подход к построению речи — рациональный, отвечающий потребностям времени и основанный на психологии, который позволил бы влиять на слушателей и побуждать их к действию.

Труды не остались без награды. В результате этих обсуждений наконец-то появилась «волшебная формула» построения выступления.

Эта «волшебная формула» заключается в следующем: с самого начала расскажите людям подробности вашего примера, чтобы этот пример наглядно проиллюстрировал идею, которую вы хотите донести до аудитории. Во-первых, изложите свою точку зрения подробно и ясно; во-вторых, изложите причины, то есть подчеркните для аудитории, какие преимущества они получат, если поступят так, как вы советуете.

Эта формула идеально подходит для современного быстрого ритма жизни. Оратор больше не может погружаться в длинные и бессвязные выступления. Аудитория состоит из занятых людей, которые хотят, чтобы оратор говорил прямо и лаконично, сразу переходя к сути. Им нравятся сжатые и концентрированные новостные репортажи, позволяющие получить факты напрямую, без лишних обходных путей. Все они находятся под постоянным давлением рекламной среды Мэдисон-стрит. Эти рекламные объявления используют мощные и яркие слова из вывесок, телевидения, журналов и газет, чтобы передать свою информацию целиком и сразу. В них каждое слово тщательно подобрано, без малейшей излишней траты слов. Используя эту «волшебную формулу», можно быть уверенным, что вы привлечёте внимание слушателей и сфокусируете их внимание на ключевых моментах вашего выступления. Она позволяет избежать длинных и скучных вступительных речей.

Эту «волшебную формулу» можно также применять при написании деловых писем и при даче указаний сотрудникам и подчинённым. Матери могут использовать её, чтобы вдохновлять детей, а дети обнаружат, что с её помощью очень легко добиться от родителей того, что они хотят. Вы поймёте, что это мощный психологический инструмент, с помощью которого в повседневной жизни вы сможете доносить свои мысли до других.

8. Не испортите импровизированную речь

Гармоничные отношения между оратором и аудиторией — залог успеха любой речи. Импровизированная речь перед группой людей — это, по сути, всего лишь расширенная версия импровизированной беседы с друзьями в собственной гостиной.

В напряженной ситуации умение собрать мысли и выступить с речью в некоторых отношениях важнее, чем выступление, к которому вы долго и тщательно готовились. Современные требования бизнеса, а также необходимая для современного устного общения непринужденность и свобода делают умение выступать экспромтом незаменимым навыком: мы должны уметь быстро мобилизовать мысли и плавно подбирать слова. Многие решения, влияющие на современную промышленность и правительство, принимаются не одним человеком, а согласовываются за столом переговоров. Каждый участник по-прежнему может высказаться и оказать влияние на обсуждение, проходящее в формате коллективного обсуждения. Именно поэтому импровизированная речь должна быть яркой и запоминающейся, чтобы достичь желаемого эффекта.

(1) Практика импровизированных выступлений

Любой человек с нормальным интеллектом и достаточной степенью самоконтроля способен выступить с приемлемой, а зачастую даже весьма блестящей импровизированной речью

— проще говоря, с речью без предварительной подготовки. И такого результата можно достичь исключительно с помощью практики.

(2) Психологическая подготовка к импровизированной речи

Когда люди просят вас выступить без какой-либо подготовки, чаще всего они ожидают, что вы выскажете свое мнение по какой-то теме, в которой вы можете выступить авторитетно. Здесь задача состоит в том, чтобы суметь справиться с ситуацией и решить, о чем именно вы действительно хотите говорить в течение того короткого времени, которым вы располагаете. Есть отличный способ, который постепенно поможет вам освоить азы этого искусства: — это заранее подготовиться психологически к подобным ситуациям. Во время собрания постоянно спрашивайте себя: «Если бы я сейчас встал и выступил, о чём бы я рассказал? Какой аспект моей темы лучше всего подошёл бы для этого выступления? Как сформулировать своё согласие или несогласие с высказанными предложениями?»

Поэтому нужно всегда быть психологически готовым к импровизированным выступлениям в самых разных ситуациях.

(3) Сразу приводить примеры

Почему это нужно? Есть три причины: ① Вы избавитесь от необходимости мучительно обдумывать следующую фразу. Ведь опыт очень легко пересказать, даже в условиях импровизированной речи. ② Вы постепенно войдете в ритм выступления. Начальное напряжение естественным образом исчезнет, что даст вам возможность постепенно «разогреть» свою тему. ③ Вы сможете сразу привлечь внимание слушателей. Ведь события и конкретные примеры — это надежный способ мгновенно привлечь внимание.

Когда слушатели с упоением вслушиваются в приведенные вами интересные и живые примеры, вы сможете в самый нужный момент — в первые мгновения после начала выступления — вновь обрести уверенность в своих силах. Общение — это двусторонний процесс, и тот, кто умеет удерживать внимание, сразу же это почувствует. Когда он замечает эту силу принятия и чувствует, как луч ожидания, словно электрический ток, пронизывает аудиторию, вы ощущаете вызов, побуждающий вас продолжать и ответить на него, приложив все свои силы. Гармоничные отношения, устанавливаемые между оратором и аудиторией, являются залогом успеха любой речи — без них невозможно настоящее общение. Именно поэтому я настоятельно рекомендую вам строить свою речь на конкретных примерах; особенно когда вас просят сказать несколько слов, примеры оказываются наиболее эффективным средством.

(4) Придерживайтесь принципа «в нужное время и в нужном месте»

Если вы не подготовились заранее, а ведущий внезапно попросил вас сказать несколько слов, в этот момент самое главное — сохранять спокойствие. Сначала вы можете поприветствовать председателя, сказать пару фраз, чтобы перевести дух, а затем перейти к высказываниям, имеющим непосредственное отношение к аудитории. Аудитория интересуется только собой и тем, чем она занимается в данный момент; у вас есть три источника, из которых можно черпать идеи для импровизированной речи.

① Сама аудитория. Поговорите о своей аудитории: расскажите, кто они, чем занимаются, и, в частности, какой вклад они вносят в общество и человечество. Приведите конкретный пример в подтверждение.

② Обстановка. Конечно, можно также рассказать о причинах и обстоятельствах, приведших к этой встрече: юбилей? Церемония награждения? Ежегодная встреча? Или политический или патриотический митинг?

③ Если вы внимательно слушали предыдущего оратора, почему бы не отметить, что вас особенно заинтересовала какая-то конкретная тема, о которой он говорил, а затем подробно развить её. Самые успешные импровизированные речи — это настоящие «речи на месте». Они выражают впечатления оратора от аудитории и ситуации; они уместны и уместны, как рука и перчатка. Они созданы специально для этого случая, причем исключительно для него.

Именно в этом заключается их успех: они расцветают в особый момент, как редко цветущая роза, и вскоре увядают и исчезают; однако удовольствие, полученное слушателями, не угасает, и, прежде чем вы успеете об этом подумать, они уже сочтут вас мастером импровизированных речей.

(5) Ни в коем случае не говорите беспорядочно

Просто бессвязно болтать, связывая между собой несвязанные и лишённые личного подхода вещи с помощью нелогичных ниточек, не сработает. Вы должны разумно систематизировать свои мысли вокруг одной центральной идеи. И эта центральная идея, скорее всего, и будет тем, что вы хотите объяснить. Приводимые вами примеры должны соответствовать этой центральной идее. В то же время еще раз напомним: если вы будете выступать с искренностью, то непременно обнаружите, что ваша импровизированная речь полна энергии и обладает безграничной силой воздействия, недостижимой для подготовленных ораторов.

9. Четко и убедительно выражайте свои мысли

Только если у оратора есть чёткое представление о проблеме, его мысли могут быть поняты и приняты слушателями. В противном случае легко возникнут недоразумения.

Помните: только высказываясь чётко и недвусмысленно, вы сможете точно и быстро донести информацию до сознания слушателя.

Прежде всего, необходимо выделить основную мысль.

Устная речь отличается от письменной: в тексте можно тщательно обдумывать каждое слово и вносить правки. А в устной речи «слово, раз сказанное, не вернешь». Поэтому нужно строго придерживаться одной основной мысли, чтобы речь была целенаправленной.

В то же время речь должна быть логичной: нужно соблюдать разумную последовательность, сначала говоря об одном, а потом о другом.

При разговоре у некоторых людей отсутствует четкая структурированность, и наиболее заметными проблемами являются две ошибки:

во-первых, слишком много цитируемых диалогов. Например, вы рассказываете о встрече с другом: то «он сказал...», то «потом я сказал...», далее «он снова сказал...», «тогда я ответил...», «в этот момент он снова сказал...». Такое бесконечное «говорил» и «ответил» сбивает слушателей с толку.

Во-вторых, они увлекаются излишними деталями. Например, вот такой отрывок: «Я пошел в парикмахерскую, расположенную на углу улицы xx, дом № xx. На улице xx как раз велись дорожные работы. По-моему, эта парикмахерская открылась пять лет назад...» Вы наговорили целую кучу слов, а слушатель так и не понял, к чему вы клоните.

На самом деле не нужно говорить столько — просто скажите прямо, что вы зашли в парикмахерскую и увидели там парикмахера, который был вашим одноклассником в средней школе. Почему он стал парикмахером? Вот в чём суть вашей истории.

Следует обратить внимание на то, что после довольно длинной речи, чтобы оставить у слушателей чёткое и ясное впечатление, необходимо добавить чёткое заключение, которое создаст ощущение завершенности.

Особенно это касается тех выступлений, в которых постоянно меняется тема, из-за чего трудно проследить логику и выделить основную мысль. Поэтому в конце выступления крайне важно кратко и лаконично подвести итоги всего сказанного.

Упражнение после урока: как улучшить навыки публичных выступлений

Навыки публичных выступлений можно улучшить с помощью практики. Если вы будете подходить к подготовке своего выступления с таким же усердием, как к изучению учебного материала, то получите от этого огромную пользу. Очень важно совершенствовать свой стиль выступления, сделать голос более привлекательным и укрепить уверенность в себе. Когда вы встаете, чтобы пообщаться с людьми и попытаться их убедить, важно помнить о трёх вещах:

(1) Как вы смотрите на слушателей, когда выступаете.

(2) Как вы излагаете то, что должны сказать.

(3) Что именно вы говорите.

Из этих трёх факторов, как мы часто замечаем, последний зачастую оказывается самым важным. Независимо от того, являетесь ли вы почтальоном или руководителем, вам не нужно посещать курсы по этикету или макияжу, не нужно учиться актёрскому мастерству — вы и так сможете понять, как в общественных местах при общении с другими людьми лучше улучшить свой общий имидж и повысить степень своей приемлемости для окружающих. Если вы сами ещё не до конца в этом уверены, посмотритесь в зеркало: люди всегда больше доверяют тому, что видят собственными глазами, чем тому, о чём слышат. Внимательно посмотрите на себя в зеркало: выглядите ли вы убедительно и полны ли вы уверенности в себе?

Почти 70 % руководителей высшего звена и лиц, принимающих решения, признают, что их самым большим страхом является выступление на публике. Некоторые даже перед выступлением чувствуют физическое недомогание. Непонятно, почему эти люди не уделяют заранее больше времени тому, чтобы научиться говорить лучше. Если только вы не любите дебаты, вы вряд ли будете тратить время и силы на специальные тренировки по дебатам. Человек, который во время беседы с кем-то заикается и теряется, может превратиться в опытного оратора, который умеет красноречиво высказываться и спокойно справляется с затруднительными ситуациями. Если мы будем усердно тренироваться, то в конце концов сможем преодолеть нервозность, избавиться от внутреннего страха и стать уверенным в себе оратором.

Публичное выступление — это результат совокупности различных факторов, и мы не должны упускать из виду ни одну деталь.

II. Как парировать словесные нападки

1. Ответить тем же

Быть честным человеком и говорить правду — это, в принципе, должно быть правилом поведения в жизни, но если слепо следовать принципам честности и великодушия, это, напротив, может привести к тому, что мы будем потакать и поощрять неуместные слова и поступки других. Поэтому, сталкиваясь с грубыми нападками, насмешками и язвительными замечаниями со стороны других, мы обязательно должны научиться адекватно давать отпор, защищая свои интересы и достоинство.

Один скупой хозяин послал своего поденщика купить спиртное, но не дал ему денег. Он сказал: «Купить спиртное за деньги — это может любой; а вот купить его, не потратив ни копейки, — вот это уже способность настоящего человека».

Через некоторое время слуга вернулся с пустой бутылкой. Хозяин очень рассердился и отругал его:

«И что же мне теперь пить?»

Помощник, не теряя самообладания, ответил:

«Выпить из полной бутылки — это может любой; а вот выпить из пустой бутылки — вот это уже настоящий мастер».

Очевидно, что хозяин просто хотел нажиться на собеседнике. Если бы слуга не смог эффективно опровергнуть его абсурдные утверждения, он мог бы подвергнуться суровому выговору со стороны хозяина или даже вынужден был бы доплатить из своего кармана за винную бутылку. В любом случае, в убытке оказался бы он сам, а, возможно, это ещё и подстегнуло бы наглость хозяина.

В реальной жизни, если мы сталкиваемся с таким беспричинно капризным и неразумным человеком, мы обязательно должны отстаивать свою правоту, адекватно опровергать его утверждения и ни в коем случае не позволять ему манипулировать нами. Так как же конкретно следует противостоять подобному беспричинному капризу и заставить собеседника признать свою ошибку?

Прежде всего, нужно контролировать свои эмоции. С помощью самообладания и широты взглядов настоящего мужчины — «не испугаться внезапного испытания и не разгневаться без причины» — нужно подавить собеседника своим духом. Затем следует хладнокровно обдумать возможные меры и выбрать из них оптимальный вариант, чтобы не совершить опрометчивых поступков. Наконец, нужно точно выбрать точку удара, а ответный удар должен быть мощным, чтобы собеседник сразу же потерял дар речи.

Известный поэт Маяковский обладал выдающимся талантом, а также сильной индивидуальностью и чувством справедливости. Он не мог мириться со всеми проявлениями коррупции и подвергал их яростной критике, но ничего не менялось, а порой он даже подвергался насмешкам и язвительным замечаниям со стороны оппонентов. Несмотря на это, Маяковский оставался верным своей позиции и резко опровергал любые нападки.

Однажды во время выступления он только что рассказал анекдот, как вдруг кто-то воскликнул: «Я не понял вашего анекдота!»

«Вы что, жираф?» — воскликнул Маяковский. «Только жираф может намочить ноги в понедельник, а почувствовать это только в субботу!»

«Должен напомнить вам, товарищ Маяковский, — пробился к трибуне коренастый толстяк и закричал: — у Наполеона есть знаменитая фраза: от величия до смешного — всего один шаг!»

«Верно, от величия до смешного — всего один шаг», — сказал он, указывая пальцем на себя и на того толстяка.

Затем поэт ответил на вопрос, записанный на бумажке. «Товарищ Маяковский, сколько вы сегодня вечером заработали?»

«А вам-то какое дело? Вы и так ни копейки не заплатили, а я пока не собираюсь ни с кем делиться!»

«Ваши стихи слишком шокирующие, они недолговечны, завтра о них никто не вспомнит, вас самого забудут, вы не станете бессмертным».

«Приходите через тысячу лет, тогда и поговорим!»

«Маяковский, почему вы так любите хвастаться?»

«Мой одноклассник по средней школе Шекспир часто советовал мне: „Говори только о своих достоинствах, а о недостатках пусть говорят твои друзья!“»

«Эту фразу вы уже произносили в Харьковском университете!» — воскликнул кто-то, вставая со своего места.

Поэт спокойно ответил: «Похоже, этот товарищ пришёл, чтобы выступить свидетелем». Поэт окинул взглядом зал и продолжил: «Я и не знал, что вы повсюду сопровождаете меня».

На одной записке было написано: «Вы говорите, что иногда нужно смывать с себя запылившиеся традиции и привычки, но раз вам нужно умываться, значит, вы тоже грязны».

«Значит, если вы не моете лицо, вы считаете себя чистым?» — ответил поэт.

«Маяковский, почему у вас на пальце кольцо? Оно вам совсем не идет».

«По-вашему, я должен носить его не на руке, а на носу!»

«Маяковский, ваши стихи не заставляют людей кипеть, не зажигают их, не заражают их».

«Мои стихи — не море, не печь, не чума».

В спорах с этими отдельными зрителями Маяковский не только опровергал их необоснованные выпады, но и решительно отстаивал свою позицию и достоинство.

Однако иногда, отвечая на подобные неуместные высказывания, не стоит слишком явно показывать свою остроту; гораздо выгоднее действовать косвенно, намекая на одно, а имея в виду другое.

Жил-был человек по имени Бил, который часто получал удовольствие от того, что обманывал других. Однажды утром он сидел у порога и ел хлеб, когда увидел, как дедушка Джексон, охая и эхая, приближался издалека на ослике, и крикнул ему: «Эй, съешь кусочек хлеба!»

Дедушка, из вежливости, прыгнул с осла и сказал: «Спасибо за предложение. Я уже позавтракал».

Бил же с серьезным видом ответил: «Я не вас спрашивал, я спросил осла». Сказав это, он самодовольно улыбнулся.

Дядя Джексон был очень возмущён этой невежливой обидой со стороны Билла, но не мог отругать этого негодяя. Он ухватился за неточность в словах Билла — «я разговариваю с осликом» — и нанёс ему сокрушительный ответный удар.

Он резко развернулся, «хлоп, хлоп» — два удара по морде осла, и прокричал: «Когда мы выходили, я спрашивал тебя, есть ли у тебя друзья в городе, а ты категорически ответил, что нет. Если у тебя нет друзей, почему тогда тебя угостили хлебом?»

«Хлест, хлест» — ещё два удара кнутом по заднице осла, и он сказал: «Посмотрим, осмелишься ли ты ещё когда-нибудь нести чушь!»

Отругав его, он вскочил на осла и ускакал прочь.

Старик, наказав ослика, насмеялся над негодяем, оставив того в затруднительном положении, без возможности оправдаться, и с юмором ответил на провокацию Бира.

В общем, в отношении тех, кто намеренно ищет ссоры, и язвительных высказываний мы должны научиться давать адекватный отпор, а не слепо терпеть и проявлять терпимость, позволяя подлецам торжествовать. Сочетание мягкости и твердости — вот истинный путь к успешной жизни, самозащите и завоеванию инициативы.

2. Преувеличение абсурда — хитрость опровержения

Столкнувшись с неуместными словами или поступками других, иногда не стоит отвечать напрямую, а лучше сказать обратное, деликатно намекнув собеседнику. Так можно и искусно выразить свою позицию, и избежать обиды собеседника, не создавая чрезмерно неловкой ситуации.

Умерла любимая лошадь Цюй Чжуан-ваня, и он был очень опечален. Он приказал уложить её в гроб высшего качества и похоронить с почестями, присущими высокопоставленному чиновнику. Ни уговоры гражданских чиновников, ни советы военачальников не помогли; в конце концов Цюй Чжуан-вань даже решил: «Кто осмелится ещё раз меня отговорить, того я непременно убью».

Очевидно, что как бы ни пытались облечь это в другие слова, стоит только сказать «нет» — и это обязательно обернется унижением. Узнав об этом, Юй Мэн прямо вошел во дворец, поднял глаза к небу и громко заплакал, что привело царя Чжуан в крайнее недоумение, и он не выдержал и спросил, в чем дело. Юй Мэн ответил: «Эта лошадь — любимец Вашего Величества, но похоронить её с почестями, присущими дафа, — это слишком скудно. Прошу, похороните её с почестями, присущими правителю!» Цзян-цзань ещё больше захотел узнать причину, и Юй Мэн продолжил: «Пожалуйста, изготовьте гроб из прекрасного нефрита... Пусть послы всех государств вместе скорбят и почитают её с наивысшими почестями. Пусть, услышав об этом, все князья поймут, что великое царство считает людей ничтожными, а лошадей — драгоценными». Тогда Цзян-цзань внезапно всё понял и поспешил спросить Ю-Мэна, как исправить свою ошибку. В конце концов он отдал лошадь в кухню, где её приготовили и съели.

Если бы Юй Мэн прямо изложил все «за» и «против» и с достоинством пошел на самопожертвование, это, безусловно, вызвало бы глубокое уважение, но конечный результат был бы вполне предсказуем; а благодаря тому, что он говорил обратное тому, что имел в виду, ему удалось искусно достичь своей цели.

Ирония — это искусство обходных путей в речи. Говоря одно, имея в виду другое, с помощью крайней деликатности, прибегая к тактике «отпускать, чтобы поймать», можно найти подходящий угол зрения и добиться более эффективного убедительного результата, чем при прямом изложении.

В государстве Ци один человек оскорбил Ци Цзингона. Ци Цзингон пришёл в ярость и приказал привязать этого дерзкого человека у подножия трона, чтобы собрать воинов из своей свиты и расчленить его. Чтобы никто не помешал ему совершить это убийство, он даже отдал приказ: «Кто осмелится уговорить меня, того тоже без промедления казнят». Увидев, как разгневался царь, ни один из гражданских и военных чиновников не осмелился подойти, чтобы не навлечь на себя смертную казнь. Янь Цзы, увидев, что воины собираются обезглавить и расчленить того человека, поспешил подойти и сказал: «Позвольте мне нанести первый удар». Все были очень удивлены: что сегодня случилось с канцлером Янем? И вот Янь Цзы левой рукой схватил голову того человека, а правой заточил нож, после чего внезапно, подняв глаза, обратился к сидящему рядом Ци Цзингуну с вопросом: «В древности, когда мудрый правитель собирался расчленить человека, знаете ли вы, с чего он начинал наносить удары?» Ци Цзинго поспешно встал со своего места, махая руками и говоря: «Не трогайте его, не трогайте! Отпустите этого человека, вина лежит на мне». Тот человек уже был напуган до полусмерти, и когда он оправился от испуга, не мог поверить, что его голова все еще на месте, и поспешно трижды громко поклонился Янь Цзы, а затем ушел, словно спасшийся от верной гибели.

Находясь рядом с Ци Цзингоном, Янь Цзы часто использовал такой метод — говорить прямое, но подразумевая обратное, — чтобы заставить Ци Цзингона изменить некоторые нелепые решения. Например, однажды конюх убил старую лошадь, на которой когда-то ездил Ци Цзингон. Дело в том, что лошадь заболела и долго не поправлялась, и конюх, боясь, что она заразит стадо, приказал убить её. Узнав об этом, Ци Цзингоу был до глубины души опечален, отчитал конюха и в порыве гнева даже сам взял копье, чтобы убить его. Конюх не ожидал, что правитель захочет убить его из-за одной старой больной лошади, и уже побледнел от страха. Янь Цзы, увидев это, поспешно выхватил копье из рук Ци Цзингоу и сказал ему: ««Если ты так торопишься убить его, он умрёт, даже не узнав о своём преступлении. Прошу тебя, перечисли сначала его преступления, а потом уже убивай — не поздно». Царица Ци Цзингоу ответила: «Хорошо, я позволю тебе распорядиться этим негодяем».

Янь Цзы, подняв копье, подошёл к конюху и сказал ему: «Ты ухаживал за лошастью нашего правителя, но убил её — за это заслуживаешь смерти. Ты заставил нашего правителя из-за убитой лошади казнить конюха — за это тоже полагается смертная казнь. Ты привёл к тому, что из-за убитой лошади наш правитель казнил конюха, и эта история разлетелась по соседним государствам, так что все узнали, что наш правитель любит лошадей больше, чем людей, и он получил репутацию жестокого и несправедливого — за это тоже полагается смертная казнь. Учитывая всё это, тебя нельзя не казнить.» Когда Янь Цзы хотел сказать что-то ещё, Ци Цзинго поспешно воскликнул: «Учитель, отпусти его, чтобы я не заслужил дурную славу жестокого человека и не стал посмешищем для всего мира». Так Янь Цзы ловко спас жизнь того конюха.

Мы видим, что обратное высказывание может усилить абсурдность ситуации, позволяя людям более ясно увидеть истинное лицо абсурда, что, в свою очередь, достигает лучшего эффекта убеждения.

Кормилица императора Ву из династии Хань, Лю Чэ, однажды совершила преступление за пределами дворца. Узнав об этом, император Ву решил наказать её по закону. Кормилица вспомнила об остроумном и красноречивом Дунфань Шао и попросила его о помощи. Дунфань Шо сказал ей: «Здесь не место для словесных споров. Если ты хочешь спастись, то когда тебя будут уводить, просто постоянно оглядывайся на императора, но ни в коем случае не произноси ни слова. Поступив так, у тебя, возможно, появится хоть какая-то надежда». Когда кормилицу вызвали на допрос, она намеренно подошла к императору, чтобы попрощаться с ним. И вот кормилица с печальным выражением лица не переставала смотреть на императора Ву. Тогда Дунфань Шо сказал ей: «Ты слишком наивна. Император уже вырос, разве он теперь питается

твоим молоком?» Император Ву уловил скрытый смысл в словах Дунфан Шо, на его лице мгновенно отразилось печальное и неловкое выражение, и он тут же помиловал кормилицу.

В общем, эффект иронии заключается в её «микроскопической» роли: если к абсурду добавить ещё больший абсурд, то абсурд не сможет никуда скрыться и станет очевидным.

3. Юмор может заставить аргументы собеседника развалиться сами по себе

Фрейд говорил: «Самые юмористичные люди — это те, кто лучше всего приспосабливается к жизни».

В жизни часто бывают неловкие моменты, когда в мгновение ока наше достоинство умышленно или неумышленно оскорбляют, или же любители розыгрышей ставят нас в неловкое положение на глазах у всех. В такие моменты некоторые люди чувствуют, что полностью потеряли лицо, им стыдно до глубины души, и они готовы провалиться сквозь землю. Но есть и такие, которые остаются невозмутимыми, спокойно и непринуждённо продолжают разговаривать и смеяться, как ни в чём не бывало, и таким образом выходят из затруднительных ситуаций, угрожающих их репутации. Известный кинорежиссёр Хичкок однажды снимал грандиозный фильм, главную роль в котором исполняла знаменитая актриса и красавица. Но она стремилась к «идеальному образу» и постоянно придиралась к ракурсам камеры. Она снова и снова повторяла Хичкоку, что его обязательно нужно снимать её «с самой выгодной стороны»: «Вы просто обязаны учесть мою просьбу».

«Извините, я не могу этого сделать!» — громко ответил Хичкок.

«Почему?»

«Потому что я не могу снимать вас с лучшей стороны — вы же прижимаете её к креслу!»

Вот в чём сила юмора.

Столкнувшись с резкими замечаниями и требованиями со стороны других, умело ответив юмором, можно тактично выразить свою точку зрения и позицию, не допуская при этом чрезмерного неловкого положения. Точно так же, когда кто-то намеренно ищет поводы для придинок или мешает вам работать, использование силы юмора может помочь эффективно решить возникшую проблему.

Юмор — это проявление мудрости и расслабление ума. Вступая в общественную жизнь, человек неизбежно сталкивается с бесчисленными страданиями, печалью и трудностями. Если вы умеете использовать силу юмора и способны самостоятельно создавать юмористические ситуации, то мир наверняка наполнится смехом, а многие конфликты, возможно, будут разрешены. Если на несоответствующие слова и поступки других людей всегда реагировать резко и конфронтационно, это только усугубит противоречия, тогда как использование силы юмора способно разрядить напряжённую обстановку и мгновенно рассеять неприятные эмоции как у вас, так и у собеседника. Более того, благодаря своему чувству юмора вы сможете наладить хорошие отношения с окружающими, завоевать их симпатию и поддержку, что, естественно, позволит вам добиваться большего результата с меньшими усилиями.

4. В споре нужно бить по слабому месту собеседника

Как гласит пословица, «правда — мать мудрости». С моральной точки зрения это утверждение, конечно, верно. Однако в реальной жизни, когда две стороны сталкиваются друг с другом, иногда возникает абсурдная ситуация: тот, кто прав, оказывается в затруднительном положении и не может сдвинуться с места. Противник может быть либо властью имущим, который, опираясь на свою власть, давит на собеседника, не давая ему возможности оправдаться; либо беспринципным хулиганом, который не признаёт никаких аргументов, из-за чего вы не можете ничего доказать.

Столкнувшись с такой ситуацией, если сторона, находящаяся в праве, не готова терпеть унижения и оскорбления и намерена бороться до конца, чтобы вырваться из затруднительного положения, то в ходе спора все её слова должны точно поражать суть дела или ключевые

моменты проблемы, ставя оппонента в тупик и лишая его возможности оправдаться, что позволит переломить ситуацию и превратить неудачу в победу.

Один философ часто говорил: «То, что видят человеческие глаза, — это иллюзия, а не истинная реальность». Однако, когда он встретил на улице испуганную лошадь, он спрятался на крыше.

Люди хотели опровергнуть его собственное заблуждение, сославшись на его поведение. Поэтому мы спросили его: «Разве ты не говорил, что человеческий глаз видит лишь иллюзии? Почему же ты тогда спрятался на крыше?»

Проявлять наступательный дух и искать противоречия в его собственных словах — это правильно, но люди недооценили его хитрость и не заметили, что, указывая на его поведение — то, что он спрятался на крыше, — мы затрагиваем наше собственное зрение. А согласно его ошибочному утверждению, это зрение — иллюзия. Это дало ему возможность выкрутиться и оправдать себя: «Вы видели, как я забрался на крышу? Это ваша иллюзия».

Поскольку в первом раунде нам не удалось опровергнуть его, давайте подведем итоги: наступательный дух и поиск противоречий в его собственных утверждениях — это правильное направление, его нужно сохранить; однако не следует затрагивать наше зрение, а нужно искать проблемы в его собственном восприятии. Кроме того, как показывает наш предыдущий опыт, следует обращать внимание на слова в высказываниях оппонента, которые обобщают все без исключения — именно в этом часто кроется его слабое место. Он сказал: «Все, что видят человеческие глаза, — это иллюзия». В этой фразе слова «человек» и «всё» относятся именно к этой категории. «Человек» означает всех людей, а значит, должен включать и самого этого философа. «Всё» — это иллюзия, а значит, он никогда не видел истинной реальности. Как только мы додумались до этого, его слабое место стало очевидным. Мы можем спросить его:

«Вы человек?»

«Что это за вопрос? Конечно, я человек!»

«Тогда ты видел истинную реальность?»

«Нет», — он может ответить только так. Иначе он сам опроверг бы свою теорию об иллюзиях.

Тогда мы можем задать ему следующий вопрос: «Раз никто никогда не видел истинной реальности, то откуда ты знаешь, что всё, что мы видим, — это иллюзии, отличающиеся от истинной реальности?»

Этому философу будет очень трудно найти убедительный ответ. Такой метод можно назвать «использовать его же копьё против его же щита», то есть атаковать его его же словами, выявляя противоречия в его высказываниях и тем самым опровергая его.

Царь Ци Сюань был высокомерным и тщеславным человеком. Согласно записям в «Стратегиях Воюющих царств», однажды, когда он призвал к себе Янь Шу, он наткнулся на серьезное препятствие.

Царь Ци Сюань, сидя на своём троне, с высокомерным видом воскликнул:

«Шу, подойди сюда!»

Янь Шу был этим весьма недоволен. Он тоже принял величественную позу, подобную позе Ци Сюань-ва, и, к удивлению всех, воскликнул:

«Царь, подойди сюда!»

Царь Ци Сюань задрожал от ярости.

Придворные в панике упрекнули его: «Царь — властелин, а ты — его подданный. То, что царь призывает тебя подойти, — это естественно; а как ты смеешь призывать царя подойти к тебе?»

Янь Шу не торопясь ответил: «Если говорить о принципах, то это вполне допустимо. Если бы я подошёл к нему, это означало бы, что я преклоняюсь перед его властью и влиянием; а когда я призываю царя подойти ко мне, это означает, что он демонстрирует своё стремление почитать

мудрых людей. Я считаю, что лучше пусть царь будет добрым правителем, почитающим мудрых людей, чем заставлять меня преклоняться перед его властью и влиянием!»

Хотя Ци Сюань-цзян и понимал это в душе, но, столкнувшись с такими высокими рассуждениями Янь Шу, любящего своего правителя и свою страну, он не смог проявить гнев. Так и миновала опасная ситуация.

Из этого можно вывести шаги, позволяющие уловить суть и опровергнуть оппонента:

Во-первых, перед казавшимся сильным противником нужно сохранять твёрдую и решительную позицию, чётко обозначить свою точку зрения и быть непоколебимо уверенным в победе.

Во-вторых, аргументы, разоблачающие сильного противника, должны быть исчерпывающими и убедительными, доказательства — неопровержимыми, не оставляя сопернику лазейки.

В-третьих, нужно действовать по первому же поводу, высказываясь остро и лаконично, придавая каждому слову и каждой фразе максимальный вес и силу.

Наконец, нужно ударить по самому уязвимому месту и нанести сокрушительный удар. Соперник должен почувствовать, что, если он не восстановит справедливость, то, когда возникнут серьезные последствия, будет уже слишком поздно сожалеть.

Только так, даже в противостоянии с весьма сильным противником, можно гарантированно одержать победу.

Более того, ответные высказывания или действия должны превосходить действия оппонента, только так, при сравнении, можно не только сохранить инициативу, но и произвести на оппонента сильное впечатление, обеспечив огромную убедительность и убедительный эффект.

5. Оценка эффективности словесного контратака

В конфликте цель нашего ответного удара — скорректировать и улучшить межличностные отношения, в которых мы находимся, то есть разрешить противоречие, а не усугубить его. Это важный признак эффективности ответного удара. Хорошая красноречивость — одно из главных орудий для победы над оппонентом, но даже имея в руках хорошее оружие, если им неправильно пользоваться, оно может выстрелить не в ту сторону, нанеся вред как окружающим, так и самому себе. Поэтому, используя язык для ответного удара, необходимо правильно оценивать его эффективность.

Умение соблюдать меру в словесном контратаке является решающим фактором её эффективности. Под «меркой» понимается граница допустимого. Согласно первому главному принципу «не давать себя обидеть», при словесном контратаке следует, основываясь на своей тонкой оценке ситуации, четко определить свои сильные и слабые стороны, а также точно понять, что, как и в какой степени следует сказать. Иными словами, необходимо установить границы своего высказывания, исходя из точного прогноза возможных последствий после произнесения слов. В противном случае неточные или неуместные высказывания могут поставить вас в пассивное и неловкое положение.

Чтобы правильно определить меру в словесном контратаке, в первую очередь следует действовать целенаправленно, не расширяя круг атак. При контратаке нужно сосредоточиться на главном противоречии, называть вещи своими именами, а не наживать себе врагов со всех сторон, отталкивая тех, кого можно было бы привлечь на свою сторону, — даже друзей — в лагерь противников, что приведет к собственной изоляции и пассивному положению. Автор этой статьи однажды стал свидетелем следующего случая в автобусе. В Пекине всем известно, что при превышении установленных норм провоза багажа необходимо приобретать дополнительный билет, однако приезжие из других городов не всегда знают об этом правиле.

Один приезжий, неся на плече большой рюкзак, после того как сел в автобус, вступил в спор с кондуктором по поводу покупки билета на багаж. Он, казалось, был вполне прав и упрекнул кондуктора: «Я проехал на поезде несколько тысяч ли, и ни разу не платил за лишний багаж, а вот в этом автобусе я должен доплачивать — в чем тут логика?» Эта фраза сразу же

заставила кондуктора проглотить слова, которые уже были у нее на языке, и она не знала, как ответить. Через некоторое время она, словно про себя, пробормотала: «Вот эта banda невоспитанных приезжих и наводит беспорядок в Пекине». Кто бы мог подумать, что в этом автобусе, отправлявшемся с Пекинского вокзала, две трети пассажиров составляли приезжие.

Её слова вызвали бурную реакцию, и пассажиры один за другим стали задавать кондукторше вопросы: «Разве мы, приезжие, все не купили билеты? Разве мы все неразумны? Этот земляк только что приехал в Пекин — он просто не знает пекинских правил или специально ведет себя грубо и бесцеремонно?» Сама по себе кондукторша не сделала ничего плохого, добросовестно выполняя свои служебные обязанности в соответствии с правилами; поначалу она пользовалась полной поддержкой всех пассажиров, но из-за того, что не угадала с мерой в своих ответных словах, она сама загнала себя в затруднительное положение. Это урок, который мы должны извлечь при словесном противостоянии. Поэтому, отвечая словом на слово, следует трижды подумать, прежде чем говорить, и взвесить свои слова, иначе, как пролитая вода, их уже не вернуть, и вам самому придётся пережить ещё больше унижений.

Во-вторых, следует контролировать силу удара — не добивайте человека одним ударом и не заставляйте его замолчать одной фразой. В большинстве случаев при ответной реакции следует оставлять собеседнику немного пространства для маневра и соблюдать меру. Поскольку большинство людей заботятся о своем престиже, оставление ему пространства для маневра фактически создает возможность для смягчения конфликта и дает вам возможность отступить. В противном случае, загнав его в тупик, вы не оставите ему иного выбора, кроме как вступить с вами в открытое противостояние. В результате обе стороны окажутся в состоянии напряжённой конфронтации, и в конце концов оба потерпят поражение, а ваше положение, в котором вы терпите унижения, так и не изменится. А это вовсе не является целью нашего ответного удара. Однако в жизни многие люди не могут глубоко понять эту истину и считают, что чем жесточе ответный удар, тем лучше, хотя на самом деле это не так. Поэтому можно сказать, что словесный ответный удар — это искусство борьбы.

Авей тайно влюбился в Цзяцзя, но у Цзяцзя было другое сердце, и она оставалась равнодушной к нему. Наконец наступил день рождения Цзяцзя, и Авей решил «зажечь» на вечеринке. В мерцающем свете свечей Авей с чувством запел: «Любовь, любовь, любовь бесконечна...» Цзяцзя почувствовала, что Авей поставил её в неловкое положение на глазах у всех, но она лишь слабо улыбнулась и мягким тоном сказала: «Не ожидала, что Авей, который обычно такой молчаливый, обладает таким прекрасным голосом. Давайте пожелаем счастья той девушке, которой в будущем посчастливится услышать его нежный голос». Эта фраза, казавшаяся и похвалой, и признанием в любви, незаметно нанесла Авеи сокрушительный удар. Но посторонние этого не заметили. Так она и сохранила Авеи лицо, и легко победила соперницу.

Эти два аспекта можно обобщить одной фразой: только владея широтой и глубиной словесного контратака, можно гарантировать его силу, эффективно достичь цели контратака и избежать унижения.

6 Искусство опровержения

Когда вы хотите опровергнуть собеседника, помимо весомых аргументов, вам понадобятся навыки ведения беседы. Вам нужно внимательно и спокойно выслушать собеседника, выделить ключевые моменты и слабые места в его высказываниях. Если собеседник ещё не закончил, ни в коем случае не перебивайте его и не показывайте мимикой, с чем вы не согласны, а с чем — согласны. Дождитесь, пока он закончит, а иногда даже спросите: «Есть ли у вас ещё какие-то мнения?» Многословность ведёт к ошибкам, поэтому дайте ему высказаться до конца — это отличная возможность найти точки для опровержения.

Начиная опровергать, вы должны сохранять спокойствие и говорить уверенно. Сначала кратко изложите суть его высказывания и спросите, верно ли он вас понял. Затем выразите

умеренное согласие с теми аспектами, в которых он прав, чтобы он почувствовал себя довольным. В конце разговора, используя слово «но», пойдите на поворот и опровергайте его аргументы по порядку, помещая менее важные вначале, а более важные — в конце, постепенно усиливая давление и становясь всё более решительным, пока он не окажется в положении, когда ему будет невозможно опровергнуть ваши доводы. Если вы хотите преподать ему урок, оставьте это на самый конец: только увидев на его лице выражение понимания, можно начинать давать наставления.

Говоря поучительные слова, вы должны проявлять искренность, чтобы продемонстрировать свои благие намерения; ни в коем случае не допускайте ноток упрека или насмешки, чтобы он не рассердился от стыда и не вызвал новый спор, ведь тот, кто опровергает, хотя и опирается на доводы и ловкость, чтобы убедить собеседника, должен также затронуть его чувства, чтобы он искренне согласился. Чем убедительнее доводы и чем сильнее контратака, тем мягче должен быть тон. Иногда в середине выступления следует поставить себя на его место, выразить его переживания и намерения, а затем сразу же нанести ответный удар, чтобы он понял, в чём заключается его ошибка. Иногда не помешает проявить горячность, а затем снова перейти к мягкости — чередуя «весенний ветер» и «гром», чтобы в полной мере продемонстрировать справедливость вашей позиции, вашу непоколебимость и ваше сочувствие. В целом процесс опровержения сводится к тому, чтобы сначала «восхвалять», а затем «опровергать», но не следует «восхвалять» чрезмерно, иначе ваше «опровержение» утратит силу; не следует и «опровергать» чрезмерно, иначе ваше «восхваление» не вызовет у него понимания. Бессмысленных слов следует избегать во что бы то ни стало, однако удачные сравнения и метафоры ни в коем случае не являются бессмысленными: чем удачнее сравнение и чем точнее метафора, тем сильнее они пробудят в нем понимание.

Завершив опровержение, даже если вы одержали победу, сохраняйте скромность, чтобы собеседник не почувствовал себя побеждённым; более того, отвлекитесь от темы и поговорите о чём-нибудь другом — всегда должно быть место для разговоров и смеха, чтобы как можно больше разрядить серьёзную атмосферу, сложившуюся во время опровержения. Споры — это одно, дружеские отношения — другое. Споры должны ограничиваться конкретным вопросом и не затрагивать личные отношения. Если вы оба выступаете в качестве представителей, всегда следует отделять представителя от личности и не давать повода для подозрений в прямых личных напаках. Если же собеседник в порыве гнева начнёт нападать на вас лично, вы должны с дружелюбным тоном объяснить ему, что вы — представитель, а не непосредственный участник дела. Многократные объяснения обязательно помогут уменьшить недоразумения; даже если собеседник начнёт оскорблять вас, вы должны проявить великодушие, отнестись к этому с пониманием и отмахнуться с улыбкой.

Что касается дискуссий, не связанных с личными интересами, то в некоторых случаях речь идет о защите личной позиции, а в других — о соревновании в красноречии. Чтобы отстоять свою точку зрения, вам придется в той или иной степени признать некоторые аргументы оппонента; тон опровержения иногда можно смягчить, используя корректирующий подход, а не исключительно наступательную позицию. Если же дело происходит на собрании, достаточно заручиться поддержкой большинства, побудить представителей разных сторон отреагировать и заставить их все вместе обрушиться на оппонента, создав ситуацию, когда он окажется в окружении со всех сторон — тогда вам не придется в одиночку вступать с ним в спор. Такое окружение со всех сторон не только обладает огромной силой и впечатляющим размахом, но и позволяет вам не тратить чрезмерных усилий.

Что касается техники дебатов в соревновательном формате, то она изначально носит игровой характер, поэтому не стоит относиться к ней слишком серьезно. Если оппонент начинает воспринимать игру всерьёз, воспользуйтесь моментом, чтобы выйти из спора и предложить примирение. Некоторые не могут понять этого и часто из-за мелочей вступают в оже-

сточённые споры, в результате чего обе стороны краснеют от возмущения и расходятся в немилости. Но зачем вообще так мучиться?

Упражнение после урока: как использовать ораторское мастерство для смелого контратаки

В реальной жизни ситуации, когда вас обижают, бывают самые разные, поэтому при контратаке необходимо проявлять гибкость и подбирать меры в соответствии с конкретной ситуацией. Исходя из четырёх основных принципов защиты от обид и учитывая особенности словесной контратаки, можно выделить шесть основных приёмов.

(1) Отвечать тем же и активно выходить из тупика

Иногда мы сталкиваемся с людьми, которые, даже будучи правы, не уступают. Если вы будете терпеть и сохранять им лицо, они этого не поймут и не оценят, а наоборот, станут ещё более наглými и будут заходить всё дальше. С такими людьми можно справиться только методом «блокирования», то есть активного контратаки.

Некоторые, услышав «отвечать тем же», сразу представляют себе сцену, похожую на петушиный бой, когда соперники, указывая пальцами друг на друга, обмениваются оскорблениями. На самом деле это самый неудачный вариант словесного контратака. Он ведет себя нечестно, а вы — несправедливо: в перепалке соперник теряет лицо, но и вы оказываетесь не лучше его. Такой подход совершенно недопустим. Лучший способ — это проявить мужество, «не испугаться внезапного нападения и не разгневаться на безосновательное оскорбление», уловить логические ошибки оппонента и, сохраняя спокойствие и уравновешенность, продемонстрировать свою огромную силу, заставив оппонента почувствовать себя неловко. Таким образом, сила словесного контратаки заключается не в отдельных острых словах и тем более не в нецензурной лексике, а в использовании логических умозаключений и контратаке с помощью аргументов.

«Око за око» — это распространённая форма ответного удара. Она заключается в использовании логических рассуждений, аналогичных аргументации оппонента, с целью опровергнуть его позицию. Это способ вырваться из ситуации, в которой вы вынуждены терпеть оскорбления; он носит явный оттенок «борьбы» и в первую очередь отражает мужество и сообразительность человека.

Когда Гу Хунмин учился в Великобритании, его гнетло одиночество, и он часто испытывал тоску по родине, чувствуя себя чужаком в чужой стране. Каждый раз, когда наступали традиционные китайские праздники, он, следуя древним китайским обычаям, накрывал жертвенный стол, накрывал его обильным столом с вином и блюдами, чтобы удаленно почитать предков и выразить свою тоску по родине и стране. Однажды хозяйка дома, увидев Гу Хунмина, стоящего на коленях перед столом и поклоняющегося в соответствии с обрядом, с нескрываемым презрением спросила: «Эй, молодой человек, раз ты так усердно кланяешься, неужели твои предки придут сюда, чтобы насладиться этими блюдами и напитками?» Гу Хунмин был глубоко задет, в нём вспыхнула ярость, и из-за уязвленного самолюбия в его ответе одновременно проявились едкость и юмор. Он вежливо ответил: ««Полагаю, вы повсюду подносите своим предкам цветы, так что ваши предки, должно быть, уже почувствовали их аромат!» В этом спокойном ответе чувствовалась сильная напряжённость: «Если ты ударил меня по левой щеке, я не пощажу и правую», но в словах явно проскальзывал следующий смысл: это разные обычаи разных народов. Если мой способ неправильный, то и твой не будет правильным.

Использовать ошибку против ошибки, заставляя собеседника нанести себе пощечину. Это искусный метод языкового контратаки. Его искусность заключается в том, чтобы уловить пробел в речи собеседника, воспользоваться его логикой и вывести вывод, который заставляет его самопровергнуть себя. Это и есть «использовать твое копьё против твоего щита».

В жизни часто приходится сталкиваться с неразумными людьми. Перед лицом их абсурдной логики невозможно вести разумную дискуссию. В такой ситуации многие, поддавшись гневу, начинают ругать собеседника, называя его негодяем. А тот, в свою очередь, с убеди-

тельной силой излагает целую череду извращённых аргументов, оставляя вас безмолвными. В таких случаях следует хладнокровно проанализировать абсурдность его теории и, используя его же ошибки, развить собственное рассуждение. Причина, по которой этот метод позволяет добиться заметного эффекта и успеха в диалоге, заключается, прежде всего, в том, что собеседник умеет улавливать языковые ошибки или нелепости в высказываниях оппонента, а затем искусно использует аналогию, приводя сравнения и примеры, чтобы парировать аргументы оппонента и лишить его возможности ответить. Типичным примером метода «борьбы нелепостью с нелепостью» является остроумный диалог из старинной китайской народной сказки «Петух, несущий яйца» и «Мужчина, рожаящий ребенка».

Один уездный судья решил подложить камень преткновения добродушному крестьянину. Он ложно обвинил крестьянина в том, что тот в сговоре с односельчанами под предлогом засухи и неурожая отказался платить налоги, и предъявил ему обвинение в уклонении от уплаты имперских налогов. После того как крестьянина жестоко избили, уездный судья предписал ему в течение трёх дней сдать два «петушиных яйца», в противном случае ему грозила смертная казнь. Крестьянин был в растерянности, но его жена отличалась умностью и находчивостью. Через три дня жена крестьянина пришла в суд вместо мужа, чтобы дать ответ.

Уездный судья с самого начала гневно воскликнул: «Почему твой муж не явился лично? Это явное неуважение к моей особе!» Жена крестьянина спокойно ответила: «Отвечаю уездному судье: мой муж не осмеливается ослушаться приказа уездного судьи. Просто он сейчас дома принимает роды и действительно не может оторваться, поэтому попросил меня прийти вместо него». Уездный судья к этому моменту уже давно забыл о своей нелепой логике, требующей «петушиных яиц», и гневно воскликнул: «Что? Твой муж тоже может рожать детей? Это же нелепая шутка! Дерзкая шлюха, как ты смеешь обманывать меня! Люди, избийте её!» Услышав это, крестьянка, выпрямив грудь и не проявляя страха, смело сказала: «Подождите! Ваше Превосходительство, раз роды у мужчины — это небывалая шутка, то разве яйцо от петуха — не такая же небывалая шутка? Раз уездный судья требует от простолюдинов сдать яйцо от петуха, разве это не обман народа?» Нелепый и жестокий уездный судья был опровергнут и онемел от удивления.

Как видно, ключ к методу «борьбы с абсурдом с помощью абсурда» заключается в том, чтобы ухватить нелепость и ошибки собеседника, загнать его в безвыходное положение с помощью его же логики и ответить ему той же монетой. Эффективность такого способа словесного контратака заключается в том, что он попадает в самую точку, наносит мощный удар, не оставляя собеседнику ни возможности защититься, ни возможности ответить, что позволяет избежать унижения.

В жизни иногда из-за ограничений, связанных с обстоятельствами, статусом и т. п., контратака методом «борьбы с абсурдом с помощью абсурда» не может быть такой же лаконичной, как у этой крестьянки, и в устном общении не бывает столь прямой; вместо этого нужно идти по течению, следовать за нитью, и только посредством целенаправленного и планомерного пошагового подведения собеседника к выводу можно заставить его неосознанно попасть в ловушку и самостоятельно опровергнуть свою точку зрения. Однако будь то прямое противодействие или побуждение собеседника к самоопровержению, необходимо уловить слабое место собеседника, шаг за шагом наступать, говорить убедительно и убеждать разумными аргументами.

«Опровергать заблуждение заблуждением», «отвечать тем же, чем тебя атаковали» — следует руководствоваться нашим первым главным законом: наносить ответный удар в соответствии с правилами игры, присущими самой ситуации. У всего есть своя логика, и искусный оппонент не будет вести себя неразумно или поддаваться эмоциям, а воспользуется логикой собеседника в своих интересах. Таким образом, он не только соблюдает специфические правила игры, присущие самой ситуации, но и упорядоченно достигает цели ответного

удара, вызывая у собеседника гнев, но не давая ему возможности опровергнуть. Именно в этом заключается эффективность словесного контратака. При проведении активного контратака, идущего в лоб, следует обращать внимание на силу высказываний, чтобы они звучали убедительно; нужно действовать, когда это необходимо, а не говорить мягко и невнятно, долго болтая и не доходя до сути.

(2) Использовать остроумные фразы, намекающие на собственную силу

Согласно второму главному принципу защиты от оскорблений, сила — это ключ, с помощью которого человек создает образ человека, с которым не стоит связываться, чтобы не подвергнуться оскорблениям. Иногда сила явно демонстрируется, и другие, естественно, не осмеливаются вести себя дерзко. Но бывает, что сила скрыта, остаётся незамеченной, и тогда легко подвергнуться оскорблениям. В современном общении люди в большей степени стремятся к цивилизованности, поэтому словесный ответ не должен быть резким, и уж тем более нельзя сыпать ругательствами, постоянно бросая фразы вроде «твой дед тоже не слабак». Необходимо не только дать собеседнику понять, что он неверно вас оценил, но и остановиться на грани, чтобы сохранить ему лицо, умело защитить себя от оскорблений и избежать дальнейшего обострения и ухудшения ситуации. Для этого нужно найти правильные слова, незаметно продемонстрировать свою силу и тем самым подавить собеседника.

«Игла в вате» — это эффективный способ намекнуть на свою силу. Его особенность заключается в том, что сила скрыта за мягкостью. При ответе интонация должна быть спокойной, а слова — тактичными и уместными: это демонстрирует уважение к собеседнику, не задает его чувства и не унижает его достоинство, но при этом искусно дает понять, что с вами не стоит связываться. Как правило, собеседник, проявив тактичность, остановится на этом, воспользуется предоставленной вами возможностью уйти с достоинством, и все останется как прежде.

Один менеджер по натуре был распутным. Однажды, увидев очаровательную девушку из отдела по связям с общественностью, он стал без умолку сыпать приторными комплиментами: «Девушка, вы — самая красивая девушка, которую я когда-либо встречал. Вы просто сногшибательны, я вас никогда не забуду! Сегодня вечером после работы я угощаю вас ужином, не соидете ли вы со мной?» Девушка из отдела по связям с общественностью была крайне раздражена, но профессиональный инстинкт заставлял её сдерживаться.

Поэтому она вежливо ответила: «Простите, сэр. После работы я должна пойти на свидание в школу боевых искусств с человеком, которого я действительно никогда не забуду». ««Вы имеете в виду своего парня? Из школы боевых искусств?» — с недоверием спросил менеджер. «Да. Мы учились вместе в школе боевых искусств». Это окончательно ошеломило менеджера. Он и представить себе не мог, что эта стройная девушка, стоящая перед ним, владеет боевыми искусствами — одного этого было бы достаточно, чтобы заставить его попотеть, не говоря уже о том, что у неё ещё и парень из школы боевых искусств. Увидев его реакцию, девушка из отдела по связям с общественностью многозначительно улыбнулась: «Он очень ревнив. В этом вопросе я не могу позволить себе никакой небрежности». Если даже она не смеет проявлять небрежность, то как этот дилетант в боевых искусствах может с ней связываться? Менеджер, питавший нескромные намерения, был вынужден отступить, сухо усмехнувшись. Девушка не ответила резкостью и не позволила себе грубости, а лишь в своих спокойных словах намекнула на свою силу, что заставило менеджера, изначально презиравшего её, мгновенно почувствовать страх.

Такой метод ответного удара, скрывающий остроту за мягкостью, — это проявление силы в мягкости, победа мягкого над жёстким. Он позволяет не только ловко выйти из неприятной ситуации, но и не ущемить достоинство собеседника, демонстрируя внутреннюю силу благодаря собственному хорошему воспитанию. Однако при использовании этого метода необходимо проявлять чёткость в высказываниях: не следует говорить невнятно, нерешительно или

уклоняться от прямого ответа, чтобы не создать у собеседника ложного впечатления, будто вы нерешительны или не хотите идти на уступки.

(3) Умелое использование юмора

Юмор позволяет человеку, подвергающемуся оскорблениям, рационально ответить собеседнику в непринуждённой и шутливой манере. Когда люди подвергаются нападкам, они часто теряют хладнокровие, и их ответные действия зачастую носят резкий и грубый характер, что только усугубляет тупиковую ситуацию. Юмор же позволяет человеку расслабиться в сложной ситуации и с помощью остроумных реплик достойно дать отпор собеседнику, достигая двойного эффекта: смягчая атмосферу и одновременно нанося умеренный ответный удар.

Остроумный юмор часто превращает вражду в дружбу и способствует развитию ситуации в благоприятном направлении. Такой способ ответа не предполагает ожесточённой конфронтации и напряжённости, а отличается лёгкостью и юмором, а в словах просвечивают доброта, искренность и понимание. Слова передают настроение, обе стороны понимают друг друга, и в смехе все остаются довольны. Ответ превращается в шутку, а словесная перепалка ловко обходится стороной. Таким образом, юмор — это позитивный способ ответа, основанный на доброжелательности.

Зимой в Пекине стоит пронизывающий холод, и у входов во все магазины висят толстые хлопковые занавески. Поскольку входящие и выходящие находятся по разные стороны занавески и не видят друг друга, если двое одновременно приподнимают занавеску, столкновение, естественно, неизбежно. Однажды молодой человек приоткрывал занавес, собираясь войти, как раз в этот момент девушка изнутри тоже приоткрывала занавес, собираясь выйти, и одновременно сделала шаг. Девушка наступила на ботинок молодого человека, неожиданно пошатнулась и невольно вскрикнула: «Ай!». Парень поспешно протянул руку, чтобы поддержать её, извинился и отошёл в сторону, пропустив девушку вперёд.

Выйдя из дома, девушка бросила на парня взгляд и спросила: «Как ты вообще ходишь?» Этот резкий упрек на мгновение лишил парня дара речи. В ситуации, когда у двери наступили друг другу на ноги, вина лежала на обоих, он уже вежливо извинился, но девушка не отступала, и парень тоже начал немного нервничать. Но, подумав, он понял: она — благовоспитанная девушка, и ей уже было неловко за то, что она наступила ему на ногу, а тем более — за то, что он поддержал её на глазах у всех. Просто девушка была раздражена своим неловким поступком и невольно выместила злость на этом «виновнике». Подумав об этом, он тут же успокоился и с улыбкой сказал: «Извините, я хожу на ногах, наверное, напугал вас». Девушка на мгновение озадачилась, но тут же хихикнула: «Вы так забавно говорите! Это не ваша вина, просто я не заметила и вытянула ногу слишком быстро. Извините, что наступила на вас». Ответ молодого человека был абсолютно дружелюбным. Ходить на ногах — это нормально, как это можно напугать другого человека? Своим юмором молодой человек ловко дал понять девушке, что это его нога стала причиной ее испуга, намекнув на своё понимание и уважение к ней. Девушка перешла от упреков к извинениям, и словесная перепалка была предотвращена исключительно благодаря доброжелательному юмору молодого человека.

Сначала признать, а потом перевести разговор в другое русло — скрыть острую иронию в самоиронии, застав собеседника врасплох. Этот метод часто используется в ситуациях или в общении с людьми, с которыми не стоит вступать в конфликт. Иногда мы попадаем в такую неловкую ситуацию: собеседник намеренно или ненамеренно обидел вас, но он является вашим начальником, и, несмотря на обиду, вам приходится сохранять лицо. Или же, учитывая ваш статус и положение, нецелесообразно прямо опровергать его слова, хотя в душе вы действительно испытываете сильное недовольство. В таком случае стоит сначала небрежным тоном, с самоиронией сказать несколько фраз, следуя линии мысли собеседника. В конце разговора резко сменив тему, сделайте вывод, который станет для собеседника полной неожиданностью. Это не только оживит обстановку, но и снимет напряжение. Такой подход, полный

неожиданных поворотов, обладает большой силой воздействия: он застает собеседника врасплох, но при этом позволяет сохранить лицо и вам, и ему. В итоге собеседнику не останется ничего другого, как сухо рассмеяться и спустить дело на нет.

Премьера знаменитой пьесы Шона Берна «Оружие и люди» прошла с огромным успехом. По горячему требованию зрителей Шон Берн вышел на сцену, чтобы поблагодарить публику. В этот момент из зала раздался громкий крик: «Ужасно!» Во всём театре сразу воцарилась тишина, воздух словно застыл. Столкнувшись с таким невежливым поведением и напряжённой обстановкой, Шонар с улыбкой поклонился тому человеку и вежливо сказал: «Друг мой, я согласен с вашим мнением». Он пожал плечами, посмотрел на других зрителей, которые только что бурно аплодировали, и сказал: ««Но какая польза от того, что мы вдвоём противимся столь многочисленной публике?» В тот же миг в зале раздалась ещё более бурные аплодисменты и овации. В подобной ситуации дать необходимый отпор невежливому поведению собеседника — это не только необходимость для защиты собственного достоинства, но и законное действие, направленное на иронию в адрес собеседника и критику его ошибки. Однако резкий отпор и споры в гневе недопустимы; идеальным способом является ответить с юмором. Слова Шона Шона были вежливыми и сдержанными; на первый взгляд казалось, что он проявляет понимание к собеседнику, но при более внимательном рассмотрении становилось ясно, что это был мощный ответный удар.

В целом, юмор как активный способ выхода из ситуации, когда вас обижают, отличается четкими границами поведения. Его эффективность заключается в способности предвидеть последствия своих действий с учетом окружающей обстановки и на этом основании определять форму и меру ответного удара, делая его вежливым и сдержанным.

(4) Намекнуть на скрытый смысл, давая собеседнику понять подтекст

Это более тонкий способ контратаки, чем юмор. Кажется, что контратакующий не реагирует на слова или поступки собеседника, а говорит о чем-то совершенно другом, не имеющем к ним никакого отношения. Однако при внимательном анализе становится ясно, что эти два явления имеют большое сходство. Говорящий, используя аналогию, деликатно доносит до собеседника свою точку зрения, искусно опровергая его мнение. В такой ситуации обе стороны молчаливо понимают, о чём идёт речь: говорящий имеет в виду одно, а слушающий — другое. Такой способ ответного удара является деликатным и тактичным, а скрытый смысл не нуждается в пояснениях.

Применяя этот метод для контратаки, перед тем как заговорить, необходимо тщательно всё обдумать и определить чёткие границы поведения. Говоря, нужно иметь чёткий цель: с виду может казаться, что речь идёт о чём-то совсем другом, но на самом деле у говорящего всё тщательно продумано. Кроме того, следует обратить внимание на сходство событий, чтобы тем самым натолкнуть собеседника на нужную мысль. Ни в коем случае нельзя говорить бессвязно или без всякой связи с темой.

(5) Смена темы, отвлечение внимания

В общении иногда слова или вопросы собеседника ставят человека в неловкое положение, когда он не знает, как поступить. Чтобы вырваться из этой напряжённой и неловкой атмосферы, можно уклониться от ответа на заданный вопрос, выбрав тему, не имеющую отношения к текущему разговору, и перенаправив внимание собеседника в другое русло.

Сменить тему, казалось бы, дело довольно простое: достаточно просто перевести разговор в другое русло, и дело с концом. Однако сделать это так, чтобы не было видно, что вы специально это делаете, и плавно перейти к другой теме, — задача не из лёгких; для этого требуются навыки гибкого реагирования на ситуацию. В противном случае у собеседника сложится неблагоприятное впечатление, что вы «делаете вид, что ничего не слышите и не видите».

Однажды утром сотрудники постепенно начали собираться в офисе. Войдя в комнату, все замерли от удивления: на столе старого Чжана вещи валялись в беспорядке, два ящика были

взломаны, а 1000 юаней наличными исчезли. Как раз когда все начали оживлённо обсуждать случившееся, в офис заглянул «душа компании» Маленький Ван. Он с важным видом оглядел офис и лица всех присутствующих, а затем, придавая своим словам особую значимость, устремил взгляд на старика Чжана и сказал: «Этот вор действительно мастер! Из всех рабочих столов он взломал именно твой, где лежали деньги. Это, наверняка, дело рук человека, хорошо знакомого с обстановкой в нашем офисе. Старик Чжан, твой сын не поступил в университет и то и дело забегает к нам. Может, вы с сыном сговорились и устроили так, чтобы эти 1000 юаней из казны исчезли?»

Все знали, что Маленький Ван привык в обычной жизни подшучивать над Стариком Чжаном. Но в такой ситуации все как по команде устремили взгляды на Старика Чжана. Старый Чжан и без того был в ярости из-за пропажи служебных денег, а услышав эту неуместную шутку, он взбесился до предела. Но он тут же успокоился и не торопясь ответил: «По логике вещей такая возможность действительно существует. Однако мой сын ещё на прошлой неделе уехал в Шанхай к бабушке, а мы вчера провели всю ночь в загородном отеле. На этот раз, можно сказать, у нас с сыном просто не было возможности. Давайте лучше поможем правоохранительным органам расследовать дело в отношении тех, кто часто бывает в нашем офисе и хорошо знает обстановку». Напряжённая атмосфера мгновенно разрядилась, и все снова начали обсуждать, кто из них наиболее подозрителен.

Старик Чжан перевел разговор так естественно и плавно, что никто не заметил ни малейшего натяжка. Люди слышали только, как он «перевел разговор на другое», но не обратили внимания на то, как он «оглядывался по сторонам», искусно уводя разговор в другое русло.

(6) В этот момент молчание говорит громче слов, и уместное молчание также приносит результат

Молчание — это особый язык, обладающий своей уникальной ценностью. В общении, в некоторых ситуациях, умелое молчание бывает эффективнее красноречия. Именно об этом говорится в пословице: «Красноречие — серебро, молчание — золото». Если мы умеем правильно применять его в зависимости от ситуации и обстоятельств, молчание может стать эффективным способом самовыражения, а его эффект порой даже превосходит резкие высказывания, обладая особой силой.

Умеренное молчание — это проявление позитивной уступчивости, направленной на умиротворение ситуации. В межличностном общении у каждого человека свой жизненный опыт, уровень образования и социальный статус; у всех разные точки зрения на проблемы и разные способы мышления, поэтому мнения неизбежно расходятся. Однако в случае мелких разногласий по второстепенным вопросам лучше промолчать, внимательно выслушать собеседника, кивнуть и улыбнуться — это тоже эффективный способ решения проблемы. В противном случае, если каждый будет упорствовать в своей точке зрения, не желая уступать, это приведёт лишь к взаимному недовольству. В такой ситуации, если проявить позитивную терпимость, сохранить умеренное молчание, выйти из спора и продемонстрировать свою широту взглядов, это поможет собеседнику успокоиться, смягчить и разрешить конфликт, а также избежать обострения ситуации. Это позволяет эффективно избежать или выйти из ситуации, в которой вам приходится терпеть оскорбления, и особенно актуально при общении с чрезмерно привередливым собеседником.

Старик Ван и Малыш Чжан занимали должности начальника и заместителя начальника отдела. Старик Ван был уравновешенным человеком, а Малыш Чжан — молодым и импульсивным, с сильным духом соперничества; он часто спорил со Стариком Ваном по поводу мелких и незначительных дел в отделе. Если бы эти два руководителя беспрерывно спорили в кабинете на глазах у подчиненных или даже громко ругались, это не только нанесло бы ущерб их коллегиальным отношениям, но и лишило бы их авторитета в глазах подчиненных, что,

очевидно, было бы неуместно. Старик Ван избрал стратегию «спустить пару» и внимательно выслушивать, не вступая в противостояние с Маленьким Чжаном.

Когда между ними возникали разногласия, Старик Ван сначала объяснял ситуацию и выражал свою позицию, а затем хранил молчание. Какими бы резкими ни были слова Маленького Чжана, он не вступал с ним в споры и не отвечал на нападки. Как бы ни кипел гнев Маленького Чжана, видя такую реакцию, ему становилось неловко продолжать спорить, и он постепенно успокаивался, после чего высказывал своё мнение спокойно и сдержанно, а порой даже прибегал к самокритике. Поэтому, несмотря на то что у них совершенно противоположные характеры, они отлично взаимодействуют на работе, и их отношения можно назвать гармоничными. Молчание Старого Вана было продиктовано здравым смыслом; его мотивом было стремление сохранить общее дело, пойти на уступки и избежать бессмысленных споров.

Презрительное молчание — эффективное оружие для отражения необоснованных провокаций. Когда собеседник, движимый неблагоприятными мотивами, наносит вам злонамеренные нападки, распространяет слухи и клевету или ведет себя неразумно, если вы будете опровергать и контратаковать, но при этом не сможете найти с ним общий язык, это, напротив, затруднит окружающим понимание, в чём правда, а в чём нет, и нанесет ущерб вашему имиджу и репутации. В таком случае вам не нужно вступать в споры — достаточно лишь с презрительным видом фыркнуть в его сторону. Такое презрительное молчание окажется более эффективным, чем словесное опровержение.

Маленький Чжу и Маленький Ву — одноклассники, оба отлично учатся. Но Маленький Чжу — человек сердечный, с живым характером, заботящийся о коллективе, поэтому он пользуется большим авторитетом среди одноклассников и первым в классе вступил в партию. Маленький Ву же заботится только о своей учебе, а к одноклассникам и интересам коллектива относится безразлично. Однако он не осознает своих проблем, а наоборот, открыто распространяет слухи и клевету в адрес Маленького Чжу, в публичных местах делая намеки: ««Хм, что значит вступить в партию! Разве не благодаря подаркам, угощениям и связям! Такой партиец — растратчик! Кому он нужен?» Маленький Чжу прекрасно понимал, что тот без повода придирается к нему и ругает его, и не мог сдержать гнева, но к чему приведет ссора с таким упрямым и назойливым человеком? Разве не к тому, что он сам зря подвергнется оскорблениям! Незнакомые с ситуацией люди, возможно, даже поверили бы его словам. Поэтому он с трудом сдержал гнев, презрительно усмехнулся в сторону Сяо Ву, бросил на него взгляд и отвернулся. Презрительное молчание Сяо Чжу в той ситуации оказалось более убедительным и уместным, чем словесные опровержения, и позволило окружающим лучше понять суть дела.

Конечно, формы и смысл молчания могут быть самыми разными, но в целом в повседневном общении чаще всего используются именно эти два вида. Когда тебя оскорбляют, сохранять молчание и проявлять терпение — дело не из лёгких. Для этого, прежде всего, нужна широта взглядов и умение точно определять границы своего поведения. Как сказал Бэкон: «Если человек обладает глубокой проницательностью, всегда способен судить, что следует делать открыто, что — тайно, а что — полуоткрыто, и глубоко понимает все меры и границы этого, — то мы считаем, что такой человек овладел мудростью молчания».

Урок второй

Глава 2. Чтобы овладеть красноречием, нужно учиться и усердно практиковаться

Нельзя отрицать, что красноречие и ораторский талант частично обусловлены врождёнными факторами, но это не должно быть решающим фактором: приобретённые навыки играют гораздо более важную роль. В наши дни, когда межличностные отношения становятся всё более тесными, сфера применения красноречия становится всё шире. Если вы найдёте путь к повышению уровня своего красноречия и будете усердно практиковаться, то обязательно обретёте «неутомимый язык», который поможет вам добиться успеха в жизни.

I. Как стать более красноречивым

1. Уделяйте внимание подбору слов и построению предложений

Слова — это основные элементы речи человека. Мы учимся подбирать слова и строить предложения ещё с начальной школы, и в реальной жизни мы делаем это постоянно. Человек, обладающий богатым словарным запасом и умеющий им правильно пользоваться, естественно, сможет выражать свои мысли более плавно и эффективно. Во взрослом возрасте люди часто пренебрегают изучением правильного подбора слов и построения предложений именно потому, что не осознают, насколько важна речь для человека. Они считают, что выбор слов и построение предложений — это лишь мелкие уловки, нужные школьникам для сдачи экзаменов, что приводит к следующему явлению: с одной стороны, люди стремятся изменить ход событий, а некоторые даже понимают, насколько важна речь для этого, но, с другой стороны, не хотят прилагать усилия для решения проблемы своего скудного словарного запаса.

Правильно подобранные слова не только трогают сердца, но и побуждают к действию, а результат этого действия — это совершенно иная жизнь. Марк Твен говорил: «Умелое использование слов обладает огромной силой; всякий раз, когда мы подбираем правильные слова... в нашей душе и теле происходят значительные перемены».

Многие великие исторические личности именно благодаря умелому использованию силы слов смогли значительно вдохновить людей своего времени. Когда Патрик Генри, стоя перед представителями тринадцати штатов, воодушевленно провозгласил: «Я не знаю, как поступят другие, но что касается меня, то лучше смерть, чем жизнь без свободы», — эти слова вдохновили несколько поколений американцев на решимость свергнуть тиранию, долгое время давившую на них, что в итоге привело к разгоранию пламени, из которого родились Соединённые Штаты Америки.

Один из великих американцев сказал в своей речи: «Когда сегодня мы имеем возможность наслаждаться полной свободой, не забывайте о Декларации независимости — хотя она состоит всего из нескольких предложений, именно она уже более двухсот лет служит гарантией свободы для каждого из нас». Точно так же, когда мы все эти годы боролись за расовое равенство, не забывайте, что это тоже стало возможным благодаря действиям, вдохновленным сочетанием определенных слов. Кто же может забыть ту трогательную речь американского доктора Мартина Лютера Кинга? Он сказал: «У меня есть мечта, что однажды эта страна действительно встанет на ноги и будет верна принципам и духу, на которых она была основана...»

Конечно, влияние слов не ограничивается только Соединёнными Штатами. Во время Второй мировой войны, когда Великобритания находилась на грани краха, слова одного человека пробудили в всего британского народа решимость сопротивляться нацистам, и в результате они с беспримерным мужеством пережили самые тяжёлые времена и развеяли миф о непобедимости войск Гитлера. Этим человеком был Черчилль.

Многие знают, что история человечества написана сильными словами, однако мало кто осознает, что та же сила слова, которой обладали великие люди, присуща и нам. Она способна

изменять наше настроение, укреплять волю и даже давать смелость противостоять любым испытаниям, делая нашу жизнь яркой и насыщенной.

Когда мы разговариваем с другими, мы часто очень осторожно подбираем слова, но не обращаем внимания на те выражения, которые привыкли использовать, не подозревая, что они глубоко влияют на наше настроение и наши ощущения. Поэтому, если мы не научимся правильно подбирать слова и будем по-прежнему без разбора использовать привычные выражения, мы рискуем исказить реальность. Например, если вы хотите описать какое-то выдающееся достижение, но используете выражение «неплохое достижение», это вряд ли вызовет у вас чувство воодушевления — и всё потому, что вы использовали ограничивающее выражение. Если у человека ограниченный словарный запас, он может испытывать лишь ограниченный спектр эмоций. И наоборот, если он обладает богатым словарным запасом, это подобно тому, как будто у него в руках палитра, позволяющая смешивать множество цветов: он может в полной мере выразить свой жизненный опыт не только для других, но и для самого себя.

2. Образный и живой язык обладает наибольшей убедительностью

Образный и живой язык превращает неосознанное в осознанное, обобщённое — в конкретное, скучное — в яркое, что значительно привлекает внимание слушателей. Образный язык заставляет слушателей задействовать зрение, слух, обоняние и вкус в процессе восприятия, что значительно усиливает выразительность речи. Кроме того, он является основным средством формирования других стилей речи.

Чтобы язык был образным и ярким, необходимо соблюдать следующие принципы:

(1) Использовать красочные и образные слова. Красочные и образные слова позволяют преобразовать слуховые образы в зрительные, а зрительные образы часто оставляют более глубокое впечатление, чем слуховые.

(2) Использовать различные риторические приёмы, такие как сравнение, олицетворение, гипербола и т. д. Эти приёмы позволяют объяснять сложные, абстрактные явления или трудно постижимые идеи с помощью простых и понятных вещей или принципов.

(3) Следует уделять внимание тому, чтобы «вкладывать смысл в события», то есть выражать глубокие истины через конкретные факты. Сухие нравоучения часто вызывают у слушателей скуку. Нужно уметь использовать яркие и типичные примеры для разъяснения сути дела, что усиливает привлекательность речи.

Ли Цзюнь однажды самонадеянно заявил: «Без пары-тройки коронных приёмов трудно стать писателем! Мой коронный приём заключается в том, чтобы заставить человека проследить за тремя фразами, за три минуты пережить всю драму, держать сердце читателя в своих руках и заставлять его улыбаться, сдерживая слёзы!»

Как раз проходило «Празднование 50-летия сценической карьеры Чан Сяньюй», и знаменитости из мира искусства собрались, чтобы поздравить её. Кинорежиссёр Ся Тянь, любивший подшучивать, схватил Ли Чжуна за руку и сказал: «Ли Чжун, я хочу проверить тебя на глазах у всех! Скажи три фразы, которые заставят Чан Сяньюй заплакать, и я признаю твою мастерство!»

Ли Цзюнь нахмурился, оглядел собравшихся, развел руками и с недоумением обратился к Чан Сяньюй: «Сяньюй, посмотри на старого Се! Сегодня твой великий праздник, а он специально хочет заставить тебя плакать — разве это не жестоко?»

Чан Сяньюй ответила: «Если ты сегодня заставишь меня плакать, то я признаю, что у тебя действительно есть талант!»

Се Тянь сказал: «Или подпиши, что признаёшь своё поражение!»

Ли Цзюнь по-прежнему в затруднении сказал: «Сяньюй, как же нелегко нам было дойти до сегодняшнего дня! Если подумать, ты ведь моя спасительница! Когда мне было около десяти лет, я видел, как толпа беженцев, спасающихся от голода, прибыла в Сиань, и как люди были на грани голодной смерти. Вдруг кто-то крикнул: «Великая певица Чан Сяньюй раздает еду,

все жители Хэнаня, идите есть!» — и люди тут же устремились туда! Я держал в руках чашку с кашей, а слёзы текли по душе. Я думал: когда-нибудь, встретив эту спасительницу, я поклонюсь ей! Кто бы мог подумать, что во время «Культурной революции» тебя везли на большом грузовике по улицам, заставляя «летать на самолёте»! Я стоял в стороне, и в душе снова текли слёзы. Мне так хотелось крикнуть: «Пусть я займу её место, ведь она — моя спасительница!» —»

«Старик Ли! Ты... не говори больше!»

Чан Сянью внезапно прервала Ли Цзюня, закрыла лицо ладонями, отвернулась, и с её лица потекли слёзы, промочив платок.

В зале воцарилась полная тишина. Все смотрели на Ли Цзюня, погрузившись в его рассказ, забыв о том, что здесь идет пари; даже Се Тянь тихонько всхлипнул... Ли Цзюнь смог растрогать Чан Сянью до слёз не только благодаря искренним чувствам, но и благодаря своему мастерству в создании ярких и живых образов. Обладая таким даром слова, естественно, легче завоевать расположение окружающих.

3. Сделайте свой голос более привлекательным

Голос — одна из черт личности человека. По телефону мы часто можем определить, кто говорит, уже по первым словам собеседника. Точно так же голос играет важную вспомогательную роль в речи. Например, если сказать одни и те же слова молодой женщине, то чистый, магнетический баритон произведёт на неё совсем другое впечатление, чем хриплый голос или пронзительный высокий голос.

У обычного человека диапазон голоса составляет от 12 до 20 нот. Конечно, у профессиональных актёров и певцов этот диапазон шире — у некоторых он может достигать 36 нот. Но, к сожалению, у некоторых людей диапазон голоса может составлять всего 5 нот; их голос звучит, как будто кто-то перебирает струну, — очень монотонно, что вызывает у слушателя ощущение тяжести в голове. Из этого следует, что способность вашего голоса привлечь внимание собеседника имеет решающее значение для успеха вашего общения, особенно в деловой среде. Когда вы разговариваете с другими людьми, каждый ваш звук должен, прежде всего, производить на них хорошее впечатление, помогать им лучше понять вас и более полно раскрыть вашу харизму.

Сюзан — опытный менеджер по продажам в рекламном агентстве. Она уделяет особое внимание проблемам клиентов, связанным с продажами, и всегда готова помочь другим решать сложные задачи, но её голос вызывает раздражение: он пронзительный, словно крик маленькой девочки. Её начальник в частной беседе признался: «Я очень хотел бы повысить её, но её голос такой пронзительный и детский, что создаётся впечатление, будто в её словах нет искренности». «Мне придётся найти на эту должность человека с более зрелым и решительным голосом». Очевидно, Сюзан упустила шанс на повышение именно из-за неподходящего тембра голоса.

На самом деле голос человека не является неизменным: с помощью определённых техник можно преодолеть некоторые привычные странности и вредные привычки, тем самым улучшив интонацию, произношение, громкость, ритм и темп речи: (1) Чтобы более точно оценить свой голос, можно поставить диктофон рядом с телефоном и прослушать записи своих ежедневных телефонных разговоров. (2) Попросите членов семьи или друзей дать честную оценку вашему голосу. (3) Запишите слова-заполнители, которые вы часто используете во время пауз или молчания, и постарайтесь избегать их в будущих разговорах. (4) Проведите тренировку по произношению. Вы можете найти в библиотеке соответствующие книги и тренироваться с учетом своих особенностей. Или воспользуйтесь аудио- и видеозаписями для тренировок. (5) Пройдите курс по публичным выступлениям или ораторскому мастерству.

В общем, многие из тех замечательных качеств, которые помогают нам добиваться большего успеха, не являются врождёнными, а требуют изменения того, что у нас уже есть. То же

самое касается и голоса — попробуйте его изменить, и, возможно, вы увидите неожиданный результат.

4. Говорите в умеренном темпе

Менеджер рекламного отдела одной крупной газеты позвонил эксперту по языковому обучению, попросил его сохранить рабочее место для одной из своих сотрудниц и пожаловался: «Ей уже за 40, и она работает моей секретаршей уже 15 лет. Мне очень нравится, как она работает, но она говорит так быстро, что я нервничаю и не успеваю за ней следить». Ещё несколько лет назад я бы не придавал столько значения скорости её речи, как сейчас, но с ростом рабочей нагрузки и стресса её голос всё больше раздражает меня. Я не хочу её увольнять, но если она не станет говорить помедленнее, мне придётся её уволить, чтобы сохранить своё душевное равновесие».

На самом деле скорость речи действительно можно регулировать с помощью упражнений. Регулировка темпа речи зависит от двух факторов: если вы говорите слишком быстро, следующие советы помогут вам замедлить темп, и наоборот:

(1) Сосчитайте от 1 до 10: в первый раз за 5 секунд, во второй — за 10, в третий — за 20.

(2) Регулярно практикуйтесь в громком чтении статей из газет. Сначала отметьте карандашом слова и фразы, которые, по вашему мнению, следует произносить плавно. Во время чтения одновременно перемещайте карандаш, направляя им свой голос. Если вам кажется, что вы обычно говорите слишком медленно, ускорьте темп; если слишком быстро — замедлите.

(3) Запишите себя на диктофон, затем прослушайте запись в обратном порядке и проверьте свою скорость: плавно ли вы говорите? Есть ли скачки и паузы?

(4) Запишите несколько хороших новостных репортажей и попробуйте имитировать манеру диктора.

Иногда мы также можем заметить, что даже среди жителей одной страны, говорящих на одном языке, скорость речи у людей из разных регионов различается: скорость, которая вполне подходит для жителей юга, на севере может показаться слишком быстрой.

Один продавец заметил, что ему часто не удается высказать всё, что он хочет, за отведенное время. Он, возможно, преодолел 100 ли, чтобы добраться до дома одного из клиентов, но в итоге у него было всего 15 минут на презентацию своего товара. Он обнаружил, что одной из его главных трудностей является умение структурировать то, что он должен сказать. Впоследствии он обратился за советом к лингвисту, который, выслушав его ситуацию, посоветовал ему начать с того, чтобы научиться регулировать свою скорость речи. До того, как он начал тренироваться в регулировании скорости речи, на обсуждение вопросов, которые обычному человеку удавалось легко завершить за 10 минут, ему требовалось 15 минут. Благодаря тренировкам он смог эффективно обсуждать за 10 минут те вопросы, на которые другим требовалось 20 минут, и мог по своему усмотрению ускорять или замедлять темп речи.

Как только вы научитесь контролировать свою речь, она станет послушной и подчиняться вам. Вы сможете замедлять темп, чтобы удовлетворить потребности слушателей; вы сможете регулировать тон и скорость речи в зависимости от распорядка дня, категории слушателей, атмосферы в данный момент и других факторов, чтобы соответствовать требованиям различных ситуаций.

5. Умение выражаться с помощью невербальных средств

Еще с детства, одновременно с освоением речи, мы начинаем понимать, как «читать» мысли других людей. Например, когда мы совершаем какую-то ошибку и видим гнев на лицах родителей, мы поспешно уходим подальше. А когда мы становимся взрослыми, нам необходимо взаимодействие с другими людьми, и благодаря сложным сочетаниям слов и жестов мы можем понять, что имеют в виду окружающие. Чтобы убедить или уговорить других, чтобы общаться с людьми, одного только языка нам явно недостаточно. Мы также должны использовать мимику, жесты и движения тела, чтобы усилить эффект устной речи. Иногда мы сочетаем

эти средства с речью. Во время разговора мы можем кивать головой, хмуриться, пожимать плечами или поднимать большой палец. Когда мы попадаем в затруднительное положение, мы заставляем себя сохранять спокойствие, а иногда проявляем свои эмоции и чувство юмора. Когда мы испытываем сильное напряжение, страх или влюблённость, мы стараемся скрыть свои чувства, но на самом деле наш неконтролируемый язык тела полностью раскрывает наше внутреннее состояние.

Исследования экспертов показывают, что влияние визуального восприятия нельзя недооценивать и игнорировать. Их опросы показывают: будь то два человека, беседующих наедине, или оратор, выступающий перед широкой аудиторией, более 50 % информации передается через внешний облик говорящего, а только 40 % — через характер, интонацию и тембр голоса. Один из интересных результатов их исследования заключается в том, что факторы, связанные с голосом, имеют большее значение, чем сам язык, а влияние самого языка составляет менее 10 %. Есть и более поразительные результаты исследований: в диалоге между двумя людьми соотношение вербальных и невербальных средств выражения составляет 35:65.

Так же, как мимика может сообщить окружающим о ваших эмоциях — радости, гнева, печали или восторге, — если вы попытаетесь выразить свои мысли монотонным, скучным голосом и без мимики, слушатель непременно почувствует раздражение, и ваша информация, скорее всего, не будет правильно понята. Эксперты провели эксперимент, в ходе которого выяснилось, что когда мы передаем информацию невербальным способом, противоречащим фактическому содержанию, эффект невербального выражения в пять раз превосходит вербальный. Если дружеское сообщение подается враждебным тоном, то у собеседника в памяти останется не то, что вы сказали, а ваше выражение лица. Поэтому, когда мы хотим донести очень точную информацию, но опасаемся, что она может быть неверно истолкована из-за несоответствующей манеры подачи, необходимо уделять особое внимание своим выражениям лица и жестам.

Когда мы хмуримся, корчим гримасы, улыбаемся или смотрим в пустоту, мы передаем окружающим соответствующую информацию; наш язык тела — например, пожимание плечами, махание рукой, топание ногой — оказывает огромное влияние на нашу речь.

6. Умение красноречиво высказываться не означает навязывание своей точки зрения

Когда мы говорим, что кто-то умеет говорить или обладает хорошей ораторской манерой, мы в первую очередь имеем в виду, что этот человек говорит убедительно, умеет уловить суть проблемы и правильно её изложить. Напротив, некоторые люди говорят без умолку, но их слова лишены содержания или являются надуманными аргументами; их речь можно охарактеризовать скорее как бессмысленную болтовню, а не как красноречие.

В истории и в современности нередко примеры, когда многие красноречивые знаменитости, проиграв в дебатах, продолжали упорно отстаивать свою позицию и в результате терпели сокрушительное поражение. Например, 6 октября 1976 года на первых дебатах в рамках президентской избирательной кампании в США, в которых совместно участвовали президенты Форд и Картер, Форд, отвечая на вопрос корреспондента «Нью-Йорк Таймс» Макса Франкена по поводу Польши, заявил, что «Польша не находится под контролем Советского Союза», и добавил, что «факта господства Советского Союза над Восточной Европой не существует». Это высказывание было явной ошибкой и сразу же было опровергнуто журналистом. Однако в начале опровержения тон Франкена был довольно сдержанным, и он стремился дать Форду возможность исправить свою ошибку. Он сказал: «Мне неловко задавать этот вопрос, но разве вы хотите сказать, что Советский Союз не превратил страны Восточной Европы в свои сателлиты? То есть, что Советский Союз не подчинил страны Восточной Европы с помощью военной силы!»

Если бы Форт в тот момент проявил мудрость, он должен был бы признать свою оплошность и спустить дело на нет. Однако он посчитал, что для президента страны признавать поражение перед телезрителями всей нации — отнюдь не лучший ход, и поэтому продолжал упорствовать, усугубляя ошибку, в результате чего поплатился тяжелой ценой за выборы, победа на которых казалась уже обеспеченной. Во всех колонках и редакционных статьях, посвященных этой теледебате, широко освещались просчеты Форта, и авторы задавали тревожный вопрос:

«Он настоящий дурак или просто упрямый, как осел?»

Картер также воспользовался случаем, чтобы неоднократно поднимать этот вопрос, что вызвало настоящий переполох.

Умелые дебатисты, когда соперник попадает в самую точку, ни в коем случае не пытаются отговариваться силой слов; они либо кивают и улыбаются, либо слегка аплодируют. Таким образом, зрители или слушатели не могут понять, что у них на уме. Одни, глядя с одной стороны, считают это прекрасным примером их покорности истине; другие, глядя с другой стороны, полагают, что это проявление их широты духа, не нуждающейся в оправданиях. А признают ли они своё поражение на самом деле — остаётся загадкой. Такие дебатисты, даже если и захотят что-то сказать, сделают это очень тактично: они с улыбкой скажут оппоненту: «Вы прекрасно высказались!»

Красноречивые люди вызывают уважение, а те, кто прибегает к надуманным аргументам, вызывают лишь презрение. В повседневной жизни мы должны помнить: умение говорить — это не значит говорить много и уж тем более не значит навязывать свою точку зрения. Если слова могут изменить исход дела, то красноречие и надуманные аргументы приведут к двум противоположным результатам.

Упражнение после урока: как повысить свой «языковой IQ»

Под «вербальным интеллектом» понимается способность человека выражать свои мысли словами. Бессвязные высказывания или неспособность донести свою мысль — признаки низкого «вербального интеллекта», но они не наносят большого вреда. Другой проявление этого — когда человек постоянно говорит неуместные вещи в неподходящих ситуациях, что может привести к очень плохим последствиям как для него самого, так и для его дел.

Был один менеджер отдела, обладающий экспертными знаниями, который, судя по его профессиональным навыкам, мог бы заниматься более важными делами, но когда он оценивал и распределял работу сотрудников, его речь часто была непонятной. Он либо говорил о несущественных вещах, либо болтал без умолку, из-за чего упустил возможность повышения. Есть ещё один тип людей, которые не осмеливаются брать на себя ответственность за свои поступки и слова, в результате чего теряют доверие как начальства, так и подчинённых.

Еще один руководитель отдела в производственной компании, когда он наделал беду, услышал от начальника следующую критику: «Что это вообще такое? Ты всё испортил». Услышав критику начальника, этот руководитель среднего звена очень разозлился и сразу же стал оправдываться: «Наверняка мои подчинённые неправильно поняли мои намерения и требования, и именно они должны нести основную ответственность за эти последствия. Если вы не удовлетворены этим результатом, не следует возлагать вину на меня». Такой ответ, очевидно, оказался для его начальника невыносимым. Босс сказал: «Вы не можете выдержать упреков и не способны сохранять хладнокровие. Независимо от того, чья это вина, вы должны стремиться решить проблему, но в вашем ответе этого совершенно не видно». В результате этот менеджер впоследствии был освобожден от должности.

Очевидно, что все эти люди из-за своего низкого вербального интеллекта сами подрезали себе крылья, пытаясь доказать, что обладают сильными способностями к анализу, оценке и объяснению. Они оставили плохое впечатление у своих начальников, подчиненных, партнеров и коллег.

Проявлять в разговоре уверенность в своём успехе — это вовсе не плохо, и вам необходимо так поступать. Однако высокий вербальный интеллект сильно отличается от саморекламы; ключ заключается в том, умеете ли вы проявить себя с помощью подходящих средств и приёмов.

Когда вы рассказываете о своих успехах, вы просто хотите, чтобы окружающие знали, насколько вы хороши. Но помните: передавая такую информацию, нужно быть откровенным и лаконичным. Например, если вам удалось подготовить отчет о пресс-конференции, организованной компанией, и он получил высокую оценку участников, ваша радость и чувство успеха будут очевидны. В этом случае вам совершенно не нужно говорить: «Посмотрите, какую замечательную работу я проделал». Напротив, когда начальник хвалит вас, вам следует проявить больше сдержанности: «Это была работа, порученная мне компанией, и я просто выполнил свой долг». «Вербальный интеллект» человека тесно связан с его эмоциональным интеллектом: люди с высоким эмоциональным интеллектом, как правило, обладают красноречием или, по крайней мере, умеют говорить по существу, и их слова вызывают у собеседников приятные ощущения. Поэтому повышение «вербального интеллекта» заключается не в одностороннем изучении манеры речи, а в сознательном повышении эмоционального интеллекта.

II. Как улучшить уровень речевого выражения, обращая внимание на детали

1. Как раскрыть свой «языковой потенциал»

Когда вы встречаете друга или знакомого, но не умеете поддерживать разговор, это действительно довольно неловкая ситуация. Ради вашего счастья и радости нельзя не уделять внимания искусству разговора.

(1) Темы для разговора находятся рядом с вами

Предположим, вы встретили знакомого на пристани, и вы вместе садитесь на корабль, но вдруг не знаете, о чем поговорить. В этом случае самый простой способ — выбрать для разговора несколько предметов из того, что вас окружает — то, что вы оба видите, слышите или ощущаете в данный момент. На пристани и на борту судна в поле зрения и слуха находится множество разнообразных вещей. Если вы проявите немного внимания, вам не составит труда найти темы, которые могут заинтересовать собеседника: например, огромные рекламные плакаты на пристани, иностранные туристы на том же судне, роскошные яхты, проплывающие по морю, или, возможно, новый пассажирский самолет, пролетающий в небе... Даже в самом внешнем виде собеседника можно найти повод для разговора. Если у него красивый галстук, вы можете спросить, где он его купил; если на нём рубашка «Голдли», вы можете спросить, насколько она хороша и соответствует ли она тому, что рекламируется; если он держит в руках вечернюю газету и вы видите главную новость на первой странице, вы можете спросить его мнение о текущей ситуации.

Если вы пришли в гости к другу и увидели в гостиной фотографии его детей, можете поговорить с ним о его детях; если он купил новое пианино, можете поговорить с ним о пианино; если на его подоконнике стоит бонсай, можете поговорить с ним о бонсай; если у него болит зуб, можете поговорить с ним о зубах и стоматологах — забота о здоровье собеседника часто становится темой для дружеской беседы.

Все подобные вещи, которые находятся прямо перед глазами, легче всего привлекают внимание людей; стоит только одной из них случайно заинтересовать собеседника, как у беседы появляется возможность продолжиться и углубиться.

(2) Использование свободных ассоциаций

Как найти новую тему для разговора, когда беседа затихает?

В таких случаях не стоит торопиться и не нужно насильно искать тему, иначе это вызовет ненужное напряжение, и в результате ничего не придет в голову. Нужно понимать: пока мы бодрствуем, наш мозг постоянно работает. Даже если вы не просите его думать, он все равно

думает без остановки, переходя от одной мысли к другой, от неба к земле... Этот процесс мы называем «свободными ассоциациями».

Например, когда мы видим лампу, стоящую на столе, наш мозг, отталкиваясь от слова «лампа», быстро ассоциирует её со многими другими вещами.

Возможно, от «лампы» мы перейдем к «изобретению», от «изобретения» — к «кино», а затем к «актерам» и «истории».

Всё это происходит в мгновение ока, возможно, всего за полминуты.

Если мы продолжим исследовать этот процесс, то обнаружим, что, увидев лампу, мы вспоминаем, что её изобрёл Эдисон, а от Эдисона переходим к фильму «Жизнь Эдисона», который мы когда-то смотрели, а от «Жизни Эдисона» — к научно-популярным фильмам, а от них — к кинозвездам и т. д. В мгновение ока у нас уже появляется немало тем для разговора, из которых мы можем выбрать.

Конечно, иногда тема разговора не вызывает интереса у собеседника, но если мы не будем торопиться и не будем нервничать, а позволим своему разуму свободно ассоциировать в тишине, то через некоторое время у нас, возможно, возникнет другая тема для разговора.

(3) Сосредоточьтесь на одной теме

Если вы хотите пойти дальше, не хотите перескакивать с одной темы на другую, а хотите сосредоточиться на одной теме, чтобы обсудить её подробнее, глубже и полнее, то есть хороший способ, который поможет вам в размышлениях.

В этом случае не позволяйте своим мыслям свободно блуждать. Если уже есть тема, способная заинтересовать собеседника, то возьмите её за центр, сосредоточьте свои мысли вокруг неё, постарайтесь придумать как можно больше связанного с ней, а затем разберите эти мысли по категориям и выстройте чёткую систему.

Например, вы только что посетили «Кинофестиваль природного искусства», у вас возникли вдохновляющие ассоциации, и вы уже нашли тему, которая заинтересует собеседника, — растения. Если вы хотите немного подольше остановиться на этой теме, возьмите «растения» за центр и постарайтесь как можно больше думать о том, что с ними связано.

При этом ваш ум должен оставаться расслабленным и активным — тогда вам естественным образом придут в голову многие вещи, связанные с растениями, например, тропические растения, бонсай, осенние растения, такие как хризантемы, и вы сможете заговорить об изучении и выращивании растений...

Если вашей центральной темой является «дерево», вы можете вспомнить о декоративных деревьях, плодовых деревьях, знаменитых старых деревьях, знаменитых гигантских деревьях, пословицах, связанных с деревьями, а также о применении различных частей дерева...

Если ваша центральная тема — «транспорт», то вам на ум придут наземный транспорт, водный транспорт, воздушный транспорт, а также транспортные средства: реактивные самолеты, ракеты, космические корабли...

Привыкнув так мыслить, вы сможете разбивать любую тему на составные части, выделяя бесконечное множество деталей, и каждая из них станет отправной точкой для развития вашей темы и обогащения содержания разговора.

Если же вы объедините всё, что пришло вам в голову, с вашим личным жизненным опытом, то содержание вашего разговора станет ещё более правдивым и ярким. В жизни каждого человека есть много событий, способных тронуть других; если некоторые из них имеют отношение к обсуждаемой теме, то, приведя их в качестве примеров, вы сделаете разговор ещё более интересным благодаря добавлению материалов из личного опыта.

(4) Умение гибко менять тему

В ходе беседы очень важно уметь гибко менять темы. Даже самая интересная тема может со временем утратить свою привлекательность, и в этот момент опытный собеседник знает, как в подходящий момент сменить тему, чтобы не наскучить собеседникам.

Существует три естественных способа смены темы:

① Дать прежней теме иссякнуть сама по себе. Когда вы чувствуете, что в этой теме больше нет новых моментов, перестаньте высказывать своё мнение по этому поводу, дайте всем возможность помолчать, а затем перейдите к другой теме.

② Можно также ненавязчиво вставлять другую тему в ход разговора, прерывая прежнюю. Но не делайте это слишком резко и не перебивайте собеседника, пока он ещё не закончил говорить.

③ Сделайте шаг вперед от старой темы и перейдите к новой. Например, если все обсуждают хороший фильм, который сейчас идет в прокате, то когда разговор подойдет к концу, скажите: «Этот фильм неплохо идет в прокате, слышал, что скоро выйдет новый». Новый фильм снова привлечет внимание всех, и всего несколькими фразами вы смените тему, при этом мысли и настроение всех останутся в прежнем русле, поэтому это довольно гибкий и удачный способ.

Иногда разговор сам по себе подходит к концу: даже самая увлекательная беседа иногда вынуждена закончиться под влиянием объективных обстоятельств. В этот момент вам следует своевременно завершить разговор, чтобы все разошлись в хорошем настроении и с удовольствием. Не стоит дожидаться, пока собеседник начнет неоднократно смотреть на часы, и не следует игнорировать его намеки на то, что пора заканчивать. В противном случае, каким бы увлекательным ни было содержание вашего разговора, в душе собеседника останутся только раздражение и нетерпение; лучше же остановить разговор в самый интересный момент.

(5) Как накапливать темы для разговора

Как бы вы ни были искусны в своевременном поиске подходящих тем для разговора, в конечном счёте вам всё равно необходимо накопить достаточный запас тем; иначе, как говорится, даже искусной хозяйке трудно приготовить еду без риса.

Чтобы быть современным, образованным и культурным человеком, следует как минимум ежедневно читать одну газету и два-три журнала в месяц. Из радиопередач вы также можете почерпнуть полезные и интересные знания. Кроме того, можно посещать лекции, выставки, ходить в театр, смотреть фильмы, слушать концерты музыкантов, участвовать в различных мероприятиях местного сообщества и внимательно следить за многими важными событиями, происходящими в настоящее время.

Уделяете ли вы достаточно внимания своему самосовершенствованию в этом плане? Выделяете ли вы достаточно времени, чтобы внимательно читать газеты, журналы и книги? Запоминаете ли вы яркие высказывания других людей? Задумываетесь ли вы над многими важными вопросами реальной жизни?

Если вы день за днём, месяц за месяцем будете пополнять свой багаж знаний, то со временем вам не придётся сталкиваться с ситуацией, когда другие обсуждают что-то, а вы обнаруживаете, что не можете ничего сказать на эту тему.

Однако даже если вам действительно нечего сказать, не стоит из-за этого испытывать чувство неполноценности или беспокойства: в мире нет ни одного человека, который знал бы всё и понимал всё. В таких случаях лучше спокойно сидеть, внимательно слушать собеседников, запоминать их слова и сравнивать достоинства и недостатки их высказываний. Если что-то непонятно, постарайтесь задать уместный вопрос.

Таким образом, когда во второй раз вам снова доведется столкнуться с той же темой, вы уже не будете в ней полным новичком.

2. Как правильно обращаться к людям

В разговоре с людьми обращение является обязательным элементом. В общении люди очень чувствительны к тому, насколько уместно обращение. Особенно при первом знакомстве обращение часто влияет на результат общения. Иногда неуместное обращение может привести к возникновению барьеров в общении между собеседниками. В разные эпохи, в разных стра-

нах, регионах и социальных группах существуют разные формы обращения, но есть и общие, такие как «госпожа», «девушка», «дама», «господин».

Иногда обращение к другому человеку служит не для того, чтобы удовлетворить себя, а для того, чтобы удовлетворить другого. Встретив друга, который недавно получил повышение до должности начальника, следует сначала поздороваться с ним: «Как неожиданно встретить вас здесь!». Услышав ваше приветствие, он проявит особую радость, поспешит подойти и сядет рядом с вами. Хотя обычно он не слишком разговорчив, в тот день он будет казаться весьма общительным.

Когда король Швеции Карл Гостаф посетил Сан-Франциско, один журналист спросил его, как он предпочитает, чтобы к нему обращались. Он ответил: «Вы можете называть меня Ваше Величество». Это был простой и понятный ответ.

Самое главное, как бы мы ни обращались к человеку, в этом обращении должно прозвучать следующее: «Вы важны», «Вы замечательны», «Я вас ценю».

При использовании обращений также следует учитывать иерархические отношения и возрастные особенности. Если обращаются к нескольким людям, целесообразно соблюдать порядок: сначала старшие, потом младшие; сначала вышестоящие, потом нижестоящие; сначала более отдаленные, потом более близкие. Например, во время банкета обычно следует обращаться сначала 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. Например, если человека за 30, который ещё не женат, называть «старик Чжан» или «старик Ли», это может вызвать у него недовольство. Обращение к незамужней женщине как «госпожа» или «миссис» наверняка вызовет у неё отвращение, но если молодую замужнюю женщину назвать «мисс», она обязательно будет рада.

Помимо этого, обращение должно соответствовать общественным обычаям. Например, обращения обычно подразделяются на: по должности, по фамилии и имени, по профессии, общие, местоименные и по возрасту. Обращение по должности: менеджер, начальник отдела, председатель совета директоров, врач, адвокат, судья, профессор и т. д.; обращение по фамилии или имени: обычно состоит из фамилии или имени с добавлением «товарищ», «господин», «госпожа», «госпожица»; обращение по профессии: обращение, характеризующееся профессией.

Например, «товарищ капитан», «госпожица секретарь», «госпожица официантка» и т. д.; общее обращение: «госпожа», «госпожа», «госпожица», «господин», «товарищ», «мастер» и т. д.; Обращения с использованием местоимений: вместо других обращений используются местоимения «Вы», «вы» и т. п.; Обращения, связанные с возрастом: в основном используются термины, обозначающие родственные отношения, такие как «дедушка», «бабушка», «дядя», «дядя», «тетя» и т. п.; В отношении рабочих: тех, кто старше по возрасту, можно называть «старый мастер», а тех, кто ровесник или моложе, — «товарищ», «молодой товарищ», «мастер», «молодой мастер»; К крестьянам: 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.; К представителям деловых кругов: можно обращаться как «господин», «госпожа», «девушка» и т. п., а также по должности, например «председатель совета директоров», «менеджер», «директор», «начальник отдела» и т. п.; В отношении представителей интеллигенции: можно обращаться по профессии, например, «профессор», «учитель», «врач» (доктор), а также использовать обращение «господин», «госпожа», «госпожа»; в отношении деятелей культуры и спорта: можно обращаться по должности, например, «руководитель труппы», «режиссёр», «тренер», «учитель» и т. п.; к обычным актёрам и спортсменам нельзя обращаться как «актёр xx» или «спортсмен xx», а следует обращаться «господин xx» или «госпожа xx».

3. Ораторское мастерство — результат повседневного накопления опыта

Многие считают, что красноречие — это лишь дар речи, и полагают, что люди с хорошим красноречием просто умеют красиво говорить, в то время как сами они не умеют. Они видят, как многие люди с хорошим красноречием могут говорить о чём угодно, и всё, о чём они говорят, звучит увлекательно, и считают, что это происходит лишь благодаря их ловкости речи. Такое мнение является односторонним и поверхностным. Конечно, ораторское мастерство требует соответствующей тренировки, но его фактическая основа заключается в умении думать, наблюдательности, широких интересах, богатых общих знаниях, а также в сильном сочувствии и чувстве ответственности. Без перечисленных выше основ одной лишь беглости речи недостаточно, чтобы стать человеком с хорошим ораторским мастерством. Как гласит пословица: «Даже искусной хозяйке трудно приготовить еду без риса».

Если проследить истоки, то человек с хорошей ораторской манерой должен постоянно уделять внимание наблюдению и размышлениям. Он непрерывно расширяет круг своих интересов, накапливает знания, развивает сочувствие и чувство ответственности. Источники тем для его разговоров очень богаты, а как насчёт вас? Читаете ли вы газеты каждый день? Когда вы читаете газеты, вы просто развлекаетесь, читая рассказы в приложениях? Или вы также уделяете внимание важным международным и местным новостям? Вы тщательно подбираете телепрограммы? Или просто слушаете их без особого внимания? Вы выбираете содержательные и увлекательные фильмы и спектакли? Вы сосредоточенно наслаждаетесь ими, а не дремлете в зале театра?

Известный драматург Цао Ю однажды сказал: «Только в тот день, когда мы будем очарованы языком, мы переступим порог, и только тогда у нас появится возможность войти в зал и стать «миллионерами» в области языка». Итак, как же нам конкретно изучать и оттачивать язык? Ниже представлены несколько осуществимых и эффективных методов.

(1) Погрузиться в жизнь

Жизнь — самый богатый источник языка. Человеку, который сидит в четырех стенах и не имеет контакта с внешним миром, очень трудно обогатить свой язык. Лао Шэ однажды сказал: «Ищи язык в жизни, и тогда у него появятся корни». В этих словах заключена глубокая мудрость. Например, реформы и открытость, грандиозные перемены в Китае — даже деревенские девушки и старики, простые горожане могут бесконечно рассказывать о новых событиях, о которых они слышали или видели собственными глазами: договорная система производства, переезд крестьян в города, оригинальные рекламные объявления, здания причудливой формы, разноцветные танцевальные залы, яркая одежда, «старые девять», ушедшие в бизнес, «павлин, улетающий на юго-восток»... Мы должны своевременно изучать и понимать язык, используемый в этих сферах.

Великий русский писатель-критический реалист Толстой называл народ «великим мастером» языка. Языковой гений действительно существует среди широких масс. Например, в нашей речи мы часто используем наречие степени — «очень», как в выражениях «очень классный», «очень красивый», «очень крутой», «очень популярный», «очень ароматный», «очень хороший»... Их можно перечислять бесконечно. Как правило, повседневная лексика, используемая широкими массами, поражает своим количеством, разнообразием, живостью и выразительностью — и всему этому мы должны уделять внимание в повседневной жизни.

(2) Расширение кругозора

Недостаток знаний — одна из важных причин бедности языка, особенно бедности словарного запаса. Если бы автор «Сна в красном павильоне» Цао Сюэцин не обладал соответствующим словарным запасом для описания правил, действующих в доме Цзя, и этикета как внутри, так и снаружи, то характер Ван Сифэн — резкий, деловой и жестокий — наверняка было бы трудно передать так точно и живо; если бы автор «Воды под мостом» не разбирался в делах преступного мира, не знал бы различных «законов» ведения чайных лавок — от нала-

живания связей и сбора взятки до соблазнения и наживы на беде, — он не смог бы так живо и ярко изобразить проницательную старушку Ван. Сегодня люди любят использовать слово «взрыв» для описания быстрого роста в той или иной сфере, например: информационный взрыв, взрыв знаний, демографический взрыв и так далее. За годы реформ и открытости новые слова посыпались как из рога изобилия, от чего глаза разбегались, создавая впечатление настоящего «взрыва». Исследователь в области лингвистики Ли Юймин в своей статье «Великие изменения в языке на волне реформ и открытости» привёл множество следующих примеров:

Транспорт: автобус, такси, взять такси, маршрутка;

Связь: экспресс-почта, мобильный телефон;

Торговля: блошинный рынок, рынок труда, информационный рынок, воскресный ночной рынок, фиктивные компании, спекулянты;

Одежда: джинсовая одежда, футболки, рубашки-летучие мыши, повседневные рубашки, мини-юбки, купальники, показы мод;

Развлечения: дискотека, брейк-данс, танцы в паре, караоке, рок-музыка, лазерное кино, замкнутое телевидение;

Образование: заочный университет, вечерний университет, заочное обучение, обучение по заказу, студенты пяти крупных вузов, студенты-самооплачивающиеся, постдокторанты, университет без стен, ажиотаж на дипломы, отсеб студентов, проект «Надежда»;

Прочее: специальные экономические зоны, предприятия с иностранным капиталом, вторая профессия, увольнение, отстранение от работы без сохранения заработной платы, наемные работники, приезжие девушки, сауна, девушки по вызову, ремонт Великой китайской стены, компьютерные свахи...

Существуют даже особые шаблоны, позволяющие создавать новые слова, такие как: «фанат хх», «бум хх», «король хх», «мини-хх» и т. д. Используя эти шаблоны, можно сгенерировать огромное количество новых терминов. Эти слова либо заимствованы из-за рубежа, либо являются модными нововведениями, либо представляют собой возрождение старых терминов. Некоторые слова, такие как «АА-система», «УЗИ», «пейджер», «футболка», «караоке», содержат смесь китайских и иностранных букв, и даже лексикографы теряются, не зная, как их классифицировать в словарях.

Слова являются самым чувствительным индикатором общественной жизни; взрывной рост количества новых слов отражает непрерывное появление новых явлений, стремительное развитие современного общества в условиях реформ, а также стремительные изменения, происходящие в нашей жизни в условиях открытости. Мы должны своевременно осваивать эти новые слова и научиться их использовать.

(3) Чтение классических произведений

Всем хорошо известна мудрая поговорка: «Внимательно прочитай триста стихотворений династии Тан, и даже если не сможешь сочинять стихи, сможешь их декламировать». Она говорит о том, что для изучения устной речи и совершенствования навыков разговорной речи следует много читать классических произведений. «Прочитав десятки тысяч книг, часто повторяя их про себя»; воспевая их, можно проникнуть в суть и пробудить в себе сильный интерес. Освоив тонкости языка, мы пробудим свою чувствительность; ознакомившись с блестящими образами в шедеврах литературы, мы обогатим свой словарный запас, и тогда, когда мы будем выступать или разговаривать, красивые выражения сами придут на ум — и это вовсе не сказка. Если мы будем усердно читать, прилежно запоминать, глубоко размышлять, вникать в смысл и не сдаваться, то сможем почувствовать всю глубину и насыщенность языка. Если же мы будем постоянно применять полученные знания и неустанно учиться, со временем мы сможем, как сказал Го Можо, «найти метод там, где его, казалось бы, нет, а обретя метод, искать что-то новое».

4. Умение задавать вопросы в общении

В общении мы должны научиться часто задавать вопросы другим людям. Вопросы играют важную роль в содействии обмену мнениями, получении информации и понимании собеседника. Человек, умеющий задавать вопросы, не только может управлять ходом беседы и направлять её в нужное русло, но и способен открыть сердце собеседника, затронуть его душу.

Чтобы вопросы достигали желаемой цели, необходимо соблюдать следующие принципы:

① Общие вопросы. Согласно анализу социологов, любой вопрос можно сформулировать в форме общего вопроса. Такой способ задавания вопросов стимулирует собеседника к ответу и удовлетворяет его психологическую потребность в социальной оценке, похвале и признании. Если общие вопросы сопровождаются одобрительной улыбкой, эффект будет ещё лучше.

② Выборочные вопросы. Ставьте вопросы выборочно, не задавайте тех, на которые собеседник явно не сможет или не захочет ответить. В начале беседы не ограничивайте собеседника в ответах и не сбивайте его с толку.

③ Искренние вопросы. Не следует притворяться глубокомысленным, вести себя высокомерно или выставить напоказ свои знания; нужно производить впечатление искренности и доверия, создавая атмосферу откровенности и доверия, только тогда беседа будет протекать нормально и приятно.

④ Дополнительные вопросы. Если один вопрос не достиг своей цели, довольно эффективно использовать дополнительные вопросы. Например, вы можете спросить: «Как вы решили эту проблему?» или «Почему так произошло?», либо с помощью уместной паузы показать, что вы ждете дальнейшего ответа, чтобы собеседник в непринуждённой обстановке более подробно рассказал то, что вам интересно.

⑤ Задавайте вопросы с учетом обстоятельств. При постановке вопросов следует учитывать момент. Аристотель говорил: «Мысль заставляет человека говорить то, что можно и следует сказать в данный момент и в данном месте». Момент для разговора — это обстановка, в которой он происходит, включая природную, социальную, языковую и психологическую среду, в которой находятся собеседники. Как правило, когда собеседник очень занят, не следует задавать вопросы, не имеющие к этому отношения; когда он опечален или разочарован, не стоит поднимать темы, которые могут вызвать у него грусть; во время общения с врачами, юристами и т. п. в нерабочее время также не следует сразу же спрашивать, как лечить ту или иную болезнь или как разрешить тот или иной спор; в большинстве случаев люди не желают затрагивать подобные слишком конкретные вопросы. Поэтому, задавая вопросы, следует поступать так, как говорил Тургенев: «Прежде чем открыть рот, десять раз поверни языком во рту», — только тогда вы получите удовлетворительный ответ.

⑥ Задавайте вопросы с учётом собеседника. Люди делятся на мужчин и женщин, старых и молодых; у них самые разные характеры, разные должности и жизненные условия, разный уровень знаний и жизненный опыт и т. д. Поэтому при постановке вопросов необходимо ориентироваться на конкретную ситуацию собеседника. В зависимости от собеседника содержание и форма вопроса, естественно, будут различаться.

⑦ Уместные вопросы. Вопросы должны быть тактичными и удобными для собеседника. Получите ли вы исчерпывающий ответ, во многом зависит от того, как вы зададите вопрос. Уместный вопрос заставляет человека с удовольствием отвечать, даже если он осознает сложность задачи. Когда нам нужно, чтобы собеседник дал однозначный и четкий ответ, уместный вопрос является одним из наиболее подходящих способов.

⑧ Наводящие вопросы. Такой способ задавания вопросов искусно побуждает собеседника высказать свои истинные мысли, одновременно являясь «окольным» подходом.

В общем, вопросы — это «золотой ключ» к разговору с собеседником. Вопросы должны быть образными и уместными, их нельзя задавать механически. Вопрос является главным, а объяснение — второстепенным; объяснение служит лишь для того, чтобы подкрепить вопрос.

5. Умелые ответы в общении

Опытный собеседник, получив вопрос от собеседника, способен немедленно обдумать ситуацию и выбрать оптимальный вариант ответа. Отвечая на вопросы, нужно сохранять хладнокровие и не позволять собеседнику контролировать ход разговора; на те вопросы, на которые можно ответить, следует отвечать сразу, а те, на которые не хочется отвечать, можно умело обойти.

Существуют следующие способы ответа на вопросы:

① Отвечать по существу. Это самый распространённый способ ответа. Если ответ не по существу, в лучшем случае это оставит очень плохое впечатление, а в худшем — повлияет на отношения. Поэтому, слушая собеседника, необходимо сосредоточиться, а ответ должен быть по существу.

② Отвечать, опираясь на вопрос. Умелое использование вопроса собеседника при ответе позволяет добиться хорошего эффекта. Идеальным способом ответить на вопрос является повторение и заимствование интонации и формулировок из вопроса, а также использование неожиданного способа ответа.

③ Ответ с установлением условий. Иногда вопросы собеседника бывают настолько расплывчатыми, абсурдными или даже нелепыми, что ответить на них бывает очень сложно. В таких случаях можно тщательно проанализировать ситуацию и ответить, установив определенные условия.

④ Перестановка порядка слов. При ответе на вопрос, если немного изменить порядок слов в предложении собеседника, можно получить конструкцию, значение которой будет кардинально отличаться от исходного вопроса; при правильном использовании этот прием очень эффективен.

⑤ Юмористический ответ. В процессе общения, если на некоторые вопросы неудобно отвечать прямо, но и уклоняться от ответа нельзя, можно ответить с юмором. Это дает отличный эффект.

⑥ Этап «тактичный ответ». В общении бывают ситуации, когда прямо ответить неудобно, поэтому на некоторые вопросы можно отвечать тактично, стараясь выразиться деликатно и не нарушая правил вежливости.

⑦ Наводящий ответ. Так называемый наводящий ответ заключается в том, чтобы побудить собеседника задать вопрос, исходя из ваших собственных мыслей.

⑧ Неясный ответ. Ответы на вопросы должны быть лаконичными и точными, но на практике бывают ситуации, когда нецелесообразно высказываться слишком однозначно; в таких случаях требуется гибкий, неясный ответ.

⑨ Переключение темы. Этот метод заключается в намеренном переключении внимания с темы, которую вы не хотите затрагивать, и ответе, касающемся совершенно другого содержания. Как правило, этот метод должен выглядеть естественно: новая тема должна иметь, насколько это возможно, какую-то связь с исходной, а также быть своевременной. Переключение должно происходить в подходящий момент, с использованием подходящего повода, и заменить исходную тему новой, прежде чем собеседник успеет полностью раскрыть свою мысль.

В общении вопросы должны быть заданы умело, а ответы — остроумны. Остроумный ответ — это высокий уровень языкового искусства, который поможет вам с легкостью ладить с людьми в социальных ситуациях.

6. Чётко выражайте свои мысли

Чтобы четко выразить свои мысли, необходимо внимательно продумать некоторые детали высказывания.

(1) Темп речи должен быть умеренным, а голос — средней громкости

В ходе разговора в первую очередь обращайтесь внимание на себя: не говорите ли вы слишком быстро? Если вы говорите быстро, но нечётко произносите слова, то слушатели будут считать, что ничего не услышали. Даже если вы говорите быстро, но чётко, это не стоит подражать.

Цель речи — донести всё до собеседника; если он не слышит или не понимает, это пустая трата времени. Поэтому мы должны тренировать себя: говорить чётко, с умеренной скоростью. Каждая ваша фраза должна быть понятна собеседнику с первого раза, чтобы ему не пришлось просить повторить. Помните: незнакомые люди или те, кто занимает более низкое положение, чем вы, не осмелятся просить вас повторить сказанное снова и снова.

Во-вторых, не следует говорить слишком громко. В поезде, в самолете или в местах с сильным шумом повышение голоса является вынужденной мерой. Однако в обычной жизни нет необходимости и нельзя говорить слишком громко: в общественных местах или в гостиной слишком громкий голос может вызвать дискомфорт у собеседника.

Хотя говорить нельзя ни слишком быстро, ни слишком громко, в разговоре интонация каждой фразы должна варьироваться: то выше, то ниже, то быстрее, то медленнее. Ритмичная речь с правильным темпом наполняет ваш разговор эмоциями. Обратите внимание на манеру речи тех, кого слушают без усталости, а также на то, как известные актеры произносят свои реплики на сцене.

(2) Следует продумать выбор слов: чем лаконичнее речь, тем лучше

Некоторые люди, рассказывая о чём-то, изо всех сил стараются сказать как можно больше, но всё равно не могут донести свою мысль, в результате чего собеседник тратит много времени и сил, но так и не может понять, о чём идёт речь. Поэтому, прежде чем заговорить, следует сначала обрисовать в уме общую картину и наметить несколько ключевых моментов.

Общение — это особый способ взаимодействия между людьми, а общение предприятия с внешней средой представляет собой расширенную форму межличностных отношений. Управленческое общение — это и наука, и искусство, имеющее свои особые законы и приёмы. Изучение и освоение этих приёмов не только сделает работу более приятной, но и поможет завоевать всеобщую симпатию и обрести счастье в жизни. Для компании эффективное внутреннее и внешнее общение является одним из секретов формирования положительного имиджа в обществе и достижения успеха.

В некотором смысле хорошие коммуникативные навыки могут быть даже важнее уровня знаний, аналитических способностей и интеллекта. Для успешной коммуникации следует обратить внимание на следующие моменты:

① Вы должны быть находчивыми, а ваши идеи должны вызывать интерес у собеседника. Если вы постоянно будете досажать начальнику мелочными и несущественными делами, у вас не будет никаких перспектив.

② Общаясь с людьми, нужно проявлять уверенность; умение не говорить лишнего — признак делового человека, разбирающегося в коммуникации.

③ Расслабленное и непринужденное поведение имеет решающее значение для успешного общения. Если вы будете слишком нервничать, окружающим будет некомфортно.

④ Честность говорящего произведет на собеседника хорошее впечатление. Поскольку в мире слишком много лжецов и мошенников, честность обязательно поможет вам добиться успеха.

⑤ В центре внимания должны быть интересы собеседника; будьте чуткими к его симпатиям и антипатиям.

⑥ Сохраняйте умеренное чувство юмора.

⑦ Не позволяйте эмоциям влиять на передачу информации. Не перебивайте собеседника, если вы внутренне не согласны с его словами или имеете иное мнение. Умение слушать не означает полного согласия с собеседником — это просто действие «слушать».

⑧ Не делайте поспешных выводов. Выводы, сделанные без тщательного обдумывания, даже если в данный момент обе стороны остались довольны, в будущем могут привести к проблемам. Например, слишком поспешное решение о приеме кого-либо на работу может впоследствии привести к потере времени, денег и сил во всех отношениях.

⑨ Определите, как вы будете реагировать. Не делайте поспешных выводов, пока не убедитесь, что собеседник почти закончил говорить.

Первая реакция обязательно должна быть позитивной и одобрительной по отношению к собеседнику; даже если вы полностью не согласны с его точкой зрения, по крайней мере поблагодарите его за то, что он уделил вам время.

7. Уделяйте внимание деталям, устраняйте препятствия в общении

Препятствия в общении часто возникают из-за невнимания к мелочам. Для их устранения можно действовать в следующих направлениях:

(1) Не относитесь к другим как к «роботам»

Профессор психологии Кэмпбелл говорит: «Я до сих пор не понимаю, зачем вообще появилось такое понятие, как „робот“. Наличие слова „человек“ в этом термине, несомненно, означает искусственное возвышение материи до уровня человека. Я считаю, что роботов следует называть „машинными призраками“, чтобы не смешивать машины и людей. В любом случае, термин „робот“ вызывает у меня чувство дискомфорта».

Не думайте, что другие люди — роботы, которыми можно манипулировать по своему усмотрению. Только научившись уважать других, осознав, что у собеседника тоже есть полный потенциал, и сумев понять проблему с его точки зрения, можно достичь подлинного общения.

Идеальных навыков не бывает, но благодаря навыкам можно достичь идеального результата. В этом и заключается смысл того, что плод важнее ветки.

Общение — это дело обоих, одна ладонь не может хлопать. Когда вы применяете приемы, другие тоже их используют. Конечно, общение имеет цель, и вы можете поставить свои желания на первое место и постараться добиться максимально выгодного для себя результата. Но это в некоторой степени одностороннее желание, потому что другие тоже используют приемы, и в балансе сил обеих сторон есть золотая середина — результат, приемлемый для обеих сторон. Если общение достигает этой цели, обе стороны должны быть довольны; даже если этот результат немного отличается от того, к которому вы стремились, его следует принять с достоинством.

(2) По возможности чаще используйте метод неявных намеков

Поскольку другие люди — не роботы, вы, разумеется, должны относиться к ним с уважением. А одним из лучших способов проявить уважение, пожалуй, являются намеки. Намек — это относительно непрямой способ, позволяющий сохранить самоуважение собеседника, не обвиняя и не приказывая ему. То есть это косвенный способ побудить человека сделать то, чего вы от него ожидаете.

Намеки могут стать движущей силой для действий других людей. Когда человек воспринимает намек, он уже чувствует, что к нему относятся с уважением, и поэтому сам по собственной воле поможет вам достичь желаемого результата. Намеки могут побудить человека охотно общаться с вами.

(3) Использование красивой грамматики

Каждый язык в мире обладает своей особой красотой, и в каждом из них есть прекрасная грамматика. Общение — это тоже форма языкового взаимодействия, поэтому использование красивой грамматики здесь как нельзя кстати.

Конечно, под «красивой грамматикой» ни в коем случае не подразумевается злоупотребление прилагательными. Речь идет именно о грамматике, которая позволяет искусно использовать различные слова, а не ограничиваться только прилагательными.

Такие конструкции, как «затем...», «в этот момент...» и т. д., придают речи плавность, помогают собеседнику следовать вашей линии мысли, и благодаря плавному переходу от одной мысли к другой общение складывается естественным образом. Использование таких конструкций, как «поскольку...», «поэтому...» и т. д., создает впечатление логичности и обоснованно-

сти, что вызывает у собеседника искреннее уважение — ведь кто захочет иметь дело с беспорядочным и неразумным человеком?

В грамматике есть свои тонкости, и грамматика, в которой эти тонкости успешно используются, — это красивая грамматика. В рамках красивой грамматики сначала следует проявить уважение к собеседнику, а затем изложить свои требования. Если грамматика подобрана правильно, даже если ваши высказывания противоречат друг другу, собеседник не почувствует себя оскорбленным, сможет принять вашу точку зрения и предложения и будет готов к сотрудничеству.

(4) Изменение точки зрения собеседника

Во время общения хорошим способом проявить уважение к собеседнику является сначала принятие его точки зрения, а затем постепенное ослабление его позиции. В жизни мнения людей разнообразны и сложны, они окружают вас со всех сторон. Среди них есть и легко понятные, и такие, которые трудно уловить и понять. Мнения легко вступают в конфликт, и никто не хочет отказываться от своего, поэтому при общении не следует разрушать точку зрения собеседника, а лишь незаметно сдвигать её, приближая к своему мировоззрению. Помните: сдвигать — не значит менять.

Чтобы сдвинуть мировоззрение другого человека, можно использовать игровые приемы, чтобы собеседник не почувствовал серьёзного давления, ведь мировоззрение — это серьёзный и важный вопрос. А в игровой форме собеседник не заметит даже небольшого сдвига или изменения в своём мировоззрении.

(5) Использование жестов для намеков

Наше тело обладает своим языком, и наши жесты часто выдают наше настроение. Точно так же жесты других людей тоже могут раскрыть их мысли. Поэтому люди, общающиеся друг с другом, очень чувствительны к жестам собеседника, и вы можете этим воспользоваться.

Если во время разговора вы наклоните голову в сторону, как будто вдумчиво размышляете, ваш язык тела даст понять собеседнику, что у вас есть вопросы по данному вопросу. Это гораздо эффективнее, чем прямо прерывать речь собеседника, и не вызовет у него немедленного сопротивления. Собеседник обязательно спросит: «Что-то непонятно?» Таким образом, когда собеседник сам прерывает речь, вы эффективно защищаете его самолюбие.

Если вы хотите прервать разговор и спешите уйти, чтобы заняться чем-то другим, можете время от времени украдкой поглядывать на часы. Часы порой могут служить символом «психологического времени». Собеседник спросит: «У вас что-то случилось? Можете идти». И вы сможете очень вежливо извлечься из ситуации.

Использование языка тела во многом зависит от пространства. В просторной комнате собеседники могут общаться на равных. Но для достижения близости лучше всего подходит тесная комната. Когда между собеседниками нет стола, разговор проходит более гармонично. Физическая близость способствует и душевной близости.

Жестовая речь также помогает сохранить собственное достоинство. Если вы опоздали и, запыхавшись, демонстрируете, что спешили, окружающие с большей готовностью простят вас.

(6) Притворись слабым

В мире всегда найдутся люди, которые любят демонстрировать свою силу и способности; в их глазах другие всегда уступают им. Такие люди, скорее всего, вызывают у вас неприязнь, но вы можете использовать их в своих интересах. Раз они любят выставляться напоказ, дайте им такую возможность.

Самый простой способ — намеренно вести себя перед ними неловко: они, фыркнув, подойдут и скажут: «Как плохо получается, дай я!» — и сами возьмутся за дело. Этот приём используют даже дети, не говоря уже о взрослых.

Самый умный способ — спросить, проявив искреннюю заинтересованность и попросив совета: как другие могут не обратить на вас внимания? Возможно, они даже будут учить вас, как это делать, пока сами занимаются этим.

(7) Соблюдайте правила этикета при разговоре

Надлежащие правила этикета не только чрезвычайно важны для межличностного общения, но и играют незаменимую роль в ходе беседы. Поэтому опытный собеседник всегда соблюдает умеренные нормы этикета.

① Мимика во время разговора должна быть естественной, тон — дружелюбным и приветливым, а выражения — уместными. Говоря, можно делать умеренные жесты, но движения не должны быть слишком резкими, тем более не следует размахивать руками и ногами или показывать пальцем на собеседника. Во время разговора не стоит стоять слишком далеко от собеседника, но и не слишком близко; не следует тянуть его за одежду или хлопать по плечу. Не разбрасывайте слюну во время разговора.

② Присоединяясь к чужому разговору, сначала поздоровайтесь; когда кто-то ведет личную беседу, не подходите ближе, чтобы подслушивать. Если вам нужно поговорить с кем-то, дождитесь, пока собеседник закончит. Если кто-то сам заговорил с вами, с удовольствием вступайте в разговор. При вступлении в разговор третьего человека поприветствуйте его рукопожатием, кивком или улыбкой. Заметив, что кто-то хочет с вами поговорить, можете первым задать вопрос. Если во время разговора возникнут срочные дела или вам нужно уйти, попрощайтесь с собеседником и извинитесь.

③ Если в беседе участвуют более трёх человек, следует время от времени обмениваться несколькими словами со всеми присутствующими; не следует разговаривать только с одним-двумя людьми, игнорируя остальных, а также обсуждать только то, что известно вам двоим, оставляя третьего в стороне. Если обсуждаемый вопрос не подлежит обсуждению в присутствии посторонних, следует найти другое место для разговора.

④ В общении, высказывая своё мнение, давайте возможность высказаться другим, а также своевременно делитесь собственными мыслями. Умейте внимательно слушать собеседника и не перебивайте его без необходимости. Как правило, не задавайте вопросов, не имеющих отношения к теме разговора. Если собеседник затронул деликатные темы, не высказывайте по ним свое мнение сразу, а лучше смените тему разговора. Во время беседы смотрите собеседнику в глаза, чтобы показать, что вы внимательно слушаете. Когда собеседник говорит, не оглядывайтесь по сторонам, не будьте рассеянными, не смотрите в другую сторону, не проявляйте нетерпения, не смотрите постоянно на часы и не делайте небрежных жестов, таких как потягивание или игра с какими-либо предметами.

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.