РОН ДЕЙКАР

Вас порекомендуют

Невидимые правила общения, которые превращают случайные знакомства в связи



Рон Дейкар

Вас порекомендуют. Невидимые правила общения, которые превращают случайные знакомства в связи

https://litres.ru/74731147
SelfPub; 2026

Аннотация

«У меня есть человек, которого я вам рекомендую». Как часто в этой фразе звучит ваше имя?

Можно быть толковым специалистом и годами смотреть, как интересные предложения получают другие. Вас должны не только знать. О вас должны захотеть вспомнить.

Эта книга помогает разобраться в мелочах, из которых складывается такое желание: как начать знакомство, поддержать разговор, попросить об услуге, поблагодарить и не испортить впечатление неуместной шуткой. За этими мелочами стоят доверие, приглашения и люди, к которым можно обратиться.

Откройте её перед следующей встречей. Пусть знакомство закончится желанием увидеть вас снова.

Содержание

Предисловие 4
Глава 1. Необходимые навыки общения. Часть 1 6
Глава 2. Необходимые навыки общения. Часть 2 57
Конец ознакомительного фрагмента. 106

Вас порекомендуют. Невидимые правила общения, которые превращают случайные знакомства в связи

Предисловие

Мы живём в эпоху, когда общению и связям придают огромное значение. Отовсюду мы слышим, насколько важно уметь выстраивать отношения с людьми и как осторожно нужно вести себя в общении. Неудивительно, что многие начинают воспринимать его как сложную задачу и боятся сделать неверный шаг, который может повредить будущему. На самом деле искусство общения не так запутанно, как кажется. Освоить его может каждый.

Люди и поступки бывают разными: не всё настолько хорошо или плохо, как кажется на первый взгляд. Человеческая натура сложна. В дружбе и общении нельзя полагаться только на прямолинейность — иногда нужны осмотрительность и небольшие хитрости, помогающие изменить ситуацию. В

отношениях с людьми важна находчивость, а в делах — ещё и удача. Успех во многом зависит от того, умеете ли вы ладить с окружающими. Одних людей повсюду тепло принимают, и у них много верных друзей; другие остаются незамеченными и с трудом заводят знакомства.

Причин может быть много, но важнейшая из них — умение строить отношения. Иногда в общении приходится проявлять находчивость и прибегать к небольшим уловкам. Об этом и рассказывает книга «Всё, что нужно знать об общении». В ней утверждается, что 99 % неудач, с которыми сталкиваются люди, так или иначе связаны с их собственными действиями. Если руководствоваться лишь своими ожиданиями и не учитывать особенности общения, найти место в обществе будет непросто. Эта книга — практическое руководство по правилам и приёмам общения, полезным современному человеку. Овладев ими, вы сможете легче приспосабливаться к новой обстановке и разбираться даже в сложных отношениях. Книга не учит обманывать: её цель — помочь читателю развить навыки общения и увереннее чувствовать себя среди людей.

Глава 1. Необходимые навыки общения. Часть 1

Жизнь нелегка, а жить в этом мире — тем более. Только проникнув в суть общества, овладев жизненной мудростью и разбираясь в человеческих отношениях, можно ясно видеть теплые и холодные стороны человеческого мира и всегда выходить из любой ситуации победителем. У вас может не быть выдающегося IQ или знатного происхождения, но если вы глубоко разбираетесь в человеческих отношениях и умеете красиво решать вопросы с людьми и делами, вы сможете превзойти других в карьере.

«Счет человеческих отношений» очень важен

Придание значения понятию «доброта» может расширить ваш круг знакомств и принести неожиданную помощь в вашем будущем развитии. Отношение к доброте должно быть таким же, как к деньгам: чем больше, тем лучше — только так вы сможете добиться успеха во всех сферах жизни. Просить о помощи — это пассивный подход, но если кто-то у вас в долгу, то обращаться к нему с просьбой станет гораздо проще, а порой даже не придется открывать рот. Такой успех в жизни во многом связан с умением завязывать дружеские отношения и быть щедрым. Накопление этого неосязаемого капитала — «счета добрых отношений» — является самой

основной стратегией и средством в науке о межличностных связях, а также самым надежным и действенным способом использования ресурсов межличностных отношений.

Господин Цянь Чжуншу всю жизнь прожил довольно спокойно, но когда он, оказавшись в изоляции на «острове» Шанхая, писал роман «Осажденный город», ему пришлось некоторое время испытывать материальные затруднения. После увольнения домработницы хозяйством занималась его супруга Ян Цзян, которая, как говорится, «закатала рукава, надела фартук и усердно трудилась». В то время никто не покупал его научные рукописи, поэтому в мотивах написания романа в той или иной степени присутствовала необходимость зарабатывать на жизнь. Однако его тщательная работа — по 500 иероглифов в день — абсолютно не соответствовала темпам коммерческого письма. Как раз в это время режиссёр Хуан Цзолинь поставил четырёхактную комедию Ян Цзян «По душе» и пятиактную комедию «Ложь, ставшая правдой», своевременно выплатив гонорар, что и помогло семье Цянь преодолеть трудности. Спустя много лет дочь режиссёра Хуан Цзолиня, Хуан Шуцинь, получила исключительное разрешение от самого Цаня Чжуншу на съёмки телесериала «Осаждённый город» именно благодаря тому, что у неё было при себе личное письмо, написанное отцом. Цань Чжуншу был человеком, который всю жизнь помнил о тех, кто когда-то сделал для него что-то доброе, и даже спустя много лет он всё ещё хранил в сердце ту доброту,

которую проявил к нему режиссёр Хуан Цзолинь более 40 лет назад.

Как гласит пословица: «Дома полагайся на родителей, в гостях — на друзей»; чем больше друзей, тем больше возможностей. Чтобы люди любили тебя, сначала нужно любить их. Если вы всегда будете стремиться творить добро и помогать другим, вы сможете накопить для себя больше «долгов благодарности». Это подобно тому, как человек, чтобы подстраховаться на случай непредвиденных обстоятельств, должен приучить себя к «сбережениям»; это даже принесет пользу вашим потомкам — как говорится, «благословение, заслуженное в прошлой жизни». Режиссёр Хуан Цзолинь в то время, вероятно, не задумывался так далеко и не руководствовался соображениями выгоды, но события последующих поколений принесли ему, как человеку, склонному к благотворительности, немалую награду.

Завоевать расположение людей — дело очень простое, порой это всего лишь небольшое усилие, и здесь нет каких-то строгих правил. Для бедняка, оказавшегося в беде, помощь в виде одной медной монеты может позволить ему, сжимая её в руке, на время перетерпеть сильный голод и лишения, а может быть, даже добиться успеха и проложить себе путь к богатству. Для заблудшего сына, не желающего исправиться, искренняя помощь, оказанная в доверительной беседе, может помочь ему обрести человеческое достоинство и уверенность в себе; возможно, остановившись на краю обрыва, он

затем помчится по полям надежды и станет настоящим героем. Даже в мирные дни один доверительный взгляд в ответ на честный поступок может стать для праведника мощной невидимой движущей силой. А аплодисменты в знак одобрения новой идеи могут невольно стать огромной поддержкой для новаторской мысли. Даже случайная помощь незнакомцу может заставить его внезапно осознать, насколько редко встречается доброта и как ценны искренние чувства. Возможно, увидев, что кто-то попал в беду, он быстро черпнет мужество и милосердие из воспоминаний о том, как когда-то ему самому помогли.

На самом деле, путешествуя по жизни, человек нуждается как в помощи других, так и в возможности помогать другим. В этом смысле помогать людям — значит творить добро.

В эпоху Воюющих царств существовало небольшое государство под названием Чжуншань. Однажды правитель Чжуншаня устроил банкет в честь выдающихся ученых страны. В тот момент как раз закончился суп из баранины, и не всем присутствующим удалось его попробовать. Один из тех, кто не успел попробовать суп, по имени Сима Цзыци, затаил обиду и отправился в государство Чу, чтобы убедить царя Чу напасть на Чжуншань. Чу было могущественным государством, и захватить Чжуншань было проще простого. Чжуншань пал, и правитель бежал за границу. Во время бегства он заметил, что за ним следуют два человека с оружием в руках, и спросил: «Зачем вы пришли?» Те ответили:

«Когда-то один человек спасся от голодной смерти благодаря кувшину с едой, подаренному Вами. Мы — его сыновья. Перед смертью отец завещал нам: если в Чжуншане произойдут какие-либо бедствия, мы должны приложить все усилия и даже пожертвовать жизнью, чтобы отплатить королю за его милость».

Услышав это, правитель Чжуншана с сожалением воскликнул: «Неважно, насколько глубока обида, главное — то, что она ранит сердце. Я потерял государство из-за одной чашки бараньего супа». То есть обида не зависит от её глубины, а от того, ранила ли она чьё-то сердце. Я потерял государство из-за одной чашки бараньего супа, но благодаря одному кувшину еды обрёл двух храбрых воинов.

Эти слова раскрывают всю тонкость межличностных отношений. Пожалуй, ничто так не отражает широту души и великодушие человека, как добрый поступок — помощь другому. Не стоит недооценивать значение теплого слова, сказанного человеку, переживающему неудачу, легкой поддержки тому, кто вот-вот упадет, или искреннего доверия тому, кто потерял надежду. Возможно, вы сами ничего не потеряете, а для человека, нуждающегося в помощи, это станет прозрением, поддержкой и утешением.

Напротив, тот, кто отказывается помогать людям и всегда придаёт слишком большое значение своим мелочным выгодам и потерям, в глазах которого неизбежно мелькает безразличие, а в душе время от времени всплывают мрачные от-

ложения. Чужие трудности он может использовать как повод для собственного самодовольства; чужие неудачи — превратить в повод для насмешек, утешающих его самого; когда кто-то протягивает руку в поисках помощи, он холодно отталкивает её; а к мучительным стонам других он останется равнодушным. Что же касается несправедливости, с которой он сталкивается на пути, то он тем более не придет на помощь, а просто оставит человека умирать, и, возможно, у него даже найдутся веские оправдания. Эгоизм делает такого человека настолько скупым, что он не способен проявить ни капли сочувствия и ни малейшей щедрости.

Возможно, то, что такой человек не помогает другим, — это ещё не самое страшное; страшно то, что он не только может превратиться в бездушного человека, но и скатиться до уровня жалкого существа. Ведь в его сердце место только для одного жалкого «я», а весь остальной мир не заслуживает ни внимания, ни заботы. На самом деле он шаг за шагом перекрывает себе все возможные пути и одновременно отвергает любую возможную помощь. Поэтому для человека очень важно создавать свой «счёт добрых дел» — это, несомненно, мудрый шаг.

Взаимные обязательства — это богатство. В межличностном общении, увидев возможность помочь кому-то, нужно немедленно бросаться на эту возможность, как голодная лиса на давно не виденную добычу. Таким образом, вы незаметно пополните свой «счёт добрых дел» положительным

балансом.

«Сглаживайте острые углы» для других, чтобы наработать себе долги благодарности

У каждого есть свои секреты и постыдные поступки, о которых, как правило, никто не хочет, чтобы стало известно окружающим, поэтому приукрашивать чужие недостатки — это тоже большой добрый поступок. Если в общении вы будете стараться прикрывать чужие слабости и скрывать личные секреты, окружающие сочтут, что вы совершили достойный похвалы «добрый поступок», будут вам безмерно благодарны и в свою очередь отплатят вам добром в других ситуациях.

Чжан Цзяньвэй работал в крупном архитектурном бюро. Ещё после окончания университета он получил квалификацию архитектора первого уровня и был очень талантливым человеком. Он был высокого роста, в разговоре проявлял остроумие и юмор, поэтому пользовался популярностью у девушек. Сам он никогда не скрывал этого и с гордостью хвастался этим перед всеми.

Однажды Чжан Цзяньвэй вместе с двумя начальниками отправился на встречу с заказчиком, у которого проходил проект. Помимо ответственного директора, на встрече присутствовали ещё два министра. Это была первая встреча, цель которой заключалась в том, чтобы выяснить намерения заказчика.

Обе стороны стояли в приемной и обменивались визитны-

ми карточками. В этот момент из визитницы Чжан Цзяньвэя на стол выпала какая-то вещь. Взгляд Чжан Цзяньвэя тут же устремился в ту сторону, и остальные последовали его примеру.

Внезапно Чжан Цзяньвэй испустил восклицание «Ах!» и выглядел совершенно растерянным, а остальные замерли, затаив дыхание. Оказалось, что на стол упал презерватив.

Чжан Цзяньвэй в панике поднял его, а затем с трепетом посмотрел на лицо директора другой стороны.

«Ха-ха, я ничего не видел, ничего не видел», — сказал тот с улыбкой. Дальнейшее обсуждение дела проходило в атмосфере смеха и дружеского расположения.

Хотя в такую чепуху никто бы не поверил, в той ситуации она сыграла положительную роль. Чтобы сохранить репутацию и лицо другого человека, солгать или наговорить чепуху — не такая уж большая проблема, а собеседник даже будет вам очень благодарен. Поэтому такой подход не приносит вреда никому.

В определённых условиях и ситуациях, чтобы не задеть чужие табу, не навлечь на себя неприятности и не вызвать взаимного недовольства, люди порой не могут, не хотят или не должны говорить о чём-то напрямую, и тогда им приходится заменять или смягчать смысл, используя «называть оленя лошадью», чтобы превратить беду в благо, наладить общение и добиться хорошего результата.

Похоже, что иногда прикрывать неловкость — не обяза-

тельно плохая вещь. Столкнувшись с неловкой ситуацией, следует постараться перевести разговор на новую тему или новый контекст; ни в коем случае не следует зацикливаться на одной мысли, упорствуя в ней, что приведет к тупиковой ситуации и ещё более неловкому положению.

В общении никто не может предвидеть всего. Например, возможно, вы не догадывались, что человек, с которым вы общаетесь, находится с вами в натянутых отношениях или является другом вашего конкурента; возможно, вы не учли, что собеседник родом из Сычуани и не любит сычуаньскую кухню; возможно, вы внезапно сказали что-то не то и т. д. — все это вызывает сильное смущение. В этот момент ситуация, к которой вы изначально готовились, полностью меняется, и на мгновение вы невольно теряете самообладание. В таких случаях умение скрыть неловкость крайне необходимо.

Способность человека выходить из неловких ситуаций, конечно же, основана на жизненном опыте: проходя через многочисленные испытания, нужно научиться действовать ловко и умно. В то же время способность адаптироваться к обстоятельствам отражает сообразительность и культурный уровень человека. Только тот, кто обладает глубоким жизненным опытом, способен в случае изменения ситуации превратить опасность в благополучие, неуклюжесть — в ловкость, выйти из неловкого положения и добиться хорошего результата в общении.

Чтобы скрыть неловкость, нужно начинать с себя, прежде всего соблюдая следующие принципы:

(1) Независимо от ситуации, сохраняйте полное хладнокровие, чтобы не потерять самообладание. Например, во время делового общения собеседник, заговорив о ценах, внезапно раскрыл ваши секреты, заявив, что вы установили слишком низкую цену для одной компании, а для них — слишком высокую, и что это просто оскорбительно и т. д. Такое разоблачение со стороны торгового партнера сильно ущемляет самолюбие. Если вы не сохраните хладнокровие, будете чрезмерно напряжены или взволнованы, то, скорее всего, не сможете справиться с такой ситуацией. В результате вы либо признаете факт, либо в гневе начнёте спорить и отчаянно отрицать, и, скорее всего, встреча закончится на неприятной ноте. Однако если вы сохраните хладнокровие, то, возможно, быстро найдёте обоснование, например, что низкая цена не гарантирует возврат, обмен или ремонт, что в каком-то аспекте не использовались новые материалы или технологии, либо что существуют различия в условиях оплаты, сроках поставки, гарантии качества и т. д. В любом случае вы всегда сможете найти подходящее обоснование, чтобы спасти ситуацию и найти достойное объяснение своим действиям.

(2) В любой ситуации уметь «сгладить острые углы», смягчить и устранить противоречия, найти выход как для себя, так и для собеседника, чтобы атмосфера из напряжённой

стала расслабленной, а из неловкой — естественной. Зачастую выручить другого человека важнее, чем оправдывать себя: с одной стороны, это демонстрирует ваше понимание и уважение к собеседнику, а с другой — оставляет себе пространство для маневра.

(3) С помощью юмора или шутки переключайте внимание: переведите разговор с человека на какой-нибудь предмет, превратите напряженную тему в легкую шутку и т. д.

Научитесь умело менять тему разговора и отвлекать внимание собеседника. Если вы сказали что-то не то или поступили неправильно, помимо того, что нужно быстро признать свою ошибку, необходимо научиться ловко сменить тему и переключить внимание собеседника на что-то другое.

Помощь в беде — бесценна

И помощь в беде, и украшение уже достигнутого успеха могут завоевать расположение человека, но их ценность различается как небо и земля. Помощь в беде может вытащить человека из огня и помочь ему выбраться из затруднительного положения. Это подобно тому, как если бы вы были на грани смерти от жажды в пустыне, а кто-то дал бы вам глоток спасительной воды. Но с точки зрения внутренних переживаний подарить умирающему от голода человека булочку и подарить богатому человеку гору золота — это совершенно разные вещи. Человек, увлечённый каким-либо хобби, встретив единомышленника, испытывает несказанную радость и считает это одним из величайших счастье

в жизни. Два человека, у которых сходные характеры, могут стать друзьями. Поэтому, чтобы завоевать расположение других, нужно глубоко понимать суть этого искусства.

До начала борьбы за власть в эпоху «Трёх царств» Чжоу Юй не пользовался успехом. Он служил в армии военачальника Юань Шу и был назначен им на должность небольшого уездного правителя Цзючао — всего лишь уездного префекта небольшого уезда.

В это время в регионе разразился голод: урожай был плохим, а в результате военных беспорядков были понесены значительные потери, и проблема с продовольствием становилась всё более острой. Жители Цзючао, не имея что есть, питались корой деревьев и корнями трав; многие умерли от голода, а армия из-за голода утратила боеспособность. Чжоу Юй, как местный чиновник, видя эту трагическую картину, пришёл в смятение и не знал, что делать.

Кто-то предложил обратиться к соседнему богачу Лу Су, известному своей щедростью и благотворительностью. Его семья всегда была богатой, и, вероятно, у него накопилось немало продовольствия, так что лучше всего было бы попросить у него в долг.

Чжоу Юй, взяв с собой людей и конников, отправился к Лу Су. Едва закончились приветствия, как Чжоу Юй сразу же сказал: «Не буду скрывать, брат, я пришёл к тебе, чтобы одолжить немного продовольствия».

Лу Су, увидев, что Чжо Юй обладает благородной внеш-

ностью и явно является талантливым человеком, который в будущем непременно достигнет великих высот, совершенно не обратил внимания на то, что сейчас Чжо Юй был всего лишь скромным управителем Жучао. Лу Су громко рассмеялся и сказал: «Это мелочь, я согласен».

Лу Су лично отвел Чжоу Юй осмотреть зернохранилища. В то время в семье Лу хранилось два склада зерна, по три тысячи дань каждый. Лу Су без колебаний сказал: «Не стоит даже говорить о том, одалживать или нет — я просто подарю тебе один из этих складов». Чжоу Юй и его подчиненные, услышав о такой щедрости, онемели от удивления. Ведь, как известно, в год голода продовольствие — это жизнь! Чжоу Юй был глубоко тронут словами и поступком Лу Су, и они сразу же подружились.

Позже Чжоу Юй добился успеха и стал генералом. Он не забыл о милости Лу Су и порекомендовал его Сунь Цюаню, благодаря чему Лу Су наконец получил возможность реализовать себя.

Люди всегда испытывают особую симпатию к тем, кто приходит на помощь в беде. Одна молодая леди рассказала: «У меня есть друг, который обязательно появляется, когда мне нужна помощь. Например, если мне срочно нужна машина или я опаздываю на работу, мне достаточно позвонить — и он обязательно приедет. Можно сказать, что он всегда идет навстречу моим просьбам. Как только дело заканчивается, мы снова занимаемся своими делами. А когда наступа-

ют праздники, я всегда не забываю отправить ему поздравительную открытку и позвонить, чтобы поздравить с Новым годом».

Одного сочувствия к человеку, оказавшемуся в беде, недостаточно — нужно оказать конкретную помощь, чтобы он смог преодолеть трудности. Именно такие поступки — помощь в беде и разделить чужие заботы — легче всего вызывают у собеседника чувство благодарности, которое впоследствии перерастает в дружбу.

Один фермер потерпел убытки в бизнесе и обратился за ссудой к нескольким друзьям, но все они отказали ему. Позже он обратился за помощью к односельчанину, с которым обычно мало общался. После того как он объяснил ситуацию, тот без колебаний одолжил ему деньги, что помогло ему преодолеть трудности, и фермер был искренне благодарен. Впоследствии он разбогател, но не забыл об этой дружбе, зародившейся благодаря ссуде, и часто оказывал этому человеку особую поддержку.

В межличностных отношениях, чтобы «помочь в беде», следует владеть некоторыми методами, которые позволят вам оказать помощь как можно своевременнее. Ниже приведены несколько советов, которыми я хотел бы поделиться с вами:

(1) Тот, кто напился досыта из колодца, часто уходит от него, поэтому вам следует умеренно контролировать ситуацию, оставляя у него легкое чувство жажды, чтобы он ис-

пытывал к вам чувство зависимости. Как только он перестанет полагаться на вас, он, возможно, перестанет относиться к вам с таким же почтением.

(2) Руководитель стимулирует у подчиненных желание получать удовольствие, но не удовлетворяет его полностью, а делает это постепенно, шаг за шагом, чтобы они сохраняли мотивацию и продолжали прилагать усилия.

(3) Слишком большая благосклонность по отношению к человеку может вызвать у него чувство неполноценности и даже неприязнь к вам, потому что, во-первых, он не сможет отплатить вам, а во-вторых, почувствует свою несостоятельность, что породит негативные эмоции.

В жизни не бывает гладкого пути — всегда встречаются многочисленные трудности и испытания. Когда вы сталкиваетесь с обрывом или препятствием, вам нужен человек, который поможет вам построить мост или лестницу, который протянет руку помощи в беде. Тот, кто поможет вам в такой момент, — и есть ваш настоящий друг.

Откажитесь от упрямства, умейте идти на уступки

В начале проведения реформ в государстве Цинь Шан Ян, стремясь завоевать доверие и поддержку народа, установил у южных ворот столицы Сяньяна деревянный столб длиной три чжана и объявил, что тот, кто перенесет этот столб к северным воротам, получит награду в размере десяти золотых. Дело было незначительным, а награда — щедрой, и люди сочли это странным, поэтому никто не взялся за дело. То-

гда Шан Ян объявил: «Тот, кто перенесет его к северным воротам, получит пятьдесят золотых». Под влиянием щедрого вознаграждения нашёлся смельчак — мужчина средних лет, который, решив просто попробовать, перенёс шест. Шан Ян немедленно выплатил ему пятьдесят золотых, тем самым доказав, что держит слово. После этого он обнародовал указ о реформах.

Прошло более года с момента введения реформ, и число противников исчислялось тысячами; даже наследный принц не одобрял их и неоднократно нарушал законы. Шан Ян сказал: «Причина, по которой законы о реформах не могут быть доведены до конца, заключается в том, что в высших слоях общества есть люди, намеренно сопротивляющиеся им». Тогда он решил взять за образец наследного принца и наказать его по закону. Однако наследный принц был преемником правителя, и его нельзя было подвергать наказанию, поэтому в качестве козлов отпущения были выбраны учителя принца — Гоуцзы и Гунсунь Цзя: одному отрезали нос, а другому вытатуировали надпись на лице. В то время Шан Ян пользовался глубоким доверием и благосклонностью Цинь Сяогуна, его власть и влияние достигли апогея, и наследный принц ничего не мог с ним поделать.

Реформы Шан Яна увенчались огромным успехом: за десяток с лишним лет мощь государства Цинь значительно укрепилась, а военная сила — значительно возросла. Цинь превратилась из небольшого западного пограничного госу-

дарства в лидера среди «Семи сильных», и именно благодаря фундаменту, заложенному Шан Яном, Цинь в итоге смогла объединить Китай.

Однако именно тогда, когда власть и влияние Шан Яна достигли своего апогея, умер Цинь Сяогун, и на престол вступил наследный принц, ставший Цинь Хуэйвэнь-ванем. Как только он вступил на престол, его учитель — тот самый гоуцзы Сю, которому отрезали нос, — выступил с обвинением, заявив, что Шан Ян готовит заговор. Цинь Хуэйвэнь-ван издал приказ об аресте, и Шан Ян в спешке бежал из Сяньяна. Когда он прибыл в окрестности Тунгуана и захотел переночевать, хозяин гостиницы, не зная, что это был Шан Ян, отказался приютить его, сказав: «Согласно законам Шанцзюня, гости без документов, останавливающиеся на ночлег, подлежат заключению в тюрьму!»

Вот что значит «своими же законами погубить себя»: Шан Ян, оказавшись в безвыходном положении, был арестован и подвергнут наказанию «разрыванием на части» (то есть расчленением пятью лошадьми) на улицах Сяньяна, а его семья была истреблена до последнего человека.

Как гласит пословица: «Кто не думает о будущем, тому придётся столкнуться с проблемами в настоящем». Нужно тщательно обдумывать дела и проявлять дальновидность. Шан Ян из государства Цинь, как реформатор, обладал исключительной политической дальновидностью; его реформы соблюдались несколькими поколениями правителей Ци-

ня, начиная с Цинь Сяогуна, благодаря чему государство Цинь стало могущественным. Однако, будучи искусным государственным деятелем, он не умел вести себя как человек: он не предусмотрел, что Цинь Сяогун, который его любил и доверял, не сможет оставаться у власти всю жизнь, а будущее царство в конечном счёте принадлежит наследному принцу, которого нельзя обижать.

Любой, кто разбирается в искусстве государственного управления, понимает: нужно не только угождать сегодняшним власть имущим, но и обращать внимание на завтрашних. Это подобно опытному шахматисту: сделав первый ход, нужно уже думать о втором и третьем — «сделай один ход, посмотри на два, прикинь три». Только так можно всегда оставаться непобедимым на быстро меняющейся политической арене. А Шан Ян одним ходом зашел в тупик, не оставив себе возможности отступить. В деле реформ он был героем, но в том, как нужно вести себя в жизни, он оказался неудачником.

Успех человека неотделим от помощи окружающих. Чтобы занять непоколебимую позицию в обществе, нужно заводить много друзей и опираться на их поддержку. Но если думать только о сиюминутной выгоде, не заботясь о будущем, то в тот день, когда опора рухнет, — как говорится, «когда стена падает, все на нее набрасываются» — ты непременно подвергнешься нападкам со всех сторон и окажешься в опасном положении.

Жизнь — это, по сути, искусство баланса: нельзя гордиться своим талантом и смотреть на других свысока. Нужно не только оглядываться по сторонам, учитывая интересы всех сторон, но и смотреть вперед и назад, принимая во внимание причины и последствия. Не стоит мыслить только линейно и тем более идти по одному пути до конца.

Человеческое мышление носит скачкообразный характер, оно не является неизменным. Поэтому умение своевременно проявлять гибкость в решении дел — очень мудрый подход; отказавшись от бессмысленного упрямства, можно добиться лучших результатов. Хотя настойчивость — это похвальная черта характера, в некоторых случаях чрезмерная настойчивость превращается в слепоту, что приводит к огромным потерям.

Угадывать характер человека и гибко строить отношения

Как гласит пословица: «Среди ста человек найдутся самые разные». В межличностном общении всегда встречаются люди с самыми разными характерами, и умение проникнуть в суть характера каждого из них и найти подходящий способ общения с ними — это целое искусство. Поэтому очень важно понимать и владеть навыками общения с людьми, имеющими разные черты характера.

(1) Как общаться с жесткими людьми

Жесткие люди, как правило, поступают по-своему и относятся к окружающим холодно, как лед. Даже если вы вежли-

во общаетесь с ними и приветствуете их, они часто отвечают отмазкой и не проявляют той реакции, на которую вы рассчитываете. На самом деле, хотя у таких людей, как правило, мало интересов и увлечений, и они не слишком любят общаться с другими, у них все же есть свои стремления и дела, которые их волнуют. Поэтому, общаясь с такими людьми, вы не только не должны проявлять холодность, но и должны потратить некоторое время на внимательное наблюдение, следя за каждым их движением и пытаясь по их словам и поведению выявить то, что их действительно интересует. Как только вы затронете тему, которая их увлекает, собеседник, скорее всего, сразу же избавится от своего обычного негибкого выражения лица и проявит значительный энтузиазм.

(2) Как общаться с высокомерными и невежливыми людьми

Высокомерные и невежливые люди часто считают себя выше других, никого не замечают и ведут себя так, будто «только они и существуют». Общаться с ними — поистине невыносимое занятие. Однако если в интересах ваших собственных интересов вам приходится иметь дело с такими людьми, как же с ними поступать?

Существует три наиболее подходящих метода:

Во-первых, по возможности сократите время общения с ними. Старайтесь, чтобы, когда вы в полной мере выражаете своё мнение, позицию или какие-то требования, у собеседника было как можно меньше возможностей проявить

свою высокомерность и невежливость. В таком случае собеседник, зачастую из-за отсутствия таких возможностей, будет вынужден серьёзно обдумать поднятые вами вопросы.

Во-вторых, говорите лаконично и ясно. Старайтесь с помощью минимума слов четко изложить свои требования и вопросы. Так собеседник почувствует, что вы человек прямой, с которым практически невозможно торговаться, и это заставит его сдержать свою надменность.

Наконец, вы также можете пригласить такого человека на танцы, поболтать о бытовых делах, сходить в караоке и т. д. Как только собеседник проявит перед вами свою истинную сущность, в дальнейшем общении он, как правило, перестанет вести себя с вами высокомерно и невежливо.

(3) Как общаться с молчаливыми людьми

Обычно молчаливых людей называют «замыкающимися», и в их компании всегда чувствуется скука и угнетенная атмосфера. Особенно тяжело это переживают люди с более экстравертным и активным характером. Поэтому в таких ситуациях некоторые, стремясь оживить обстановку, специально ищут темы для разговора. На самом деле в этом нет необходимости. Дело в том, что молчаливые люди ведут себя так, возможно, потому, что у них есть какие-то переживания, о которых они не хотят говорить. В такой ситуации вам следует уважать собеседника, не нарушать его душевное равновесие и позволить ему сохранить выбранный им образ жизни; напротив, если вы будете намеренно искать поводы для раз-

говора и изо всех сил пытаться завязать беседу, это приведет к обратному результату и вызовет у собеседника неприязнь.

(4) Как общаться с эгоистичными людьми

Хотя эгоистичные люди думают только о себе и уделяют особое внимание личным выгодам и потерям, они часто работают, забывая о себе ради выгоды. Не стоит возлагать на них слишком высоких надежд, и нет необходимости ожидать, что они будут ставить чувства выше всего, как это делают друзья. Отношения с такими людьми могут быть просто отношениями обмена: вы получаете ответную отдачу в зависимости от вложенных усилий, и в зависимости от того, насколько хорошо вы справились, выгода будет различной.

(5) Как общаться с амбициозными и соперничающими людьми

Люди, стремящиеся к превосходству, часто бывают высокомерны, хвастливы и обладают очень сильным желанием самовыражения. Они всегда стремятся доказать, что они сильнее и правее других. Столкнувшись с конкурентом, они ищут любые способы, чтобы потеснить соперника, не гнушаясь никакими средствами, и стремятся одержать верх во всех отношениях. С такими людьми нельзя слепо потакать; в нужный момент необходимо умело умерить их гордыню, чтобы они поняли: есть люди сильнее, а небо выше.

(6) Как общаться с высокомерными людьми

На самом деле высокомерные люди не обладают большими знаниями, а чаще всего просто хвастаются и пускают

пыль в глаза. Их высокомерие и пренебрежительное отношение — это, по сути, средство, призванное восполнить душевную пустоту и поддержать их тщеславие. Общаться с такими людьми на самом деле очень просто. Вначале, общаясь с ними, может показаться, что у них широкий кругозор, что они знают всё на свете и смотрят на мир свысока, но стоит только углубиться в обсуждение какого-либо вопроса, как они сразу же выдают себя. Как только это происходит, их авторитет естественным образом рушится. Кроме того, при первом знакомстве с такими людьми можно «поразить» их своим здравым смыслом; если это удастся, дальнейшее общение пойдёт гладко.

Общество, в котором мы живём, — это большая сцена, и роль, которую играет каждый человек, уникальна, сложна и изменчива. Только умея общаться с людьми разных характеров, вы сможете чувствовать себя в межличностных отношениях как рыба в воде и занять своё место в обществе.

У каждого свой характер: некоторые на первый взгляд кажутся жесткими и высокомерными, но если вы разберетесь в их натуре и будете подходить к ним индивидуально, дальнейшее общение пойдет гораздо гладче.

Проявление слабости — тоже мудрость

Если вы будете слишком ярко проявлять себя, это вызовет зависть; самый мудрый способ — это создать себе определенный образ, чтобы люди, думая о вас, ассоциировали вас с этим образом и забывали о вашем истинном облике. Ведь

люди привыкли сочувствовать слабым и всегда с осторожностью относятся к слишком идеальным людям и вещам; если же вы проявите небольшие недостатки или даже немного опозоритесь, это, напротив, повысит вашу привлекательность.

У всех людей есть склонность к зависти. Проявление слабости помогает тем, кто находится в менее благоприятном положении, сохранять душевное равновесие, что благоприятно сказывается на межличностных отношениях. В общении очень важно уметь правильно выбирать, в чём именно проявлять слабость. Людям, занимающим высокое положение, не помешает рассказать перед теми, кто находится ниже по статусу, о своём пути к успеху, показав, что на самом деле они — обычные люди. Успешные люди, рассказывая другим о своих неудачах и реальных проблемах, создают впечатление, что «успех даётся нелегко» и что «успешные люди не становятся знаменитыми с одного дня на другой». Людям, чьё текущее материальное положение хуже вашего, можно в меру поделиться своими переживаниями: например, рассказать о плохом здоровье, проблемах с учебой у детей или многочисленных трудностях на работе, чтобы собеседник понял, что у каждой семьи есть свои проблемы. Людям, обладающим особыми профессиональными навыками, лучше всего заявить, что они ничего не смыслят в других областях, и рассказать о том, как они попадали в неловкие ситуации или выставляли себя в смешном свете в повседнев-

ной жизни. А тем, кто обрел славу и богатство исключительно благодаря объективным условиям или случайному стечению обстоятельств, тем более следует откровенно признать, что это был «подарок с небес» и просто удачный случай.

Проявление слабости не должно ограничиваться лишь словами, иногда оно должно выражаться и в действиях. Если вы уже заняли выгодное положение в карьере и добились определенного успеха, то, сталкиваясь с некоторыми мелкими выгодами, даже если у вас есть все условия для конкуренции с другими, старайтесь по возможности уклоняться от них и уступать. То есть в повседневной жизни следует относиться к мелкой славе и выгодам с большей безразличностью и скромностью, ведь ваш успех уже стал предметом зависти для некоторых людей, и нельзя рисковать, навлекая на себя неприятности ради небольшой славы и выгоды; следует поделиться частью славы и богатства с теми, кто временно находится в невыгодном положении.

Однажды журналист отправился на встречу с одним предпринимателем с целью добыть компрометирующую информацию о нём. Однако, не успев даже обменяться приветствиями, предприниматель сказал журналисту, намеревавшемуся задать ему вопросы: «Ещё очень рано, мы можем поговорить не торопясь». Журналист был весьма удивлён таким спокойным и неторопливым отношением предпринимателя.

Вскоре няня принесла кофе, и предприниматель, подняв чашку и сделав глоток, тут же воскликнул: «О! Как горячо!»

Чашка с кофе тут же упала на пол. Когда горничная убрала за ним, предприниматель вставил сигарету в рот вверх дном и зажег её с фильтра. В этот момент журналист поспешил предупредить: «Сэр, вы держите сигарету вверх дном». Услышав это, предприниматель в спешке перевернул сигарету в правильное положение, но неожиданно опрокинул пепельницу на пол.

Серия нелепых промахов, допущенных этим предпринимателем, который в деловой среде обычно вел себя высокомерно, сильно удивила журналиста. Незаметно для себя он полностью избавился от первоначального чувства вызова и даже проникся к собеседнику сочувствием. Именно такого эффекта и добивался предприниматель. Весь этот процесс, на самом деле, был заранее спланирован им самим. Когда люди обнаруживают, что даже выдающиеся авторитетные личности имеют множество слабостей, исчезает страх, который они испытывали по отношению к ним ранее, а под влиянием сочувствия к собеседнику возникает даже некоторая симпатия.

В общении с людьми, чтобы заставить других ослабить бдительность по отношению к вам и создать ощущение близости, достаточно умело и незаметно продемонстрировать перед ними некоторые незначительные недостатки, совершить небольшие нелепые поступки, показав, что вы не являетесь человеком, возвышающимся над другими и не имеющим недостатков. Это заставит людей, общаясь с вами,

вздохнуть с облегчением и не воспринимать вас как врага.

Проявление слабости — это проявление высокого ума, способное уменьшить или даже устранить недовольство и зависть. Люди, добившиеся успеха в карьере или которым везёт в жизни, неизбежно становятся объектом зависти. Пока невозможно полностью избавиться от этого социально-психологического явления, умелое проявление слабости поможет свести его негативное воздействие к минимуму.

Кто с красным общается, тот краснеет; кто с сильным общается, тот становится сильным

Саггаре сказал следующее: «Если бы меня попросили дать молодым людям полезный совет, я бы посоветовал вам всегда действовать вместе с теми, кто превосходит вас; как с точки зрения знаний, так и с точки зрения жизни, это приносит наибольшую пользу; научиться должным образом уважать других — это величайшее удовольствие в жизни». Общение с выдающимися людьми делает вас сильнее; поддержание постоянных связей с достойными людьми и избегание бесполезных межличностных отношений — это не мелочность, а ваша движущая сила. Частое общение с полезными людьми, в частности со старшими коллегами, добившихся успеха и построивших карьеру, зачастую способно изменить судьбу человека.

Леон когда-то был служащим в отделении железнодорожной связи в небольшом городке штата Калифорния, США. В 16 лет он решил выделиться из общей массы, а в 17 стал

начальником этого отделения. Позже он сначала работал в компании «Western Contract Telegraph», а затем стал директором железнодорожного управления штата Огайо.

Когда его сын пошёл учиться в школу, он дал ему следующий совет: «В школе общайся с первоклассными людьми, ведь способный человек добьётся успеха в любом деле…»

Возможно, вам эта фраза покажется слишком банальной, но, пожалуйста, не поймите неправильно: жизнь доказывает, что брать способных людей за образец для подражания — вовсе не постыдно. Друзья, как и книги, — хорошие друзья не только верные спутники, но и наши учителя.

Завязать дружбу с великими людьми — дело столь же сложное, как и заработать миллион долларов с первой попытки. Причина заключается не в том, что великие люди выделяются из общей массы, а в том, что вы сами склонны к беспокойству. Молодые люди часто терпят неудачи, потому что не умеют общаться со старшими. Во время Первой мировой войны французский фельдмаршал Фуксье сказал: «Каждый молодой человек должен познакомиться хотя бы с одним опытным стариком и попросить его стать своим советником».

Многие люди всегда предпочитают общаться с теми, кто хуже них, потому что это даёт им чувство превосходства. Однако от тех, кто уступает вам, очевидно, ничего не научишься. Люди, с которыми вы общаетесь, изменят вашу жизнь. Общайтесь с циниками, и они потянут вас на дно. Общайте

йся с теми, кто желает вам счастья и успеха, — и вы сделаете самый важный шаг на пути к счастью и успеху. Энтузиазм по отношению к жизни заразителен, поэтому общение с оптимистами позволяет нам увидеть больше надежды в жизни. А дружба с людьми, превосходящими нас, способствует нашему взрослению.

Мы можем черпать утешение в общении с друзьями, уступающими нам, но нам также необходимо получать стимул от общения с выдающимися друзьями, чтобы укрепить свою смелость. Большинство друзей появляется в нашей жизни случайно. Мы либо знакомимся с ними, потому что живём рядом, либо встречаемся с ними совершенно неожиданным образом. Хотя знакомство с друзьями и происходит случайно, их влияние на личностный рост очень велико. Решение о том, с кем дружить, следует принимать после тщательного обдумывания.

Общайтесь с успешными людьми, обращайте внимание на тех, кто опередил вас на один шаг. Так у вас не только появится возможность завязать знакомство, но и будет проще понять суть человека. Самое большое препятствие на пути к успеху на самом деле находится в нас самих. Победа над самим собой — это зачастую самая длительная и сложная битва в жизни, исход которой предсказать крайне трудно. Но если у вас много успешных друзей, в этой невидимой и неосязаемой битве вы, скорее всего, легко одержите победу, ведь успешные люди уже поделились с нами секретами и метода-

ми достижения успеха. Поскольку это методы успешных людей, нам не нужно излишне сомневаться и беспокоиться. В жизни человека, когда нужно подражать и перенимать опыт, следует это делать; если же мы будем полагаться только на собственные исследования, понимание и открытия, мы обязательно отстанем и станем заскорузлыми.

Успешные в карьере люди — лучший ориентир для достижения ваших собственных целей; они будут стимулировать вас постоянно стремиться к вершинам. Вы должны помнить, что общаться с полезными людьми — не такая уж сложная задача. Для начала составьте список известных людей в вашем городе, затем составьте список тех, кто может помочь вашей карьере, а после этого каждую неделю пытайтесь завести знакомство с одним из таких людей. Вскоре вы с удивлением обнаружите, что ваша жизнь изменилась.

Кто с красным общается, тот краснеет; кто с черным — чернеет. Друзья — это люди, которые оказывают на вас самое глубокое влияние всю жизнь. Общайтесь побольше с полезными людьми, заводите знакомства со старшими коллегами, добившихся успеха в карьере — это может изменить вашу судьбу.

Умейте распознавать героев — найдите своего настоящего «покровителя»

В традиционной китайской культуре суть гармоничных человеческих отношений заключается в «помощи благодетелей». С помощью благодетелей достичь успеха становится

гораздо проще. Поэтому найти своих благодетелей и завоевать их доверие и признание — важный шаг на пути к успеху. «Покровитель» может означать человека, занимающего высокий пост, а может — того, кем вы восхищаетесь и кого стремитесь подражать, кто превосходит вас по опыту, специализации, знаниям, навыкам и другим аспектам. Таким образом, это может быть наставник, тренер или человек, который вас порекомендует. Поэтому встреча с «покровителем» на пути сулит удачу, гладкий путь в будущем и даже стремительный взлет к вершинам успеха.

Согласно опросам, 90 % руководителей среднего и высшего звена прошли через систему наставничества; что касается генеральных директоров, то 80 % из них встречали «благодетеля»; а среди тех, кто основал собственное дело и стал руководителем, 100 % когда-либо получали поддержку от кого-то. Независимо от отрасли, традиция «старый ведет нового» существует издавна. Ее цель заключается в подготовке молодых кадров и формировании резерва преемников.

В чиновничьих кругах маньчжурского правительства всегда полагались на «закулисных покровителей» и просили людей писать рекомендательные письма. Министр военного дела Цзо Цзунтан никогда не писал рекомендательных писем, говоря: «Если человек способен, то найдутся те, кто его примет на службу». У Цзо Цзунтана был сын его близкого друга по имени Хуан Ланцзяй, который много лет пробыл в Фуцзяне в качестве кандидата на должность уездного префекта,

но так и не получил постоянной должности. Увидев, что у других есть рекомендательные письма от высокопоставленных чиновников, он вспомнил, что его отец при жизни был в очень хороших отношениях с Цзо Цзунтаном, и отправился в Пекин, чтобы найти его. Цзо Цзунтан, увидев сына своего покойного друга, был очень любезен, но как только Хуан Ланцзе попросил его написать рекомендательное письмо губернатору провинции Фуцзянь, его лицо мгновенно изменилось, и он несколькими словами отпустил Хуан Ланцзе.

Хуан Ланцзе, полный гнева и обиды, покинул резиденцию канцлера Цзо и, чтобы отвлечься, отправился прогуляться по Люличан, чтобы посмотреть на картины и каллиграфию. Внезапно он заметил, как владелец небольшой лавки пытался подражать почерку Цзо Цзунтана — и делал это очень правдоподобно. У него в голове зародилась гениальная идея. Он попросил владельца лавки написать несколько иероглифов на веере, подписать его и, полный самодовольства, вернулся в Фучжоу.

В тот день, когда предстояла аудиенция у генерал-губернатора, Хуан Ланцзе, размахивая бумажным веером, направился прямо в зал генерал-губернатора. Генерал-губернатор, увидев это, удивился и спросил: «На улице так жарко? Уже наступила осень, а вы, старина, всё ещё без перерыва размахиваете веером».

Хуан Ланцзе взмахнул веером: «Не буду скрывать от вас, господин генерал, на улице не так уж и жарко, просто этот

веер мне лично подарил господин Цзо Цзунтан, когда я отправлялся в Пекин, поэтому я не могу с ним расстаться». Генерал-губернатор был удивлён и подумал про себя: «Я думал, что у этого Хуан нет покровителя, поэтому он несколько лет пробыл в списке кандидатов, но так и не был назначен на должность, а оказалось, что у него есть такой влиятельный покровитель». Цзо Цзунтан ежедневно встречается с императором; если он возненавидит меня, ему достаточно сказать пару слов при императоре, и мне не устоять. Генерал-губернатор взял веер у Хуан Ланцзе и внимательно осмотрел его — это действительно был почерк Цзо Цзунтана, без малейшей ошибки. На следующий день Хуан Ланцзе получил назначение на должность уездного префекта. Через несколько лет он дослужился до должности префекта провинции четвертого ранга.

Из этого видно, что поиск влиятельных покровителей, которые могут оказать поддержку, позволяет быстрее добиться продвижения по службе и найти себе место, где можно проявить свои способности — это вопрос, заслуживающий внимания. Ведь это очень помогает нам скорректировать свой подход к жизни.

Влиятельные люди не придут к вам сами — чтобы встретить их, нужны ваши собственные усилия. Под влиятельными людьми понимаются те, кто занимает более высокую должность в иерархической структуре и может помочь вам в продвижении по службе. Прежде всего, вам нужно тща-

тельно определить, кто из них является влиятельным человеком. Вы, возможно, думаете, что ваши шансы на продвижение зависят от того, насколько хороши отзывы о вас со стороны непосредственного начальника, и это представление, возможно, верно. Однако более высокое руководство может считать вашего непосредственного начальника некомпетентным и, следовательно, не придавать значения его рекомендациям и личным симпатиям. Поэтому только тщательное и глубокое наблюдение поможет вам найти покровителя, способного помочь вам в продвижении по службе.

В поиске «покровителя» нельзя стремиться к быстрой выгоде. В иерархической структуре организации, если должность на ступень выше вашей занимает некомпетентный человек, то сколько бы усилий вы ни приложили и как бы ни старался ваш покровитель продвинуть вас, все будет тщетно. Чтобы добраться до вершины трамплина, вам нужно спуститься по заблокированной лестнице, перейти на другую сторону, где нет препятствий, и только тогда плавно подняться на вершину. Точно так же в иерархической структуре вам нужно покинуть путь продвижения, на котором стоит препятствие, и подняться по другому пути, свободному от преград. Если этот человек по-прежнему имеет право на повышение, он не является препятствием, и вам не нужно его избегать. Достаточно проявить немного терпения и подождать некоторое время: как только он получит повышение и освободится вакансия, ваш покровитель сможет немедленно

продвинуть вас.

Не стоит упорствовать на одном пути до конца, нужно стремиться к поддержке со стороны нескольких покровителей. Совместная поддержка нескольких покровителей может дать мультипликативный эффект. Этот эффект возникает благодаря тому, что в своих разговорах эти покровители постоянно взаимно подчеркивают ваши достоинства, что укрепляет их решимость продвинуть вас. Если у вас только один покровитель, вы не сможете добиться такого усиливающего эффекта.

В одиночку ничего не добиться: без покровителей трудно чего-то добиться, но чтобы покровитель «заметил» вас, главное условие заключается в том, есть ли в вас нужный потенциал. Как гласит пословица: «Учитель вводит в дверь, а практиковаться приходится самому». Если у вас нет никаких достоинств, но вам по счастливой случайности удалось занять неплохую должность, можете быть уверены, что за вашей спиной будет толпа людей, готовых посмеяться над вашим провалом. В конце концов, успех или провал «коня на тысячу ли» свидетельствует о способности «Боле» распознавать таланты. Если же будет продвинут «Аду», которого невозможно поднять на ноги, это станет большой иронией в отношении способности покровителя рекомендовать людей.

Отношения с покровителем должны быть чёткими и, в идеале, строиться на основе взаимной выгоды и удовлетворения потребностей обеих сторон. Это отнюдь не призыв к

корысти, а подчеркивание важности искреннего отношения: раз ты оказал мне милость, я обязательно отплачу тебе сторицей. Вот в чём заключается правильный путь жизни.

«Семь частей усилий, три части удачи». Мы всегда верили, что «только борясь, можно победить», но зачастую некоторые люди, даже приложив все усилия, не всегда побеждают — ключ к успеху заключается в отсутствии помощи покровителя. На пути к вершинам карьеры помощь покровителя зачастую является незаменимым звеном. Наличие покровителя не только добавляет вам очков, но и увеличивает ваши козыри.

Умение замечать детали — залог уважения

Те, кто пользуется большой популярностью в обществе, — это, как правило, люди, внимательные к деталям. В деталях часто кроются тонкости человеческой души, и внимание к мелочам, которые остаются незамеченными другими, часто приносит вам большую пользу. Жизнь начинается с мелочей, и именно они влияют на ваше счастье и достижения всю жизнь.

В общении есть некоторые, казалось бы, «мелочи», которые часто упускаются из виду, но на самом деле они играют очень важную роль. Вам следует внимательно отнестись к следующим моментам:

(1) В гостях нужно съесть фрукты, которые вам предложил хозяин

Ван Юй и его однокурсница Ли Сюэ по знакомству отпра-

вились в гости к учителю, которым давно восхищались. Придя в дом учителя, они получили радушный приём: жена хозяина пригласила их отведать фруктов и подала каждому по яблоку. Поскольку они пришли впервые, Ван Юй немного смутился. Несколько раз отказавшись, он всё же взял яблоко и положил его на угол стола. Жена учителя посмотрела на него, но ничего не сказала и заговорила о домашних делах с Ли Сюэ, которая сразу взяла яблоко и начала есть.

Съесть угощение хозяйки — это лучший способ выразить признательность за её радушное гостеприимство. На самом деле подобные ситуации встречаются повсюду: например, когда вы приходите в гости к друзьям или встречаете других знакомых в кафе, они радушно приглашают вас сесть и предлагают что-нибудь перекусить. В таких случаях лучше не стесняться, а смело принимать угощение и есть. Если их предложение искренне, то, приняв его, вы тем самым принимаете их радушие, и они естественным образом почувствуют вашу дружелюбие и непринужденность.

(2) Не позволяйте вашему гостю уходить в одиночестве

Моя хорошая подруга Халиджа однажды рассказала мне, что её первая любовь пошла ко дну из-за одной мелкой детали. В тот вечер, когда она выходила из дома своего парня, он сказал: «Я провожу тебя!» Она отказалась, сказав, что это не нужно. Парень больше не проводил её. Когда она спустилась на третью ступеньку, она услышала, как входная дверь с громким «хлопком» закрылась, и её сердце внезапно охла-

дилось. Позже, как бы ни старался парень, она без колебаний ушла от него.

Проводить друга вниз — это не только проявление вежливости, но и форма эмоционального общения. Если друг приходит к тебе в гости, ты должен проводить его вниз. Хотя друг и будет неоднократно говорить, что не нужно его провожать, если вы сопроводите его вниз, этот небольшой жест согреет его на долгом пути домой, и вы с тех пор займёте в его сердце особое место, даже превосходящее других друзей. Однако следует помнить, что не стоит переусердствовать с радушием: если гости — пара, находящаяся в разгаре романтических отношений, и они неоднократно просят не провожать их, вам достаточно тихо закрыть дверь, как только их фигуры исчезнут из виду.

(3) Дружба укрепляется благодаря запискам

Некоторое время назад в общежитии для холостяков одной организации проводился ремонт, и Сяо Ван временно поселился у своей девушки Сяо Хуа. Сяо Хуа работала в газете, была очень занята и часто возвращалась домой глубоко ночью. После того как Сяо Ван переехал к ней, Сяо Хуа вырезала из обычной бумаги для рукописей простой ящик для записок и прикрепила его к обратной стороне двери. Когда она возвращалась, она оставляла там записку для Сяо Вана, а при использовании следующего листа просто опускала использованный в самый низ. «Сегодня вечером у меня мероприятие, не вернусь!» «Дорогой, приятных выход-

ных!»……В напряжённые дни это были всего лишь несколько строк с отчётом о делах, а когда было время, она писала несколько слов с пожеланиями и рисовала маленькую человечку.

Хотя это всего лишь маленькая записка, в ней проступают самые сокровенные чувства, пробуждая голос внутренних желаний. За суетой современных людей скрывается самая искренняя тоска. Поэтому не скупитесь на слова — это доставит вам безграничное удовольствие.

(4) Да здравствует понимание!

Сяоган уже два года работает в своей организации, но там до сих пор не оформили её перевод. Она была очень разочарована такой ситуацией и на время усомнилась в своей ценности. Все друзья говорили ей, что она не знает благодарности: «Какая престижная работа! Кто из выпускников не тянул с поиском работы несколько лет?» Эти слова, несомненно, стали для неё ещё большим ударом. Позже одна корректорша, узнав о ситуации, утешила её: «Подумай о читателях, — сказала она. — Сколько людей хотели бы видеть твоё имя каждый день! Многие мои знакомые говорят, что твои статьи написаны очень хорошо».

Проявляйте заботу о других в мелочах, постарайтесь понять своего огорчённого друга. Если вы приложили все усилия, но всё равно не смогли поднять ему настроение, просто поговорите вместе с ним о «проклятых людях или событиях» — по крайней мере, он почувствует, что кто-то раз-

деляет его чувства. Скорее всего, вы ещё не успеете наговориться, как он сам начнёт утешать вас. Сегодня людям нужна не столько материальная насыщенность, сколько душевное утешение; им нужно всего лишь понимание. В кажущихся незначительными мелочах часто таится безграничная теплота. Поскольку теплота стала самым искренним стремлением современного человека, давайте начнём с этих мелочей.

«Не сделав ни одного шага, не пройдешь тысячу ли». Детали определяют успех или неудачу, и главное — в мелочах проявляется истинная забота. Истинная забота проявляется в мелочах во всех сферах жизни. Понимание важности деталей позволит вам завоевать больше уважения в межличностных отношениях и занять непоколебимую позицию.

Степень близости отношений определяется расстоянием

Как говорится: «Услуги оказывают знакомым». У людей присуща эгоистичная психология, поэтому вопрос о том, сохранить ли лицо собеседнику, часто решается именно между знакомыми. Чтобы наладить отношения с незнакомцами и завязать с ними дружеский разговор, необходимо соблюдать определенные методы и последовательность действий. Автор обобщил ряд приемов, которые подробно описаны ниже:

(1) Создавайте возможности для сокращения физической дистанции с собеседником

Один критик, покупая рубашку или галстук в универмаге, всегда слышал от продавщицы: «Позвольте, я измерю

вам размер!» Каждый раз в такие моменты критик про себя восклицал: «Хм! Отличный приём, я попался». Дело в том, что когда собеседник собирается измерить размер, его тело неизбежно приближается к вам, иногда даже до такой степени, что расстояние становится таким близким, какое возможно только между влюблёнными. У человека, к которому приближаются, неизбежно ослабевает защитная реакция, а психологическая дистанция сокращается.

У всех людей есть защитный инстинкт, поэтому каждый ощущает вокруг своего тела некую зону влияния, в которую обычно допускаются только близкие люди. И наоборот, если, как этот критик, вы позволяете кому-то приблизиться к себе, у вас возникает иллюзия, будто вы уже признали близость с этим человеком — и это одинаково для всех.

Степень близости или отдаленности отношений между людьми можно определить по расстоянию между ними. Как правило, «если рука лежит на твоем плече, мы уже пара». Действительно, если два незнакомых человека — мужчина и женщина — могут положить руку друг другу на плечо, психологическая дистанция между ними мгновенно сокращается, и иногда они в одно мгновение становятся парой. Продавцы часто используют этот прием: во время разговора они естественным образом меняют положение, приближаясь к покупателю.

Поэтому, если вы хотите как можно скорее установить близость с незнакомцем, вам следует создать возможность

естественного сближения.

(2) Сидение рядом с собеседником во время разговора способствует установлению контакта с человеком, с которым вы встречаетесь впервые

Каждый из нас знает по собственному опыту, что разговор лицом к лицу с человеком, с которым встречаешься впервые, — дело не из приятных. Это происходит потому, что взгляды собеседников очень легко сталкиваются, что усиливает напряжение между ними. Один богатый человек как-то рассказал, что если к нему обращается за ссудой человек, которому он не хочет давать деньги, он беседует с ним лицом к лицу. Потому что такая беседа заставляет собеседника нервничать и не осмеливаться говорить лишнего, и даже если он одолжит ему деньги, тот не посмеет не вернуть их; напротив, те, кто не возвращает долги, — это всегда те, с кем он беседовал, сидя рядом.

Когда вы сидите рядом с собеседником, вы естественным образом расслабляетесь, ведь вам не нужно постоянно следить за его взглядом — достаточно смотреть на него только тогда, когда это необходимо. Разговор, сидя рядом с собеседником, очень способствует укреплению близости. Поэтому, чтобы укрепить близость с человеком, с которым вы встречаетесь впервые, лучше избегать разговора лицом к лицу, а по возможности сесть рядом с ним — так взгляд собеседника будет иметь куда отвлечься, и, поскольку при этом не возникает напряжения, близость установится гораздо быстрее.

(3) Чем чаще вы встречаетесь, тем сильнее впечатление

Для успешного продавца частые визиты к клиентам считаются одним из ключевых секретов установления доверительных отношений, особенно если использовать фразу типа «Я был по делам поблизости и зашел к вам заодно». Такой подход, направленный на установление близости, с точки зрения психологии сравнивается с процессом обучения. Как правило, считается, что распределенное обучение более эффективно, чем интенсивное.

Например, если нам нужно выделить 12 часов на учебу, то заниматься по 2 часа в день в течение недели будет эффективнее, чем просидеть без сна 12 часов подряд. Кроме того, в автошколе время ежедневных занятий по вождению строго ограничено, и вам ни в коем случае не позволят превысить установленный лимит — это и есть использование эффекта распределенного обучения.

В межличностных отношениях создание у собеседника чувства близости является основным условием для того, чтобы произвести на него хорошее впечатление. И чтобы выполнить это условие, использование «эффекта распределения» можно назвать лучшим способом произвести на собеседника сильное впечатление.

Как правило, на первый взгляд может показаться, что отношения с друзьями, с которыми вы провели всю ночь за выпивкой, более прочные, чем с теми, с кем вы общаетесь долгое время. Однако на самом деле очевидно, что если такие

отношения не поддерживать, то дружба между вами будет постепенно ослабевать. Например, если вас спросят: «Как у вас обстоят дела с таким-то?», и вы ответите «Я видел его один раз» или «Мы иногда встречаемся», то впечатление, которое это произведёт, будет другим, и тем более отличающимся от ответа «Мы часто видимся». Причина очевидна: частота встреч прямо пропорциональна степени близости между людьми.

Как гласит пословица: «В первый раз — чужой, во второй — знакомый». Как только удастся найти точку соприкосновения и наладить отношения с собеседником, нужно не ослаблять усилия, постоянно поддерживать контакт. Со временем отношения между вами станут настолько тесными, что их будет трудно разделить — в этом и заключается секрет общения.

В общении не следует отвергать прагматизм

Один из основных принципов межличностного общения — взаимная выгода. Наше общество проповедует дух самоотдачи и альтруизма, но это высший уровень межличностного общения, и трудно требовать, чтобы все люди достигали его.

Людям необходимо общаться друг с другом, и хотя конкретные мотивы у каждого могут различаться, самым основным мотивом является удовлетворение определённых собственных потребностей за счёт собеседника. На самом деле, взаимная выгода в межличностном общении вполне со-

ответствует моральным нормам нашего общества.

Ли Мэй — первокурсница, только что поступившая в университет, и для неё всё в университете — неизвестность. Университет — это тоже своеобразное маленькое общество, в котором также существуют взаимовыгодные отношения между людьми. Ли Мэй очень хотела вступить в студенческий совет, но не знала, с чего начать. Случайно узнав, что председатель студенческого совета — ее земляк, Ли Мэй познакомилась с ним под предлогом родного города. Во время праздника «11-го» она, возвращаясь домой, по собственной инициативе купила ему билет на поезд, а также подарила ему местные деликатесы, присланные из дома. Вскоре они стали друзьями. Во время выборов в руководство студенческого совета, получив подсказки от земляка и тщательно подготовившись, Ли Мэй, естественно, добилась своего.

Взаимная выгода — это взаимная помощь и поддержка, подразумевающая, что в общении люди учитывают ценности и интересы друг друга, удовлетворяют психологические потребности собеседника, благодаря чему обе стороны получают душевное удовлетворение и взаимную помощь. Взаимная выгода в межличностном общении — это взаимопомощь, а не сделка; это жизненная философия, гласящая: «Только помогая другим, можно рассчитывать на помощь», — диалектическое единство принципов «делай добро, не ожидая благодарности» и «доброе сердце приносит добрую награду». В общении обе стороны должны что-то «давать», чтобы и что-

то «получать».

Так называемый принцип взаимной выгоды включает в себя как материальную, так и духовную стороны. Под влиянием традиционных представлений в прошлом люди в общении предпочитали говорить о «человеческих отношениях», а избегали разговоров о корысти. На самом деле потребности в межличностном общении многоуровневы и, в общих чертах, можно разделить на два основных уровня: один уровень — это межличностное общение, ориентированное на эмоции, например, родственные, дружеские и любовные отношения; другой — межличностные отношения, ориентированные на корысть, то есть общение с целью достижения определённых корыстных целей.

В реальности люди часто сознательно или бессознательно переплетают эти два вида отношений. Иногда даже общение, преследующее корыстные цели, приводит к возникновению эмоциональной связи и взаимной реакции; иногда же, несмотря на то что общение происходит в эмоциональной сфере, оно приносит взаимную помощь и поддержку в материальном плане. Кроме того, в различных видах человеческого общения иногда речь идет об удовлетворении материальных потребностей, а иногда — о удовлетворении духовных. Иными словами, самая основная мотивация межличностного общения заключается в стремлении получить от собеседника удовлетворение своих потребностей. Такое удовлетворение может быть как духовным, так и материаль-

ным. Поэтому, руководствуясь принципом взаимной выгоды в межличностном общении, люди на практике придерживаются следующей стратегии: стремиться как к эмоциональной близости, так и к извлечению выгоды.

В жизни часто приходится слышать, как люди жалуются на остудевшие отношения, отсутствие дружбы у друзей и даже на то, что никто не считается с дружескими узами. На самом деле, если разобраться, те, кто жалуется, зачастую просто не удовлетворили какую-то свою потребность, причём эта потребность, как правило, носит весьма утилитарный характер. Поэтому нам не стоит слепо стремиться к так называемой «дружбе, лишенной какого-либо утилитарного подтекста», и не следует поспешно жаловаться на то, что у других нет «дружбы». Нам нужно лишь откровенно признать: взаимная выгода — один из основных принципов межличностного общения; стремление к эмоциональной близости и корысти одновременно — обычная стратегия межличностного общения; баланс потребностей и равенство интересов — необходимое условие межличностного общения.

Конечно, бывают и исключения — это святые. Проблема в том, что мы в большинстве своём обычные люди. Даже если и стремиться к святости, то сначала нужно самому стать святым, а не ждать, что другие станут святыми первыми. Поэтому, когда в отношениях между друзьями возникают препятствия, нам всё же следует сначала посмотреть, в чём именно заключается проблема в межличностном общении.

Будь то эмоции или прагматизм, поскольку межличностные отношения носят взаимовыгодный характер и направлены на удовлетворение потребностей обеих сторон, для их продолжения существует одно необходимое условие: потребности обеих сторон и их удовлетворение должны оставаться в равновесии. В противном случае межличностные отношения прервутся. Развитие межличностных отношений возможно только при условии баланса потребностей и равенства интересов обеих сторон.

В общении с людьми следует проявлять сдержанность

Вести себя осторожно, не терять самообладания в сложных ситуациях, проявлять осмотрительность и тщательно обдумывать свои поступки — это необходимо. Но сделать это нелегко. Люди с сильным характером склонны к вспыльчивости и эмоциональным порывам; хотя они и понимают, что нужно быть осторожными, не могут сдержать свой нрав, в результате чего их слова и поступки становятся импульсивными и опрометчивыми. А люди с мягким характером, напротив, склонны к чрезмерной скромности, из-за чего их слова и поступки кажутся слабохарактерными и нерешительными. При этом под сильным влиянием корыстных побуждений как сильные, так и слабые люди легко изменяют своей природе, становятся авантюристами и сами навлекают на себя неудачу. Поэтому, чтобы быть осторожным, важно соблюдать меру и оставлять себе пространство для маневра.

Оценивая какое-либо событие или человека, следует руководствоваться фактами: видя хорошие стороны, нужно замечать и плохие, и ни в коем случае не поддаваться эмоциям. Когда что-то нравится, всё кажется прекрасным, а когда вызывает отвращение, в этом не видно ничего хорошего. Если сейчас это не принесёт ущерба, то в будущем обязательно настигнет беда, вызванная неосторожными словами. Только соблюдая меру и оставляя себе пространство для маневра, можно свободно действовать в любой ситуации.

Ван Бин и его коллега поссорились из-за каких-то мелких рабочих вопросов, что привело к очень неприятной ситуации. Ван Бин сказал коллеге: «С сегодняшнего дня мы разрываем все отношения, между нами больше нет никакой связи…» Не прошло и двух месяцев после этих слов, как его коллега получил повышение и стал его начальником, а Ван Бин, поскольку тогда высказался слишком резко, был вынужден уйти с работы.

Конечно, иногда бывают ситуации, когда нужно говорить категорично, но я считаю, что, если это не является абсолютной необходимостью, лучше оставить себе немного пространства для маневра: так вы никого не обидите и не поставите себя в затруднительное положение.

Осторожность также должна оставлять место для маневра. Когда говорят, что в жизни не во всём нужно проявлять осторожность, имеется в виду, что в определённых ситуациях осторожность следует заменить на что-то другое — будь

то решительность или гибкость.

На пиру в Хунмэне Лю Бан был выведен Чжан Лианом и фактически уже оказался вне зоны опасности. Если бы он, желая сбежать, по-прежнему осторожно соблюдал этикет и пошёл прощаться с Сян Ю и Яфу, это было бы равносильно тому, чтобы отдать себя на растерзание. В этот момент, когда Лю Бан уже вышел за дверь, ему следовало бежать со всех ног, а соблюдение этикета и прощание были бы глупостью. Поэтому Фань Куай сказал: «Великие деяния не сковываются мелкой осторожностью, а великие обряды не отказываются от мелких уступок».

Тот, кто только начинает заниматься коммерцией, стремится к прибыли: если можно получить большую прибыль, то нужно стремиться к ней; если же можно получить среднюю прибыль, то следует оставить себе запас — соблюдать эту меру, и в этом заключается осторожность. Студент из сельской местности, сдающий вступительные экзамены в университет, чтобы «перепрыгнуть через драконьи ворота», набрал проходной балл в престижный вуз, но не имеет абсолютной уверенности в зачислении, поэтому в заявлении о поступлении указывает университет второго уровня, чтобы обеспечить себе верную победу — это тоже осторожность. Хотя это и не позволяет достичь оптимального результата, который полностью удовлетворил бы его, позволяет избежать риска неудачи.

Одним словом, проявляя осторожность, оставляя себе за-

пас прочности, не говоря лишнего и не изнуряя себя до предела, можно в любой момент справиться с непредвиденными обстоятельствами. Ведь в отношениях с людьми всегда найдётся кто-то сильнее тебя, а в развитии событий нередко возникают непредвиденные повороты. Поэтому, занимаясь чем бы то ни было, всегда оставляйте себе запас прочности — это позволит вам свободно маневрировать в межличностных отношениях.

Древние говорили: «В делах нужно оставлять запас прочности, а в поучениях строго избегать чрезмерной откровенности». За всю жизнь ни в коем случае нельзя допускать, чтобы какое-либо дело развивалось в одном фиксированном направлении до крайности; напротив, в процессе развития следует в полной мере осознавать все его различные возможности, чтобы иметь достаточные условия и пространство для маневра при принятии гибких мер реагирования.

Глава 2. Необходимые навыки общения. Часть 2

Слова должны соответствовать истине, быть приемлемыми для собеседника и заслуживать доверия. Речь — это средство передачи чувств и мост для обмена мыслями. «Одно слово может расстроить человека, а другое — заставить его улыбнуться». Некоторые люди умеют выражать свои чувства словами, и их речь способна поднять настроение, а другие не умеют выражаться и, как только заговорит, вызывают у собеседника недопонимание. Как гласит пословица: «Одно доброе слово согреет в три зимы, а злое слово ранит так, что даже в июне станет холодно». Поэтому, чтобы чувствовать себя уверенно в межличностном общении, нужно владеть искусством речи.

Не стесняйтесь «подшутить» над ним

Юмор — это смазка для межличностных отношений: он заменяет жалобы доброжелательной улыбкой и помогает избежать ссор. Юмор также может помочь вам превратить невозможное в возможное, и его эффект гораздо сильнее, чем просто широкая улыбка.

Высокий юмор способен сгладить противоречия, устранить недоразумения и выручить ту сторону, которая оказалась в невыгодном положении. Мировой мастер юмора Шо-

нар однажды был сбит на улице велосипедистом. Виновник аварии был в полном смятении и в панике поспешил извиниться перед стариком Шонаром, но тот сказал ему: ««Сэр, вам повезло меньше, чем мне: если бы вы приложили чуть больше усилий, то вошли бы в историю как герой, сбивший Шона Берна!» Эта фраза разрядила напряжённую атмосферу. Юмор — незаменимый «смазочный материал» в общении, который делает взаимоотношения между людьми более плавными, естественными и гармоничными.

Юмор — это чудодейственное средство для снятия неловкости. Неожиданные затруднительные ситуации в разговоре часто ставят всех в тупик, но в этот момент достаточно одного удачного шутки, чтобы все смогли выбраться из неловкого положения.

На протяжении 20 лет японец Теко Теру занимается исследованием различных проявлений поведения людей, оказавшихся в неловкой ситуации. Он отмечает: «Когда людей унижают на публике, они обычно не воспринимают это как шутку или незначительную мелочь. Когда чувства человека задеты, большинство из нас испытывает сильный гнев, что выражается в неспособности вымолвить ни слова или в том, что лицо краснеет. Однако у нас есть и другой, более разумный выход из ситуации: промолчать или постараться изменить сложившееся положение».

Не тратьте много времени на то, чтобы переживать из-за нанесённой вам обиды, и не зацикливайтесь на вопросах ти-

па «почему этот человек так со мной поступил?». Возможно, некоторые люди намеренно ставят вас в неловкое положение, потому что считают вас угрозой для себя или хотят наказать вас за то, что вы когда-то поступили с ними несправедливо; а другие просто привыкли шутить таким образом, не задумываясь о том, причиняют ли они кому-то боль. В отношении таких людей нет необходимости зацикливаться на том, было ли это сделано намеренно или нет.

Юмор также может сблизить вас с окружающими. Если у вас есть чувство юмора, вы становитесь более привлекательным человеком, и окружающие естественным образом захотят с вами общаться и дружить, ведь ваш юмор доставляет им радость, не создавая при этом никакого давления.

Один молодой человек недавно стал председателем совета директоров. В первый день после вступления в должность он созвал собрание сотрудников компании. Представившись, он сказал: «Я — Джелли, ваш председатель совета директоров». Затем он пошутил: «Я родился лидером, ведь я сын предыдущего председателя совета директоров». Все присутствующие рассмеялись, и он сам тоже засмеялся. Своим юмором он показал, что способен справедливо относиться к своему положению и с пониманием, полным человечности, к нему подходить. Фактически он так деликатно дал понять: именно поэтому я тем более хочу хорошо работать вместе с вами, чтобы вы изменили своё мнение обо мне.

Иногда нам действительно нужно проявить человечность

в забавной и эффективной форме, дарить людям заботу, эмоции и тепло. Рассказывают, что у одного адвоката по соседству жил меломан, который часто включал проигрыватель на такую громкость, что это становилось просто невыносимым. Адвокат не мог отдыхать, поэтому, взяв топор, подошёл к двери соседа и сказал: «Я пришёл починить твой проигрыватель». Меломан испугался и поспешно извинился. Адвокат ответил: «Это мне нужно извиняться. Только не иди на меня в суд — смотри, я даже орудие преступления принес с собой». Сказав это, они оба рассмеялись, как друзья.

Этот адвокат вовсе не собирался разбивать проигрыватель соседа; он просто умело выразил своё недовольство — обратите внимание: не в отношении человека, а в отношении звука. Его поведение, казалось, говорило меломану: «Мы друзья, я хочу с тобой ладить, а что касается проигрывателя, его можно починить». Конечно, под «починкой» подразумевалось всего лишь уменьшение громкости.

Если вы не достаточно уверены в своих юмористических способностях, попробуйте позаимствовать детский юмор. Даже после 60 лет мы часто трогаемся юмором детей, рождающимся из их невинности. Они искренне открыты с людьми и не скрывают никаких фактов. Когда они без обиняков говорят то, что думают, или рассказывают правду, люди сразу же начинают их любить, и в их компании чувствуется такая легкость и радость, каких невозможно испытать ни с кем другим.

Однажды Феррис пригласил к себе домой нескольких друзей на ужин. Когда гости пришли, его жена попросила младшую дочь сказать гостям несколько слов приветствия. Девочка не хотела и ответила: «Я не знаю, что сказать». Тогда один из гостей предложил: «Просто повторяй то, что говорит мама». Дочь кивнула и сказала: «Боже мой! Зачем мне тратить деньги на угощение? Куда же утекают все наши деньги?» Друзья Ферриса громко рассмеялись, и даже его жена смущённо улыбнулась.

Вот что такое детский юмор. Дочь Ферриса выразила мысли своей матери с такой невинной прямотой, что взрослые были вынуждены серьёзно переосмыслить собственные взгляды, а нам это помогло облегчить наши заботы о деньгах. Феррис извлёк из этого важный урок: детский юмор позволяет нам казаться особенно искренними.

Тот, кто умеет понимать юмор, легко симпатизирует другим; тот, кто умеет выражать юмор, легко вызывает симпатию у окружающих. Юмор помогает поддерживать гармоничные отношения с людьми. В реальной жизни часто встречаются проблемы, которые, даже если над ними биться до крови, так и остаются нерешенными, но если добавить к ним немного юмора, они зачастую решаются как по мановению волшебной палочки. Юмор помогает коллегам и супругам превратить вражду в дружбу. Юмор также демонстрирует уверенность в себе и укрепляет веру в успех. Уверенность порой может быть важнее способностей. Трудности и пери-

петии жизни очень легко лишают человека уверенности в себе и заставляют отказаться от поставленных целей. Если же относиться к неудачам с юмором, это часто позволяет вновь наполнить паруса надежды на будущее.

Чувство юмора не всем дано от природы; оно требует знаний и культурного уровня. В общении старайтесь вести себя непринуждённо и раскованно, ищите способы высказываться остроумно и забавно. Поначалу это может показаться вам неестественным, но с постоянной практикой вы научитесь свободно пользоваться юмором и станете всё более популярным.

Критика тоже должна быть человечной

В жизни критика так же необходима, как и похвала, ведь недостатки есть у каждого. Чтобы углубить отношения с кем-то, помимо обычной заботы и похвалы, нужно уметь доброжелательно критиковать его недостатки — это часто помогает завоевать его доверие и даже стать для него душевным другом. Однако следует помнить: критикуя собеседника, старайтесь выбирать как можно более мягкие формулировки. Если ваша критика будет слишком резкой, это может привести к тому, что он станет вашим противником.

Во время Гражданской войны в США один из подчинённых спросил президента Линкольна о численности вражеских войск. Линкольн, не задумываясь, ответил: «От 1,2 до 1,6 миллиона». Подчинённый спросил, на чём основано такое утверждение, и Линкольн ответил: «Врага в три-четыре

раза больше, чем нас. У нас 400 тысяч, разве у врага не будет от 1,2 до 1,6 миллиона?» Чтобы раскритиковать офицера за преувеличение численности врага и попытку уйти от ответственности, Линкольн искусно пошутил, высмеяв с помощью ироничной фразы офицера, ложно доложившего о военной обстановке. Такая критика, очевидно, гораздо лучше, чем прямолинейный упрек.

На самом деле, зачастую эффективность критики зависит не от резкости слов, а от изящности формы — подобно тому, как таблетка, покрытая сахарной оболочкой, не только облегчает страдания пациента, но и делает её приём более приятным. То же самое и с критикой: если мы сможем в нужный момент «облечь» её в «оболочку», то сможем достичь той же цели — «горькое лекарство лечит, но сладкое проглатывается легче».

Хотя всем известно, что лекарства лечат болезни, горькие лекарства всё равно трудно проглотить; откровенная критика, даже если и не вызывает ненависти, по крайней мере, вряд ли будет встречена с одобрением. Поэтому, прежде чем критиковать человека, стоит сначала похвалить его, так чтобы он был в восторге, а уже потом указать на «незначительный» недостаток в его безупречном образе — верьте, он с большей готовностью примет вашу критику. Этот метод однажды применила императрица Чансунь по отношению к императору Тайцзуну династии Тан, и результат оказался весьма удачным.

Вэй Чжэн — известный в истории Китая советник, который много раз удерживал императора Тайцзуна от его замыслов. В результате император Тайцзун чувствовал себя очень некомфортно и не мог этого терпеть. Однажды, вернувшись из аудиенции во дворец, он, всё ещё не остыв от гнева, сказал: «Когда-нибудь я убью этого деревенщину!» Императрица Чансунь, узнав, что император намерен убить Вэй Чжэна, поспешила надеть придворную одежду и поздравить императора. Тайцзун, не понимая причины, спросил её о причине, и императрица Чансунь ответила: «Я слышала, что мудрый правитель имеет прямолинейных министров, а Вэй Чжэн — верный и прямолинейный человек. Именно потому, что Ваше Величество — мудрый правитель, разве это не повод для радости?» Услышав это, император Тайцзун невольно сменил гнев на радость, и голова Вэй Чжэна, естественно, осталась на месте. Позже, когда Вэй Чжэн умер от болезни, Тайцзун, слёзы на глазах, сказал: «Медь служит зеркалом, в котором можно поправить одежду; история — зеркало, в котором можно увидеть взлёты и падения; человек — зеркало, в котором можно понять свои успехи и неудачи. Теперь, когда Вэй Чжэн умер, я лишился хорошего зеркала!»

Императрица Чансунь была действительно очень умной женщиной: сначала она восхваляла мудрость императора, чем очень обрадовала Тайцзуна, а затем деликатно указала ему, что он не должен без разбора казнить вещателей. Тайцзуну это понравилось, и он, естественно, согласился. Из это-

го видно, что «хорошее лекарство» не обязательно должно быть «горьким»: если «хорошее лекарство» обернуть «сахарной оболочкой», лечебный эффект будет даже лучше.

Обратите внимание: цель критики — не унизить другого человека и не нанести ему удар, а помочь ему исправить недостатки. Чтобы достичь желаемого результата, необходимо овладеть искусством критики.

(1) Говорите по существу, не упоминайте прошлое

Некоторые люди, критикуя других, любят перебирать старые счёты: «Кстати, ты раньше делал то-то и то-то, а ещё и то-то». «Кстати, в прошлый раз ты…» Такой подход, когда подводят общий итог, очень часто встречается, например, когда мать ругает ребёнка. Но такой способ упрекания, можно сказать, совершенно неэффективен. С точки зрения того, кого ругают, перечисление старых проступков неизбежно вызывает ощущение, что у собеседника нет достаточных аргументов, раз он вытаскивает на свет прошлое. Человек не только не станет анализировать свои ошибки, но даже захочет возразить: «Если так, почему тогда не сказали?» или подумает: «Оказывается, у него давно было предубеждение ко мне».

Критикуя других, не следует преувеличивать «частичные» ошибки до «общих», а тем более выводить их на уровень идеологии, например: «Ты такой подлый человек!», «Ты во всём небрежен!», «Ты никогда не станешь лучше!». Подобная критика вызывает отвращение, и собеседник по-

считает, что вы раздуваете мелочи до огромных масштабов, чтобы отомстить.

Ещё хуже — переходить к оскорблениям личности. Как только критикуемый подвергается личным нападкам, он естественным образом примет враждебные защитные меры. В такой ситуации критика полностью теряет свой смысл и даже превращается в противостояние обеих сторон.

(2) Непрямой подход, «обходной путь»

Не критикуйте собеседника напрямую, а используйте сравнения и примеры, чтобы напомнить ему о чем-то, помочь избавиться от сомнений или страхов, повысить осознанность и исправить недостатки. Например, если вы хотите, чтобы ребенок прибрал свою комнату, можно сказать ему: «Если в комнате будет порядок, ты сможешь принимать здесь друзей. А когда тебе понадобятся одежда, кассеты или книги, ты быстро их найдешь».

Иногда безмолвное поведение действует сильнее, чем громкая критика. Один крупный предприниматель владел множеством больших магазинов и каждый день заглядывал в один из них. Однажды он заметил, что покупатель ждёт у прилавка, чтобы сделать покупку, но никто не обращал на него внимания. Продавцы стояли по другую сторону прилавка и болтали. Тогда этот предприниматель, не сказав ни слова, быстро встал за прилавок и сам подал покупателю нужный товар. Его поступок стал суровой критикой в адрес продавцов.

(3) Говорите дружелюбным тоном, избегайте авторитарности и резкости

Какое отношение — такие и слова. Если отношение искреннее, тон обязательно будет дружелюбным, и слушающему будет приятно; если же отношение резкое и самонадеянное, другие не примут ваши слова. Некоторые люди, критикуя других, любят говорить: «Ты должен так поступить…», «Ты не должен так поступать…», как будто только их точка зрения является правильной. Такой самонадеянный тон вызывает у людей только отвращение.

Как видно, умение критиковать — это целое искусство: если критика уместна, собеседник будет вам очень благодарен; если же она неуместна, вы навлечете на себя позор. Поэтому, критикуя других, следует проявить человечность в доброжелательных замечаниях — только так можно лучше достичь желаемого результата.

Уместная критика помогает человеку осознать свои недостатки и исправить их, что способствует росту и прогрессу сотрудников. Неуместная критика же легко вызывает у человека пассивность и сопротивление, что негативно сказывается на работе.

Говорите вежливо

Когда ни одна из сторон не готова уступить, спор затягивается и не приносит пользы никому. А если стремиться к согласию и руководствоваться здравым смыслом, найти решение обычно удаётся гораздо быстрее.

Один адвокат считал, что арендная плата слишком высока, и просил немного снизить её, но он знал, что арендодатель — человек крайне упрямый. Он сказал: «Я написал арендодателю письмо, в котором сообщил, что по истечении срока договора я не буду продолжать жить в этой квартире, но на самом деле я не хочу переезжать. Если бы арендную плату можно было немного снизить, я бы продолжил аренду, но боюсь, что это вряд ли возможно — предыдущие жильцы тоже пытались договориться, но безуспешно». Многие говорили мне, что хозяин — человек, с которым очень трудно иметь дело. Но я про себя сказал: «Я сейчас изучаю урок о том, как нужно обращаться с людьми, поэтому попробую применить его на нём, посмотрю, сработает ли».

«В результате, получив моё письмо, хозяин пришёл ко мне с договором аренды, и я радушно принял его у себя дома. Сначала я не стал говорить о том, что арендная плата слишком высока, а сначала рассказал, как мне нравится его квартира — поверьте, это была «искренняя похвала». Я выразил восхищение его умением управлять недвижимостью и сказал, что очень хотел бы продлить аренду ещё на год, но не могу себе позволить такую арендную плату.

«Он, казалось, никогда не слышал, чтобы арендатор так с ним разговаривал, и просто не знал, как себя вести. Затем он рассказал мне о своих трудностях: один арендатор написал ему 40 писем, в которых были слова, граничащие с оскорблением; другой угрожал, что разорвет договор аренды, ес-

ли хозяин не заставит соседа наверху перестать храпеть по ночам. Он сказал мне: „Как же приятно иметь такого жильца, как вы“. Затем, не дожидаясь, пока я что-нибудь скажу, он сам немного снизил мне арендную плату. Я подумал, что можно было бы снизить ещё больше, и назвал сумму, которую я могу себе позволить, и он без лишних слов согласился.

«Когда я уже собирался уходить, он снова обернулся и спросил, не нужно ли в квартире что-нибудь отремонтировать. Если бы я, как другие жильцы, потребовал от него снизить арендную плату, могу с уверенностью сказать, что потерпел бы неудачу, как и все остальные. Мой успех полностью объясняется тем, что я использовал подход, основанный на дружелюбии, сочувствии и признании».

Спорить с кем-то — все равно что устраивать петушиные бои: обе стороны сражаются всё яростнее, но это никоим образом не способствует решению проблемы. Что бы произошло, если бы адвокат из этой истории, как и другие жильцы, сначала жестко раскритиковал хозяина, а потом потребовал снизить арендную плату? Хозяин наверняка ответил бы ему, рассказывая, насколько хорош его дом и сколько людей хотят его арендовать, в результате чего между ними возникла бы ссора, и, конечно же, хозяин ни за что не снизил бы арендную плату ни на копейку. К счастью, адвокат применил хитроумный подход: сначала он похвалил домовладельца за его деловую хватку, затем выразил свое восхищение домом, и только в конце заговорил о том, что считает аренду слишком доро-

гой. В ходе этого разговора домовладелец полностью утратил настороженность, поскольку беседа проходила в дружеской атмосфере, без каких-либо споров. Адвокат добился желаемого результата — домовладелец снизил арендную плату.

Президент США Вилсон однажды сказал: «Если вы подойдете ко мне, сжав кулаки, я могу вам сказать, что сжму свои кулаки ещё сильнее; но если вы подойдете ко мне и скажете: „Давайте сядем и поговорим, и если между нами есть разногласия, давайте посмотрим, в чем причина, в чем заключается главная проблема?“, то мы поймём, что наши мнения не так уж далеки друг от друга, что у нас больше общего, чем разного, и что, если мы проявим терпение, искренность и желание найти общий язык, нам не составит большого труда ладить друг с другом».

Бейрут — консультант по налогу на прибыль предприятий. Однажды он два часа спорил с государственным налоговым инспектором из-за ключевой суммы в 8000 долларов. Эти 8000 долларов на самом деле были безнадежной дебиторской задолженностью, которую невозможно было взыскать, поэтому налог на прибыль с них не должен был взиматься. Однако инспектор настаивал на взыскании. Этот инспектор был высокомерным, холодным и упрямым. Чем больше с ним спорили, тем он становился упрямее.

Бейрут понимал, что продолжение спора не принесет результата, поэтому сменил тактику: он начал хвалить инспектора, отмечая, что по сравнению с другими важными и слож-

ными делами, которыми ему приходится заниматься, этот случай просто не стоит упоминания. Бейрут сказал, что его знания в области налогообложения в основном состоят из «мертвых» знаний, почерпнутых из книг, в то время как инспектор обладает богатым опытом работы, и его знания — это результат практической деятельности. Он искренне завидовал такой работе, ведь на ней можно было бы приобрести много знаний. Эти слова заставили налогового инспектора выпрямиться в кресле; он долго рассказывал о своей работе и заговорил о своих детях. Напряжённая атмосфера, царившая в тот момент, мгновенно разрядилась. Перед уходом налоговый инспектор сказал Бейруту, что ему нужно обдумать этот вопрос и что он даст ответ через несколько дней. Через три дня налоговый инспектор позвонил Бейруту и сообщил, что решил не взимать этот подоходный налог.

В этом примере Бейрут, чтобы достичь своей цели, последовательно применил два метода: спорить с человеком и вести беседу в вежливой форме. При использовании первого метода инспектор становился всё более упрямым, а при использовании второго — его позиция смягчилась, и ему не пришлось упорно отстаивать свою точку зрения. В итоге Бейрут добился успеха, и инспектор пощадил его. В общении с людьми, если вы в порыве эмоций вступите в спор, ваша злость, возможно, улетучится, но смогут ли ваш вызывающий тон и враждебное отношение заставить собеседника согласиться с вами? Если бы Бейрут, считая себя правым,

продолжал спорить с тем налоговым инспектором, то в итоге результат мог бы быть совсем другим.

Мы ни в коем случае не сможем изменить чьё-либо мнение с помощью словесных споров; в подавляющем большинстве случаев споры только укрепляют собеседника в его позиции. Более того, даже если вам удастся выиграть спор, вы не завоюете уважение собеседника и не вызовете у него симпатии! Поэтому, сталкиваясь с трудными людьми и ситуациями, попробуйте обратиться к их чувствам и объяснить им свою точку зрения — поверьте, вы обязательно добьётесь результата, который вас удовлетворит!

Как выйти из затруднительного положения в два слова

В межличностном общении часто возникают неожиданные ситуации: иногда это происходит из-за того, что мы неправильно выразились, иногда — из-за неожиданной реакции собеседника, а иногда — из-за изменения обстановки, появления факторов, которые мы не учли, и т. д. В общем, эти неожиданные изменения часто ставят нас в безвыходное положение, из которого трудно выбраться, и приводят к крайне неловкой ситуации. Если вы оказались в такой ситуации, вам нужно проявить находчивость и ловко выбраться из неё.

В сборнике «Шишуй Синью» упоминается девятилетний мальчик по фамилии Ян, который был настоящим гением.

Однажды к ним в дом пришёл гость по имени Кон Пинц-

зюнь, и мальчик подал ему ягодки янгмэй в качестве угощения. Кон Пинцзюнь, указывая на ягоды, в шутку спросил мальчика: «Это плоды из твоей семьи».

Неожиданно мальчик тут же ответил: «Я не слышал, чтобы павлин был домашней птицей господина Кон!»

Исходя из фамилии собеседника, он назвал павлина «птицей семьи Кон» и, указав на нелепость этого утверждения, тут же дал ему убедительный отпор.

Остроумие в общении — это высокое мастерство. Как правило, чем обширнее знания и богаче жизненный опыт человека, тем сильнее его способность импровизировать. Благодаря своей быстроте реакции в непредвиденных ситуациях в общении он способен задействовать накопленный за долгие годы жизненный опыт и разнообразные знания для анализа и решения проблемы, превращая ситуацию, когда «горы и реки перекрывают путь и кажется, что выхода нет», в ситуацию, когда «за темными ивами и яркими цветами открывается новая деревня».

Итак, как же импровизировать, оказавшись в затруднительном положении?

(1) Юмор

В общении, когда возникают противоречия, юмористические высказывания в некоторых ситуациях могут дать удивительный эффект.

Один уважаемый судья свысока заявил: «Современная молодёжь просто ужасна! Вы видели, как они охотятся? Боже

мой! Выстрел за выстрелом, пуль потратили немало, а диких уток так и не увидели. Завтра я пойду на охоту — я всегда попадаю с первого выстрела, молодым людям действительно стоит поучиться у меня!» На следующий день большая толпа людей сопровождала судью на охоту за город. Едва он выбрал место, как из травы вылетела дикая утка. Судья поспешно поднял ружье — раздался выстрел, но утка с громким криком улетела! Слышно было, как судья пробормотал про себя: «Странно! Я впервые вижу, чтобы застреленная дикая утка ещё могла летать». Услышав это, все громко рассмеялись, и неловкая ситуация исчезла без следа среди смеха.

(2) Хладнокровие

Неожиданные ситуации часто возникают в мгновение ока. Если в такой момент потерять самообладание и запас хладнокровия, то можно только растеряться и ещё больше усугубить ситуацию. В такие моменты важно сохранять душевное равновесие и спокойно реагировать на возникающие проблемы — только так можно ловко и находчиво справиться с нестандартными обстоятельствами.

Один мужчина средних лет, по натуре раскованный и любящий пошутить, на встрече одноклассников встретил свою бывшую соседку по парте, госпожу Ду. Поскольку они не виделись несколько лет, он почувствовал к ней теплую симпатию и начал без всякой меры шутить. «Эх! Почему ты не привела своего мужа, чтобы я с ним познакомился? Может, он не так красив, как я, и тебе стыдно его привести?» Услы-

шав это, стоявшие рядом люди поспешили его остановить: «Ты перебрал, хватит нести чушь!» Г-жа Ду тоже с трудом улыбнулась. Оказалось, что девять месяцев назад муж г-жи Ду умер от болезни. Г-жа Ду не могла сдержать слёз при одной только мысли об этом, но мужчина, похоже, совершенно не понял намека окружающих и продолжал настойчиво шутить. Остальные одноклассники не знали, что делать, и были вынуждены рассказать ему правду. Мужчина на мгновение остолбенел, но не стал в панике извиняться, а отвёл г-жу Ду в сторону и с глубоким сожалением сказал: ««Простите, я всегда говорю всё, что приходит на ум. Четыре месяца назад у меня тоже умерла мама, я очень хорошо понимаю ваши чувства, эх! Если я чем-то могу помочь, только скажите». Г-жа Ду покачала головой: «Спасибо за ваше доброжелательство, но пока я справляюсь. Я знаю, что вы не хотели обидеть меня, в этом нет ничего страшного!» После этого они вновь, смеясь и болтая, вернулись на место мероприятия.

Представьте себе, какая сцена развернулась бы, если бы этот мужчина не смог сохранить самообладание и сразу же начал извиняться перед госпожой Ду. Госпожа Ду оказалась бы в центре внимания всех присутствующих, что означало бы, что её боль вновь была бы выставлена на всеобщее обозрение. В таком случае она наверняка разрыдалась бы в голос, и на месте произошла бы крайне неловкая ситуация.

Поэтому, столкнувшись с такой особой ситуацией, необходимо сначала сохранить самообладание, а затем принять

мудрое решение, чтобы превратить большую проблему в маленькую, а маленькую — в ничто.

(3) Находчивость

Слова часто вырываются невольно, и при малейшей оплошности приходится в мгновение ока проявить способность импровизировать, как можно быстрее адаптироваться к изменившейся ситуации и теме разговора, скорректировать содержание своей речи и тем самым оперативно скорректировать ход беседы.

Однажды британский телеканал брал интервью у Лян Сяошена, снимая программу в прямом эфире. Интервьюер — опытный и находчивый англичанин — подошел к Лян Сяошену и сказал: «На следующий вопрос, пожалуйста, ответьте без колебаний одним-двумя словами, например, «да» или «нет». Лян Сяошен кивнул в знак согласия. С щелчком закрылся бленд, и микрофон тут же поднесли к губам Лян Сяошена. Журналист спросил: «Без Культурной революции, возможно, не появилось бы и ваше поколение молодых писателей. Так что, на ваш взгляд, Культурная революция — это хорошо или плохо?»

Лян Сяошэн на мгновение озадачился — вопрос оказался настолько «каверзным», что он, проявив находчивость, тут же перевел разговор в другое русло: «Без Второй мировой войны не было бы писателей, прославившихся своими произведениями о Второй мировой войне. Так что, по-вашему, Вторая мировая война — это хорошо или плохо?»

Ответ был настолько остроумным, что британский журналист озадачился, и камера сразу же прекратила съёмку.

(4) Смена темы

В общении иногда бывает, что собеседник настаивает на выяснении того, о чём вам неудобно или нельзя говорить публично; или же вы случайно затронули его табу, болезненные темы или личную жизнь. В таких случаях единственной универсальной и эффективной мерой является быстрое переключение темы разговора.

Изменения ситуации в общении трудно предсказать; если вы сможете с самого начала и до конца удерживать инициативу, то сможете гарантировать, что события будут развиваться в соответствии с вашими требованиями и желаниями.

Однако «непредвиденные обстоятельства случаются», и в общении иногда неизбежно, что собеседник воспользуется вашим промахом и воспользуется ситуацией. Когда вы оказываетесь в пассивной ситуации, очень важна находчивость, позволяющая выбраться из затруднительного положения.

Как правило, опытные люди, пройдя долгий путь общественной практики, обладают особым талантом хладнокровно и находчиво выходить из затруднительных ситуаций. Оказавшись в сложных условиях или предвидя их, они знают, что прежде всего нужно сохранять хладнокровие и с помощью этого хладнокровия настроить свой внутренний настрой на готовность к реагированию.

Нельзя позволять себе быть скованным существующи-

ми шаблонами мышления и психологическими структурами; нужно уметь придумывать новые способы выхода из ситуации в соответствии с постоянно меняющимися обстоятельствами. Столкнувшись с упреками, придирками, нападками или сомнениями, следует быстро активизировать и мобилизовать свои умственные способности.

Умение импровизировать в затруднительных ситуациях — это высочайший уровень социального мастерства. Обладая этим навыком, вы сможете, что бы ни случилось, благодаря своей исключительной сообразительности, парировать любой удар и найти выход из любой ситуации. Будьте гибкими — подстраивайтесь под обстоятельства.

Косвенный и тактичный подход более эффективен

В межличностном общении вы часто сталкиваетесь с различными «колючками»; в такие моменты следует найти способ обойти их, сделав крюк или пойдя в обход — это одна из основных стратегий и приёмов общения.

Один редактор, обратившись к известному ученому Цянь Чжуншу с просьбой предоставить материалы для сборника, пошел косвенным путем, успешно «добыл рыбу» и даже заявил, что «там вообще не было никаких колючек». Вот в чем заключался его хитроумный план:

Средства массовой информации очень преувеличивали эксцентричность характера авторитета академического мира, господина Цянь Чжуншу. Несколько лет назад один редактор участвовал в составлении словаря местных знамени-

тостей. Коллеги говорили, что материалы о старике Цяне достать нелегко: письма и официальные запросы оставались без ответа. Главный редактор тоже ломал над этим голову. Этот редактор решил попытать счастья, но, учитывая предыдущие неудачи, не афишировал свои намерения.

Он решил попробовать по следующим причинам: во-первых, он был знаком с трудами и научными достижениями господина Цяня. С момента выхода в 1961 году его шедевра «Тонгган» имя этого господина запечатлелось в его памяти, и он до сих пор испытывает к нему глубокое восхищение; во-вторых, дядя господина Цяня, господин Цянь Суньцин, был бывшим ректором учебного заведения, в котором работал этот редактор. Опираясь на эти два фактора, он обрёл уверенность. Поскольку он считал себя никому не известным, то решил сначала прощупать почву, пойдя окольным путём.

Супруги Цянь отличались изысканным вкусом, часто подшучивали друг над другом, были полны юмора и остроумия и наслаждались обществом друг друга. Госпожа Ян Цзян называла своего супруга, старого господина Цяня, «талантливым черным псом». Это была словесная загадка, составленная из частей его стилистического имени «Моцунь». Тогда он осмелился составить две загадки, используя их имена. «Культурные труды» указывают на «Цянь Чжуншу»; «Летающие пушинки ивы, одна за другой, красные» — на «Ян Цзян». В письме он сначала представил свои скромные произведения, а затем рассказал о заслугах дяди господина Ця-

ня в области образования. Редактор вскоре получил ответное письмо и не мог сдержать радости, увидев приложенную поздравительную открытку с золотыми буквами на синем фоне — торжественную и изысканную. Особенно впечатлила открытка с подписью господина Цяня: три иероглифа, написанные одним почерком, излучали энергию и обладали неповторимым шармом. Похоже, господин Цянь вовсе не был таким эксцентричным, как о нём ходили слухи.

Добившись успеха в одном деле, я решил пойти дальше. Поэтому я отправил письмо, в котором подробно описал привязанность местных жителей к ним, упомянул, что их альма-матер, не увидев статьи о старике Цяне в «первом издании», выразила недовольство и в знак протеста отказалась покупать «Словарь»; далее я рассказал о том, что в местных исторических трудах часто фигурируют второстепенные персонажи, а главные герои не появляются, из-за чего спектакль не может состояться, и так далее. Я выразил надежду, что они любезно предоставят мне первоисточники. Вскоре пришло ответное письмо: «С уважением приняли к сведению ваше письмо. Мы везде отказываем в просьбах о предоставлении материалов для биографий известных личностей как внутри страны, так и за рубежом; те редкие случаи, когда о нас появляются статьи, являются результатом их собственной работы. Не можем сделать для вас исключение». Удача не дается легко — и действительно, мне закрыли дверь.

Поставьте себя на их место: если бы они принимали всех

желающих и постоянно занимались такими делами, это стало бы для них настоящей катастрофой. У пожилых людей есть свои четко определенные принципы поведения, и, несмотря на глубокую привязанность к родному краю, они не могут опрометчиво нарушать свои «правила». Сначала казалось, что путь заблокирован горами и реками, но, поразмыслив, я понял: раз получить материалы в полном объеме не удается, почему бы не пойти другим путем? «Самостоятельно составленный» черновик, представленный им на проверку, разве не позволит выполнить задачу по сбору материалов? За темной ивой и яркими цветами открывается новая деревня. Поэтому мы составили краткую биографию старика Цяня, приложив к ней несколько спорных вопросов, и отправили письмо с просьбой о разъяснении. В тревожном ожидании мы получили ответ: «По вашему просьбе мы немного отредактировали присланный материал и возвращаем его вам».» Большинство имен в краткой биографии были удалены с пометкой: «Не соответствует стилю». Также была исправлена ошибка в написании «Ланьтянь» (Ланьтянь). Это стало настоящей неожиданной радостью, и все коллеги не могли не радоваться этому. О старике Цяне сложилось предубеждение, что он «внушает уважение, не проявляя гнева», однако «в общении он был теплым»; несмотря на преклонный возраст, он не утратил детской искренности — разве это странно!

Видно, что в общении с людьми и при обращении к ним

с просьбами лучше действовать косвенно и тактично; прямолинейность приводит к отказу. Представьте себе: если бы тот редактор напрямую попросил у старого господина Цяня материалы, чем бы это закончилось? Боюсь, что он, как и все остальные, «исчез бы, как желтый журавль». Но этот редактор умно пошел окольным путём: сначала написал письмо, чтобы наладить отношения и укрепить у старого господина Цяня хорошее впечатление о себе, а уже потом высказал свою просьбу и, в конце концов, добился успеха.

Есть ещё один редактор, который также использовал этот метод, чтобы добиться написания статьи. Один редактор собирался попросить писателя написать статью, но этот писатель всегда славился своим сложным характером, поэтому, отправляясь к нему домой, редактор чувствовал себя одновременно нервно и робко.

Сначала ничего не получалось: на все слова писателя редактор отвечал «да, да» или «возможно, так и есть», не в силах заговорить о том, что ему нужно, чтобы тот написал статью. Он решил, что придётся прийти в другой раз, чтобы объяснить писателю суть дела, а сегодня просто поболтать и завершить этот визит.

Внезапно ему на ум пришла статья о последних событиях в жизни этого писателя, опубликованная в одном журнале, и он сказал писателю: «Сэр, я слышал, что одно из ваших произведений было переведено на английский и издано в США, верно?» Писатель резко наклонился к нему и отве-

тил: «Да». ««Господин, не знаю, удастся ли полностью передать ваш уникальный стиль на английском языке?» «Я как раз об этом и беспокоюсь». Они говорили без умолку, атмосфера постепенно стала более непринуждённой, и в конце концов писатель даже согласился написать статью для редактора.

Почему этот писатель, который не давал легко согласия, изменил своё первоначальное отношение из-за нескольких слов редактора? Потому что он посчитал, что редактор читал его статьи, хорошо знаком с его делами и пришёл не просто с просьбой написать материал, а потому нельзя было отделаться от него на скорую руку. Если дать собеседнику понять, что вы хорошо разбираетесь в его делах, то, как и тот редактор, вы сможете занять психологическое преимущество.

В межличностном общении нужно проявлять гибкость: прямолинейность часто приводит к неудачам, поэтому стоит пойти в обход, обойти препятствия — и тогда дело, возможно, удастся.

Умейте «упаковывать» свои слова

Как гласит пословица: «Будда нуждается в золотом убранстве, а человек — в одежде». Только с оригинальной упаковкой товар привлекает покупателей, а женщина может продемонстрировать свою красоту и изящество лишь в красивой одежде. Точно так же и слова, как товары и одежда, нуждаются в хорошей «упаковке», чтобы быть принятыми и убедительными. В этом и заключается очарование «упаковки».

(1) Слова, которые трудно произнести, нужно «упаковать» с помощью остроумия и шуток

Каждый в повседневной жизни сталкивается с ситуациями, когда приходится говорить о чем-то, о чём трудно заговорить. В таких случаях, если прямо сказать «это действительно доставляет много хлопот» или «это очень неприятно», можно вызвать у собеседника неприязнь или недовольство. Если же передать то, что хочется сказать, с помощью остроумия и шутки, то благодаря такой деликатной манере собеседник просто посмеётся над этим, и это никого не обидит, а говорящему не доставит сильного психологического дискомфорта.

(2) Предупреждая других, не указывайте на недостатки, а подчеркивайте, что будет лучше, если их исправить

Один менеджер компании сетовал на то, как трудно исправлять других: стоит ему лишь слегка напомнить подчиненным, как те либо игнорируют его, либо ведут себя всё хуже и хуже. Этот менеджер просто указывал на недостатки собеседника и критиковал его. Если бы он изменил подход и подчеркнул, что исправление ситуации приведёт к улучшению, всё сложилось бы по-другому.

Один футбольный тренер, исправляя игроков, не говорил: «Неправильно, неправильно», а говорил: «В целом неплохо, но если немного поправить… результат будет лучше». Он не отрицал игроков, а сначала их одобрял, а потом исправлял. То есть сначала удовлетворял самолюбие собеседника, а по-

том повышал планку. Если просто исправлять и предупреждать, это только вызовет у игроков неприязнь и не принесет никакого эффекта.

(3) При передаче плохих новостей следует добавить фразу «Это просто невероятно»

Сообщать плохие новости — всегда тяжёлое дело. Поэтому в таких ситуациях особенно важно тщательно обдумать свои слова, иначе это может обернуться вопросом жизни и смерти.

Вместо того чтобы прямо сказать: «Ходят слухи, что у тебя…», добавьте вначале фразу: «Хотя я в это не верю…». Тогда удар для собеседника будет гораздо мягче. Один учитель средней школы сказал ученику, у которого ухудшились оценки: «Просто невероятно, что ты получил такие оценки». Если бы учитель сформулировал это по-другому, оценки этого ученика в следующий раз наверняка бы улучшились. Простое изложение фактов под силу даже роботу, но результат в этом случае не будет вполне удовлетворительным. А вот фраза «просто невероятно» демонстрирует ту сообразительность, которой у машин нет.

(4) Если вы случайно упомянули недостатки собеседника, добавьте слова похвалы

Наверняка у каждого бывали случаи, когда он нечаянно обидел собеседника или проявил к нему невежливость. Слова, однажды сказанные, уже не взять обратно, и атмосфера на месте сразу портится. В такой ситуации большинство лю-

дей спешат оправдаться или смягчить формулировку, но это далеко не лучший выход, ведь собеседник считает, что вы так и думаете, раз позволили себе такую резкость. В таких случаях не стоит отрицать сказанное, а нужно постараться сохранить хладнокровие и, делая вид, что ничего не произошло, вскользь заметить: ««Именно это меня в тебе и привлекает, но у тебя есть и такие-то достоинства, поэтому эти кажущиеся недостатки только подчеркивают твою человечность». Людям всегда больше всего запоминается заключительная часть высказывания; если добавить комплимент, собеседник посчитает, что высказывание в целом было похвалой, и даже если до этого прозвучали неприятные слова, он не станет на них зацикливаться.

(5) Передача критики в адрес собеседника через третьего человека позволяет убить двух зайцев одним выстрелом

Менеджер одной компании рассказал, что у него в коллективе работают несколько девушек-подрабатывающих, которые высказываются весьма невоспитанно и даже обращаются к нему, своему начальнику, как к другу. Однажды он сказал одной сотруднице, проработавшей в компании уже два-три года: «В последнее время молодежь разговаривает несколько небрежно, не могла бы ты передать это от моего имени?» Результат оказался весьма неожиданным. Манера разговора тех нескольких сотрудниц, работающих неполный рабочий день, несколько улучшилась, а та сотрудница, которая передала эту просьбу, стала наиболее осторожно выбирать слова.

Вероятно, фраза «в последнее время молодежь» заставила эту сотрудницу почувствовать, что она сама входит в эту категорию.

Такая реакция сотрудницы оказалась неожиданной даже для самого руководителя. Этот подход можно использовать и при критике других: то есть обращаться к «третьему лицу», а не критиковать напрямую. В таком случае собеседник воспримет критику с большей открытостью и без особой обиды. Однако при такой критике через «третье лицо» нужно соблюдать меру и не делать это слишком явно, чтобы не создать впечатление, будто вы «обвиняете одного, имея в виду другого» — на это следует обратить особое внимание.

Хотя и говорят, что «горькое лекарство лечит болезнь, а честный совет, пусть и неприятный, помогает делу», в реальности лишь немногие действительно готовы с радостью прислушиваться к неприятным, но искренним советам. В науке о межличностных отношениях важно уважать других: даже если речь идет об упреке или критике, их следует «оболочить» и смягчить, чтобы собеседнику было легче их принять.

Самые полезные слова — те, что произносятся непреднамеренно

Заставить собеседника улыбнуться одной любезной фразой — дело нелегкое, для этого необходимо соблюдать два важных правила: во-первых, перед тем как что-то сказать, нужно внимательно понаблюдать за собеседником, чтобы

точно попасть в его вкусы; во-вторых, тщательно подготовленную любезную фразу следует произносить «незаметно» и «между делом», чтобы у собеседника не возникло неприятного ощущения, будто его специально пытаются подлизаться.

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

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

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

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

Адамсон улыбнулся и кивнул в знак согласия.

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

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

Секретарь кратко представил Адамсона и вышел. В этот момент Адамсон не стал говорить о делах, а сказал:

«Мистер Истман, пока мы ждали вас, я внимательно осмотрел ваш кабинет. Я сам давно занимаюсь внутренней отделкой деревом, но никогда не видел кабинета, оформленного с такой изысканностью».

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

Адамсон подошёл к стене, провёл рукой по деревянной панели и сказал:

«По-моему, это британский дуб, верно? У итальянского дуба текстура не такая».

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

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

Он поочередно представил Адамсону все элементы интерьера: от материала до пропорций, от пропорций до цвета, от

мастерства исполнения до цены, а затем подробно рассказал о процессе своего проектирования.

Адамсон слушал его с улыбкой, проявляя живой интерес.

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

Адамсон искренне похвалил его благотворительность.

Изначально секретарь предупредил Адамсона, что беседа не должна длиться дольше 5 минут. В итоге Адамсон и Истман беседовали час за часом, вплоть до полудня.

В конце концов Истман сказал Адамсону:

«Недавно я купил в Японии несколько стульев и собираюсь сам их перекрасить. Не хотели бы вы посмотреть, как я это делаю? Ладно, приходите ко мне на обед и посмотрите на моё мастерство».

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

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

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

Почему Истман отдал этот крупный заказ именно Адамсону, а не кому-то другому? Если бы он сразу же при входе

в офис заговорил о делах, его, скорее всего, выгнали бы.

Секрет успеха Адамсона заключался в том, что он хорошо знал своего собеседника. Начав с офиса Истмана, он несколькими любезными фразами искусно похвалил его достижения, что чрезвычайно удовлетворило самолюбие Истмана и заставило того считать его родственной душой. Конечно же, этот контракт не мог достаться никому, кроме Адамсона.

В общении с людьми очень важно учитывать их интересы: если ваши слова находят одобрение собеседника, то его отношение к вам резко улучшится, и он будет гораздо более склонен принять вас.

Десять добрых слов — это не много

В повседневной жизни некоторые люди говорят слишком небрежно, без учета обстоятельств болтают без умолку, но при этом скупится на слова, когда нужно сказать что-то важное.

Возьмём, к примеру, отношения с друзьями: когда вы долго общаетесь, вы часто помогаете друг другу, и после того, как дело сделано, стоит вовремя сказать несколько слов благодарности: «Брат Чжан, спасибо, что вчера помог мне с тем делом. У нас с тобой такие отношения, что я не буду много слов тратить на благодарности».

«Ли, ребёнок уже такой большой, зачем ты ему покупаешь игрушки? Ему это очень нравится, но в будущем тебе, как дяде, не стоит его слишком баловать. Как-нибудь загля-

ни ко мне домой, попробуй пельмени с начинкой из крестовника, которые приготовила моя жена». В этот момент человек, оказавший вам помощь, почувствует, что его доброе намерение было принято, и ему станет приятно на душе.

На самом деле, будь то друзья или родственники, оказать помощь или преподнести подарок — дело обычное. Когда люди делают это, в отличие от тех, кто просит о чем-то, они не стремятся получить от вас какую-то выгоду; более того, благодаря крепким отношениям они с удовольствием помогают, не ожидая при этом равноценного возмещения. Если же вы всегда считаете это само собой разумеющимся и не скажете ни слова благодарности, как человек поймет, приняли ли вы его добрую волю? Помните: даже в самых теплых отношениях, получив помощь от другого человека, нужно своевременно и четко выразить свою благодарность — конечно, одной уместной фразы будет вполне достаточно.

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

Однако недавно Чэнь Си заметил, что отношение дяди и тёти к ним сильно изменилось: они стали всё более холодны-

ми, а иногда, когда супруги предлагали навестить пожилых родителей, получали отказ. Они никак не могли понять причину. В конце концов, эту загадку разгадала теща: у семьи дяди было более благополучное материальное положение, и они часто просили их приносить домой подаренные им сигареты и вино, а также некоторые вещи, выданные на работе. Некоторое время назад Чэнь Си упомянул, что хочет перейти в отдел с большими перспективами, и дядя, воспользовавшись своими связями, помог ему в этом. Однако со стороны жены, возможно, казалось, что это просто долг близкого родственника, а со стороны Чэнь Си — что для них это всего лишь мелочь, поэтому ни до, ни после он не выразил ни слова благодарности. Тётя, намеренно или ненамеренно, упомянула об этом теще, и дядя очень рассердился, назвав их «неблагодарными», которые не заслуживают чужой помощи. Услышав это, супруги поспешили отправиться в дом дяди, чтобы извиниться, и только так им удалось хоть немного спасти репутацию.

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

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

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

Во-вторых, приучитесь использовать уважительные формы обращения к другим и скромные формы в отношении себя. Обычно обращайтесь к собеседнику как «Вы» или «товарищ», к старшим — как «дедушка», «бабушка» или «господин»; не используйте такие выражения, как «эй», «старик», «старуха» или «старик».

К детям и подросткам обращайтесь как «малыш», «маленький товарищ», «маленький одноклассник», не используйте выражения «малыш», «малышка» и т. п.

В качестве счислительного слова при обращении к другим людям используйте —, не употребляйте. По отношению к себе или своим людям можно использовать.

В-третьих, чаще используйте формулы, выражающие консультацию или просьбу, и реже — слова и фразы в повелительном наклонении или предложения без подлежащего. Например: «Пожалуйста, присаживайтесь», «Надеюсь, вы обязательно придете», «Пожалуйста, откройте окно, хорошо?», «Пожалуйста, ответьте, ××», «Пожалуйста, отодвиньтесь немного». Такие выражения звучат мягко, вежливо и скромно, что делает их более приемлемыми для собеседника.

В-четвертых, при разговоре следует учитывать языковую обстановку. То есть в зависимости от места, ситуации, статуса собеседника и темы разговора необходимо выбирать соответствующие слова, интонацию и тон. Ведь одно и то же слово, произнесенное с разной интонацией и тоном в разных ситуациях, может иметь разный эффект. Например, слово «извините» в зависимости от интонации и тона говорящего может звучать как угроза, как ирония или как выражение извинения. Ещё один пример: сотрудники сферы бизнеса, исходя из служебных требований и правил вежливости, при встрече с полной и низкорослой покупательницей долж-

ны сказать «у вас пышная фигура», а при встрече с худой и высокой покупательницей — «у вас стройная фигура». На самом деле «пышная» и «стройная» — это эвфемизмы для «толстая» и «худая», но первые два варианта легче воспринимаются окружающими. Во-вторых, необходимо учитывать особенности собеседника. В нашей стране люди при встрече обычно спрашивают: «Вы уже пообедали?» или ««Куда ты идёшь?». В некоторых странах эти фразы не используются, а иногда даже считаются невежливыми. Поэтому при встрече с иностранцами не следует задавать вышеупомянутые вопросы; вместо этого можно использовать «Доброе утро», «Добрый вечер», «Здравствуйте», «Как здоровье?», «Как дела?» и т. п.

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

Одним словом, необходимо, исходя из времени, места, статуса собеседника (возраст, пол, профессия и т. д.), а также

ваших отношений с ним, говорить достаточно и правильно подбирать любезные и вежливые выражения.

В этом мире каждую минуту кто-то говорит, но не всем нравится слушать то, что говорят другие. Некоторые любят говорить, а некоторые, когда говорят, любят говорить приятные вещи.

Лучше всего умеют говорить те, кто позволяет другим высказаться

Люди любят говорить о себе, любят обсуждать свои дела, но не любят, когда говорят другие. Более того, зачастую, не до конца понимая другого человека, они выносят о нём слепые суждения, что приводит к трудностям в межличностном общении, создаёт препятствия и затруднения в общении, а в крайних случаях может даже вызвать конфликты и противоречия между сторонами.

Слава Карнеги дошла до Европы, и из некоторых европейских городов ему поступили приглашения выступить с лекциями, в результате чего Карнеги отправился в путешествие по Европе.

Вернувшись из Европы, однажды друг Карнеги пригласил его на вечер игры в бридж. На этом вечере только Карнеги и ещё одна дама не умели играть в бридж, и они вдвоём, сидя в стороне, завели беседу.

Эта женщина знала, что Карнеги только что вернулся из Европы, и сказала ему: «Ах, мистер Карнеги, вы ездили в Европу с лекциями, наверняка побывали во многих инте-

ресных местах. В Европе так много живописных уголков, не могли бы вы рассказать об этом? Знаете, с детства я мечтала о путешествии в Европу, но до сих пор моя мечта не сбылась».

Услышав это, Карнеги сразу понял, что эта дама — общительный человек. Он знал: заставить общительного человека долго слушать другого — все равно что подвергнуть его мучениям; он наверняка сдерживает дыхание и время от времени будет перебивать вас или вообще не проявит никакого интереса к вашим словам. Он понял, что эта дама хочет найти в его речи какой-то повод, чтобы начать собственную беседу.

Когда Карнеги только вошёл в зал, где проходил вечер, его друг представил ему эту даму, и он узнал, что она только что вернулась из Аргентины в Южной Америке. Пейзажи аргентинских пастбищ великолепны, и все, кто путешествует по этой стране, обязательно их посещают, и у каждого остаются свои впечатления.

Тогда он сказал этой даме: «Да, в Европе много интересных мест, не говоря уже о живописных пейзажах. Но я очень люблю охоту, а в Европе для охоты есть только несколько гор, и это довольно опасно. В Европе просто нет пастбищ. Как было бы приятно — охотиться верхом на лошади по пастбищам, любуясь при этом прекрасными видами…»

«Равнины», — тут же перебила Карнеги дама, воскликнув с восторгом, — «я только что вернулась из путешествия по

равнинам Аргентины в Южной Америке. Это действительно увлекательное место, там так весело!»

«Правда? Вы, наверное, прекрасно провели время. Не могли бы вы рассказать мне о пейзажах и животных на степи? Я, как и вы, мечтаю побывать там».

«Конечно, аргентинские пастбища…» Увидев, что у неё нашёлся слушатель, дама, естественно, не упустила эту возможность и стала без умолку рассказывать о своих приключениях на пастбищах. Затем, под наводящими вопросами Карнеги, она перешла к описанию достопримечательностей Буэнос-Айреса и стран, которые посетила по пути, а в конце концов её рассказ превратился в воспоминания о всех прекрасных местах, где ей довелось побывать за всю жизнь.

Карнеги терпеливо слушал, время от времени улыбаясь и кивая, чтобы подбодрить её продолжать. Дама говорила целый час с лишним, а затем вечеринка подошла к концу. С сожалением она сказала Карнеги: «Мистер Карнеги, когда мы увидимся в следующий раз, я продолжу рассказывать вам — у меня ещё очень много всего! Спасибо, что подарили мне такой чудесный вечер».

За этот час Карнеги произнес всего несколько фраз, однако дама обратилась к хозяину вечера со словами: «Карнеги действительно умеет говорить, он очень интересный человек, мне было очень приятно с ним беседовать».

На самом деле Карнеги знал, что такие люди, как она, не хотят слышать что-то от других — ей нужно лишь, что-

бы кто-то внимательно выслушал. Ей хотелось только одного: выговориться. В душе она просто хотела рассказать всё, что знала, если бы кто-то был готов её выслушать. С такими собеседниками лучше не выставлять себя знатоком, не хвастаться красноречием и не перебивать их — это приведёт лишь к зевоте и выражению раздражения на лицах.

У обычных людей бывает два психологических состояния: во-первых, как правило, человек, будучи самостоятельным субъектом, всегда подходит ко всему с позиции своего «я»; он любит прежде всего себя, а не других, и больше всего любит говорить о себе, поэтому во время разговора он не слушает собеседника, а без умолку рассказывает о своих делах. Это типичный эгоцентрист. Второй тип — не очень разговорчивые люди, у которых психологическая деятельность довольно сложна, а эмоциональные перепады значительны. Поскольку они молчаливы и не желают говорить о неприятных вещах, многие тревожные эмоции подавляются разумом и накапливаются в душе.

Иногда, даже когда происходит что-то радостное, он не показывает своих эмоций, не хочет делиться этим с другими, а хранит всё в себе. Такой человек с виду кажется невозмутимым, сильным и хладнокровным, но его внутренний мир бурлит. Поэтому, когда у него появится возможность выговориться, а ты как раз его друг, ни в коем случае не перебивай его — в этот момент твоя задача — просто тихо слушать. В процессе слушания ваша дружба углубляется, его доверие

к вам растёт, и вы, благодаря этому, обретаете искреннюю дружбу. Ведь когда он замечает, что вы внимательно слушаете его слова, у него спонтанно возникают симпатия и чувство близости. Вы удовлетворили его потребности, и, что самое важное, с самого начала проявили к нему уважение. В вашем отношении он обрёл чувство собственной значимости и уверенность в себе.

Если вы умеете уступать время собеседнику и молча, сосредоточенно слушать, то у этого человека обязательно возникнет приятное ощущение: что вы считаете его важным. Это верный рецепт для завоевания дружбы.

Начните учиться говорить с того, что научитесь слушать

По-настоящему эффективное слушание — это не просто использование ушей, а эффективная совместная работа рта и ума. Особенно рта, ведь многие по-прежнему считают, что закрывать рот, когда говорит другой, — это проявление вежливости.

Один профессиональный менеджер был нанят крупной компанией на должность менеджера по продажам. Однако он не имел ни малейшего представления о конкретных брендах и направлениях продаж компании. Когда продавцы приходили к нему, чтобы отчитаться о работе и попросить совета, он не мог дать им никакого ответа — ведь сам ничего не знал! Тем не менее, этот человек действительно был мастером в искусстве слушания. Когда подчиненные продавцы

задавали ему вопросы, он всегда отвечал: «А как, по-твоему, тебе следует поступить?» Те, естественно, излагали свои мысли и предлагали решения, а он кивал в знак согласия, после чего они уходили довольные. Все они считали его отличным менеджером по продажам.

Когда у тебя есть преимущество, нужно молчать. «Небо и земля обладают великой красотой, но не говорят»: солнце не говорит, но само по себе сияет; высокие горы не говорят, но сами по себе величественны; голубое небо не говорит, но само по себе безгранично… То же самое и с людьми: «Ученики не говорят, но под их ногами сама прокладывается тропа».

Когда достигаешь успеха, нужно молчать. Перед успехом и аплодисментами успешный человек отвечает глубоким поклоном. Это безмолвный язык, это молчание в самый подходящий момент.

В моменты неудач нужно молчать. Перед лицом поражения и несчастья нужно вытереть слёзы и стиснуть зубы. Молча извлечь уроки, а затем вновь вступить в борьбу — это, без сомнения, лучший выход.

В ожидании подходящего момента нужно молчать. Судьба всегда дарит шанс тем, кто к нему тщательно подготовился. Жаловаться на судьбу и винить других бесполезно; надежным выходом является постоянное самосовершенствование и самоусовершенствование.

Молчание необходимо, когда приходится переносить боль. Если близкий человек погружен в безвыходную печаль

и в этот момент не готов слушать ни слова, просто молча проведите с ним некоторое время и молча сделайте для него что-нибудь.

Для душевного общения необходимо молчание. Не следует беспорядочно перебивать собеседника, а нужно уметь слушать. Из слушания можно почерпнуть мудрость, исправить ошибки, укрепить доверие и обрести удовлетворение.

Молчание — золото. Некоторые думают, что это просто значит не открывать рот и мало говорить, но на самом деле речь идет не о том, чтобы вы целыми днями ходили с каменным лицом, оставаясь холодным и непостижимым, а о том, чтобы своевременно и умеренно использовать силу молчания.

Длительное молчание может вызвать у человека огромное психологическое давление. В фильмах мы часто видим в тюрьмах так называемые изоляторы, предназначенные для наказания непослушных заключённых. Эта камера не только очень тесная, но, что самое главное, туда не проникает солнечный свет, и с тобой никто не разговаривает — ты просто сидишь там в тишине две недели или даже дольше. На самом деле, для нормального человека даже один день, проведённый там, кажется вечностью. Ведь человеческая природа отвергает тьму и молчание; молчание заставляет человека чувствовать себя лишенным опоры, а порой действительно может свести с ума, поэтому люди часто теряют самообладание.

Именно поэтому многие мастера психологической войны

часто используют этот приём, чтобы нанести удар по противнику и достичь своей цели.

На Тайване был владелец типографии, который после многих лет ведения бизнеса задумался о выходе на пенсию. Ранее он закупил в США партию полиграфического оборудования, которое после нескольких лет эксплуатации, с учетом амортизации, по-прежнему стоило 2,5 миллиона долларов. Он твердо решил, что при продаже этого оборудования ни в коем случае не уступит его дешевле, чем за 2,5 миллиона долларов. Во время переговоров один из покупателей без умолку перечислял всевозможные недостатки и проблемы оборудования, что сильно раздражало владельца типографии. Однако, когда он уже был готов выйти из себя, ему вдруг вспомнилась установленная им минимальная цена в 2,5 миллиона долларов, и он снова успокоился, промолчав и продолжая наблюдать, как собеседник без умолку изливал свои претензии. В итоге, когда у того человека уже не осталось сил говорить, он вдруг выпалил: «Эй, приятель, я думаю, что за эту машину я могу дать тебе максимум 3,5 миллиона долларов, больше мы действительно не дадим». Таким образом, владелец типографии по счастливой случайности заработал на целый миллион долларов больше, чем планировал.

Умение слушать — это искусство. Искусство слушания заключается в том, чтобы внимательно и сосредоточенно слушать собеседника, когда он говорит. Когда кто-то прихо-

дит в ваш кабинет для переговоров, вы ни в коем случае не должны позволять ничему отвлекать ваше внимание. Если вы разговариваете с человеком в шумной и суматошной комнате, вам следует сделать всё возможное, чтобы собеседник почувствовал, будто в комнате только вы двое.

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.