СЕРГЕЙ АНТОНОВ

НЕ ИСПОРТИТЬ ВСЁ ОДНОЙ **ФРАЗОЙ**

Психология общения в ситуациях, когда каждое слово имеет значение



Сергей Антонов

Не испортить всё одной фразой. Психология общения в ситуациях, когда каждое слово имеет значение

https://litres.ru/74754813
SelfPub; 2026

Аннотация

«Я же ничего такого не сказал». А клиент уже ушёл.

Одной фразы хватает, чтобы перечеркнуть долгий разговор. Особенно если вы правы и очень хотите это доказать. Эта книга нужна до следующей ссоры, собеседования или неприятного разговора с коллегой. Как возразить, не унизив? Сделать замечание, которое услышат? Отказать и сохранить отношения? Здесь разбирают выбор слов, интонации и момента, включая тот, когда лучше промолчать.

Откройте её, пока ещё можно подобрать слова. После придётся подбирать извинения.

Содержание

Глава 1. Поймите психологию собеседника и говорите то, что он хочет услышать 5
Глава 2. Некоторые слова необходимо своевременно донести до собеседника 32
Глава 3. только много говоря, можно победить внутренних демонов 67
Конец ознакомительного фрагмента. 82

Сергей Антонов
Не испортить всё одной фразой. Психология общения в ситуациях, когда каждое слово имеет значение

Глава 1. Поймите психологию собеседника и говорите то, что он хочет услышать

Длинные речи следует сокращать

Дело не в количестве слов, а в том, чтобы донести смысл. В любой ситуации речь должна быть продуманной, лаконичной и убедительной, а каждое слово — точным, чтобы не терять внимания слушателей; излишние слова, болтовня и отступления от темы, неизбежно вызовут раздражение.

Время — один из главных ресурсов человека. В современную информационную эпоху у каждого есть бесконечные дела и безграничные мечты, ожидающие воплощения, и на всё это требуется время. Поэтому, будь то речь руководителя, презентация сотрудника или непринуждённая беседа между знакомыми и друзьями, всегда старайтесь говорить кратко, не затягивайте разговор и не повторяйтесь.

Длинные речи — это не только безответственность по отношению к другим, но и признак того, что ваша способность к обобщению ещё нуждается в совершенствовании. Есть одна история, связанная с многословностью.

Однажды один ученый отправился на прогулку. Оказавшись в другом городе, он вдруг вспомнил, что дома в чемодане лежит ватная куртка, которую нужно достать и просу-

шить на солнце, чтобы она не заплесневела, и поэтому написал письмо отцу и попросил передать его. В письме было написано следующее:

Дорогой отец!

Здравствуйте! Пожалуйста, откройте чемодан в моём шкафу и осторожно достаньте из него ватную куртку — ту, которую я ношу зимой, ту самую, которую носил уже три зимы подряд, — единственную ватную куртку в чемодане. Вынесите её на солнце, повесьте на сушилку для белья, похлопайте и потрясите, потрясите и просушите: похлопайте спереди, похлопайте сзади, переверните и похлопайте, чтобы стряхнуть пыль, немного взбейте вату внутри, а затем просушите на солнце в течение трёх часов. Затем, до захода солнца, уберите её, ещё раз похлопайте, встряхните и положите обратно в чемодан, а чемодан — в шкаф. На этом я перестану болтать, больше ничего не скажу, думаю, отец, вы и так поняли, о чём я, я на этом остановился, больше не буду настаивать, пусть всё останется так, как есть, пожалуйста…

Очевидно, что это ироническая шутка: то, что можно было объяснить одним предложением, этот «болтливый господин» умудрился изложить на целой странице.

Многие длинные речи попросту многословны, причём без всякой необходимости. Простые и ясные слова трогают больше всего, ведь внимание человека ограничено, да и слишком длинная речь мешает собеседнику выделить и обобщить суть. Поэтому у древних существовали поговорки «береги

слова как золото» и «говори кратко и по делу».

Превратить короткую речь в длинную — нелегко, но сократить длинную речь — ещё труднее. Полезные слова ценятся не по количеству, а по их лаконичности. Самыми эффективными словами для человечества являются короткие фразы, например, те, что часто используются в армии: «Смирно!», «Вольно!», «Направо!», «Обещаю выполнить задание!» и т. д.; в повседневном общении мы чаще всего используем такие фразы, как: «Доброе утро», «Здравствуйте», «Спасибо», «Пожалуйста», «Извините», «Очень сожалею» и т. д.; а в мире влюбленных, где между партнёрами могут прозвучать тысячи слов, среди всех этих слов самые трогательные для женщины — всего три: «Я люблю тебя».

Из этого видно, что слова, которые трогают сердце, ценятся не за длину, а за лаконичность.

Уинстон Черчилль, бывший премьер-министр Великобритании, обладал особым обаянием. Однажды его пригласили в Кембриджский университет выступить с речью на тему «Секреты успеха». В то время Черчилль был очень занят, но всё же согласился принять участие. Большой зал Кембриджского университета был переполнен людьми: многие студенты хотели воочию увидеть премьер-министра.

Черчилль прибыл на место точно в назначенное время, направился прямо к трибуне, затем медленно снял пальто и передал его сопровождающему, после чего снял шляпу и неспешно окинул взглядом аудиторию. Через минуту он во-

одушевленно произнес одну фразу: «Секрет моего успеха заключается в том, чтобы никогда не сдаваться!»

Сказав это, Черчилль снова надел пальто, натянул шляпу и пешком покинул зал; в зале воцарилась гробовая тишина. Через минуту в зале раздались громовые аплодисменты.

Это была последняя речь Черчилля в его жизни, а также, по мнению многих, самая блестящая.

Черчилль, не удлиняя речь, в одной фразе раскрыл секрет успеха, сказав студентам, что в любом деле нужно доводить дело до конца, и если у вас есть убеждение «никогда не сдаваться», вы обязательно добьётесь успеха! Идиома «коротко и по делу» используется для описания речи или текста, изложенного лаконично и без излишних подробностей. Если речь человека «коротка и по делу», это часто приносит двойной эффект при меньших усилиях.

В 1940 году Великобритания, находившаяся на передовой борьбы с фашистской агрессией в Европе, из-за исчерпания запасов золота и валюты оказалась полностью неспособной получать военное снаряжение из США в соответствии с «Законом о покупке и самовывозе», и была вынуждена обратиться за помощью к президенту Рузвельту. А Рузвельту необходимо было убедить Конгресс США временно приостановить действие «Закона о покупке и самовывозе», чтобы продолжить оказание помощи Великобритании. Однако некоторые недальновидные конгрессмены отказались оказать поддержку Великобритании.

В связи с этим 17 декабря Рузвельт выступил в Конгрессе с речью в поддержку законопроекта о всесторонней помощи Великобритании: «Уважаемые дамы и господа! Если у моего соседа загорелся дом, а у меня есть шланг для полива цветов, я должен немедленно одолжить его соседу, чтобы потушить пожар, а не торговаться. Ведь, помогая соседу потушить огонь, я также предотвращаю распространение пожара на свой дом!»

Раздались бурные аплодисменты. Рузвельт с помощью метафор и гипотетических примеров объяснил взаимозависимость Великобритании и США, и его слова пробудили от летаргии даже тех депутатов, которые изначально были настроены против. В итоге США согласились оказать мощную поддержку европейской антифашистской войне, что заслужило высокую оценку лидеров стран Антифашистского альянса, в том числе Черчилля и Сталина. Речь Рузвельта можно назвать образцом «лаконичности».

Лаконичность речи — это передача максимального объема информации с помощью минимального количества слов. Лаконичная речь часто более привлекательна, чем многословность; она демонстрирует быстроту и глубину анализа проблемы со стороны говорящего, являясь проявлением его высоких познавательных и мыслительных способностей; она позволяет слушателям получить больше полезной информации за короткое время, что способствует завоеванию их симпатии; она является проявлением решительного характера

говорящего. Лаконичная речь создает впечатление энергичного современного человека и пользуется особым уважением. Поэтому мы должны стремиться развивать в себе лаконичный и четкий стиль речи, совершенствовать свои навыки устного выражения, а научиться лаконичности — это обязательный этап на этом пути.

Прямые слова — лучше сказать с обходным путем

Говорить с обходными выражениями — значит использовать эвфемизмы и намеки для передачи смысла. Прямые слова легко ранят, так почему бы не пойти обходным путем? Одно и то же выражение, та же цель — если обойти проблему, всё получится гладко; зачем же рисковать не достичь цели и ещё к тому же обидеть собеседника?

Прямые высказывания чаще всего касаются недостатков других людей и затрагивают «болевые точки» слушателя. Объективно говоря, такие слова действительно нужно произносить. Если вы искренне заботитесь о собеседнике и действительно хотите продолжать с ним общаться, то у вас есть обязанность обратить его внимание на некоторые очевидные недостатки. Ведь недостатки в первую очередь замечают окружающие, а сам человек, как правило, их не ощущает.

Однако, если вы действительно скажете прямые слова, то в большинстве случаев это приведёт к одному результату — собеседник не только не поблагодарит вас, но и пронесёт в душе обиду. В этом заключается слабость человеческой натуры: люди слышат только похвалу и лесть, а негативные вы-

сказывания слышать не хотят. Следует понимать, что умение принять искренний совет и неприятную правду требует самосовершенствования и определённого уровня духовности, а таких людей в жизни не так много.

Поэтому говорить прямо не так-то просто: как только слова выйдут из уст, они чаще всего ранят собеседника. Так как же правильно сформулировать то, что необходимо сказать, чтобы это возымело эффект? Нужно «смягчить» свои слова.

Под «обходным путем» подразумевается смягчение и обработка резких, как камень, слов, превращение их в мягкие и теплые. Только такие слова являются «настоящими словами». Прямые слова, с точки зрения человеческой природы, — всего лишь «подделка». Поэтому, когда мы говорим, нам следует чаще произносить «настоящие слова» и реже — «подделки».

Цель прямых слов также заключается в том, чтобы собеседник, услышав их, изменился; в конечном итоге речь всё же идёт об эффективности. Прямые слова, во-первых, ущемляют достоинство и репутацию собеседника; во-вторых, отрицают его мудрость; в-третьих, отрицают его нравственные качества. Именно поэтому многие прямые слова не только не приносят ожидаемого эффекта, но и ухудшают межличностные отношения.

А обтекаемые формулировки как раз компенсируют эти три недостатка прямых высказываний и находят тот канал, по которому собеседник готов их принять. Таким образом,

собеседник с комфортом воспринимает слова ушами, и они плавно проникают в его сердце, что позволяет достичь истинной цели разговора.

Поэтому, если вы хотите сказать кому-то что-то прямо, лучше подождите, пока не сможете выразить это в завуалированной форме. В противном случае, если момент еще не наступил, результат может оказаться противоположным ожидаемому, и тогда лучше вообще промолчать.

Есть такая история:

Один человек долгое время брал деньги в долг и не возвращал их; он одалживал деньги у всех, кого знал. У него был отличный дар речи, а наглость достигла уже значительных размеров. Однажды он снова пришёл к другу А за деньгами и, едва войдя в дверь, сказал: «Старый друг, не читай газету, ко мне срочное дело, только ты можешь мне помочь».

Услышав, что тот снова пришёл за деньгами, друг А. разгневался: он ещё не вернул предыдущий долг, а уже просит снова. В его голове сразу всплыли несколько очень прямых фраз: «Ты ещё не вернул предыдущий долг, и у тебя хватает наглости снова просить!», «Я не могу больше одалживать деньги такому человеку, как ты, — ты должен поскорее вернуть предыдущий долг», «Извини, у меня нет денег», «Только на этот раз, больше такого не будет!»

Но потом А. передумал: они дружили много лет, он неплохой человек, просто у него есть эта слабость, и его следует убедить измениться. Поэтому он не высказал то, что на са-

мом деле думал, а сказал по-другому: «Мы старые друзья (на самом деле не такие уж и старые, но я уважаю его), одолжить деньги — не проблема, но сначала присядь, выпей чаю и послушай, что я хочу сказать. Посмотри, в сегодняшней газете снова пишут, что запасов воды в Китае хватит ещё примерно на 50 лет, что ресурсы почти иссякли. Знаешь, в чём причина?»

Заемщик хотел только одолжить деньги, и, немного подумав, ответил: «Не знаю, ты же много знаешь, расскажи мне!»

А вздохнул: «Сколько бы ресурсов ни было, они когда-нибудь иссякнут. Главное — уметь вовремя о них заботиться; если не заботиться, а только бездумно добывать, они рано или поздно иссякнут!»

Заемщик не был так уж сильно заинтересован в этой сумме; он был разумным человеком и сразу понял, что друг пытается деликатно отговорить его. Он тут же опомнился и, извинившись, ушел.

Похоже, этот разговор помог ему понять одну вещь — дружбу тоже нужно беречь.

В межличностном общении среди просьб, с которыми обращаются к нам другие, всегда найдутся такие, на которые мы не должны, не можем или не хотим соглашаться. Однако отказ всегда вызывает сожаление. Чтобы свести это сожаление к минимуму, не задев самолюбие и чувства собеседника и в то же время достигнув цели отказа, нам необходимо овладеть искусством говорить «нет», формулируя отказ

в более тактичной и гибкой манере.

Когда вы сталкиваетесь с деликатным вопросом или просьбой, которую трудно удовлетворить, но при этом неудобно отказывать напрямую, можно намекнуть на свой отказ с помощью определённых формулировок.

Говорят, что когда один предприниматель прилетел в Гонконг, чтобы основать компанию «XX Industrial», он пользовался большим вниманием со всех сторон, и сразу же после выхода из самолета его окружили журналисты. Одна журналистка спросила его: «Сколько денег вы привезли с собой?» Предприниматель без раздумий ответил: «У дам не принято спрашивать о возрасте, а у мужчин — о деньгах. Мисс, вы согласны?» Такой тонкий и юмористический отказ оказался в сто раз эффективнее, чем невнятные ответы, пытаясь что-то скрыть, или отказ с формулировкой «Простите за прямоту, но я не могу ответить на этот вопрос».

Зачастую в общении с некоторыми людьми ни в коем случае нельзя проявлять прямолинейность. В общении с людьми мы часто слышим такие слова: «Я человек прямолинейный, не обижайтесь, если я что-то скажу не так». На первый взгляд это звучит искренне, но если вникнуть в суть, то в этих словах неизбежно скрывается иной смысл — оправдание за сказанное или за то, что может быть сказано неверно. А раз есть подозрение в оправдании, со временем слушатель неизбежно разгадает эту уловку. В результате, даже если в тот момент вы действительно были искренни, собесед-

ник всё равно может вас неправильно понять, что приведёт к возникновению недоразумений.

Поэтому в повседневных разговорах иногда из-за обстоятельств, атмосферы, психологического настроя и других факторов некоторые вещи неудобно говорить прямо, и их нужно выражать в обтекаемой форме, то есть, как говорится, «говорить с натяжкой». Так можно избежать создания у собеседника плохого впечатления, порчи атмосферы разговора и даже того, что разговор заходит в тупик.

Одна жена по дороге с работы попала в пробку и вернулась домой уже далеко за время ужина. Не дождавшиеся её домочадцы уже поужинали: пожилые родственники и дети ушли на прогулку, а муж с увлечением просматривал страницы в Интернете… Однако в этой обычной жизненной ситуации в двух семьях разыгрались две совершенно разные сцены:

Семья А:

Муж: Ты уже поужинала?

Жена: (словно получив пулю) Я же только что вернулась домой! Где я могла поужинать? На государственном корме? У меня нет такого счастья.

Муж: Не ела — значит, не ела. Зачем так злиться?

Жена: (повышая голос) У меня же пустой желудок, спина к груди прилипла, а ты сидишь дома сытый и пьяный! Какое счастье!

Муж: (раздражённо) Разве нельзя просто спросить? Боже

мой, добро принимают за зло. Считай, что я спросил не к месту, ладно?

Жена: (с силой бросает сумку на диван) Ты и так несуществую!

(«Бах!» — муж захлопнул дверь кабинета.)

Семья Б:

Муж: Ты уже поужинала?

Жена: Еще нет, а вы уже поужинали?

Муж: Да, дочь и мама пошли гулять. (В восторге сидит за компьютером) Иди-ка посмотри, у меня отличная комбинация.

Жена: Ого, такие хорошие карты, что даже дурак смог бы хорошо сыграть.

Муж: Иди пообедай, а когда пообедаешь, займи моё место, я пойду посмотрю новости.

Жена: Ладно, через пару минут буду. (Стремглав бежит на кухню и тут же приносит миску с рисом к мужу.) Уйди-уйди, я пришла.

Муж: Эх, я только доиграю эту партию и ухожу.

Жена: Я за тебя доиграю, давай, отодвинься, начинается «Новостной обзор».

Жена из семьи А говорит грубо и резко, в её словах чувствуется напряжение, и неудивительно, что муж злится; если вечером между ними не разгорается ссора, это уже большая удача. А вот жена из семьи Б говорит ласково и спокойно, они обмениваются вопросами и ответами, и в этом полно-

стью проявляется романтика и теплота их отношений. Если бы жена из семьи А могла поучиться у жены из семьи Б и изменить свой стиль общения, атмосфера в доме точно не была бы такой напряжённой.

Говорить с изюминкой — это не пустые слова, не попытка привлечь к себе внимание, не какие-то уловки, и не неясная речь или неискреннее отношение, когда невозможно понять, что имеется в виду. Это мудрый и очаровательный прием выражения мыслей, метод, применяемый в определённых ситуациях. Говорить с изюминкой порой ценнее, чем красноречие.

Холодные слова нужно говорить с теплотой

Добавьте немного тепла в речь, чтобы жизнь стала более приятной; дарите себе теплые слова, чтобы жизнь стала чище; дарите другим теплые слова, чтобы жизнь стала гармоничнее!

Холодные слова — это резкие, лишенные эмоций, а порой даже жестокие и безжалостные слова. Такие слова никто не хочет слышать. Как гласит пословица: «Одно доброе слово согреет три зимы, а злое слово ранит так, что даже в июне становится холодно». На самом деле у слов есть своя температура, и разные слова вызывают у людей совершенно разные ощущения. Вежливые и культурные слова дарят тепло, например: «спасибо», «извините», «ничего страшного»; слова, выражающие уважение к другим, дарят тепло, например: «здравствуйте», «пожалуйста, первым», «присаживайтесь»;

слова, выражающие заботу о других, дарят тепло, например: «берегите здоровье», «берегите себя».

Теплые слова подобны весеннему ветерку, разгоняющему тучи в вашем сердце; они как чашка горячего чая, утешающая вашу раненую душу. Холодные же слова — словно острый нож, ущемляющий ваше достоинство; они как деревянная палка, подрывающая вашу уверенность в себе.

В этом мире каждому нужна теплота. Особенно сегодня, когда конкуренция становится всё более жесткой, а человеческие отношения всё более холодными — кому же не нужны солнечный свет и тепло?

Именно потому, что некоторым людям не хватает тепла, их сердца остаются холодными, и поэтому, как только они открывают рот, из него вырываются ледяные слова. Например, увидев нищего, просящего милостыню на улице, они могут холодно отрезать: «Убирайся!» Узнав, что знакомый потерпел неудачу в инвестициях, они могут с злорадством сказать: «Сам напросился». Увидев, что коллега по работе значительно улучшил свои показатели, они с негодованием заметят: «В этом нет ничего особенного».

Однако, если мы поменяемся местами и окажемся на месте того, кто неожиданно потерпел неудачу, кто опечален или, наоборот, добился успеха, то в глубине души мы тоже будем надеяться, что окружающие скажут нам несколько теплых, солнечных, позитивных и ободряющих слов, а не холодных фраз.

Люди идут по жизни в одиночестве, и редко кому доводится услышать теплые слова от попутчиков; даже одно-единственное слово может помочь им пережить душевную зиму и постоянно согревать их сердца.

У всех есть слабости: каждый надеется услышать от других слова признания и поддержки, каждый хочет, чтобы его уважали и не унижали, каждый жаждет тепла и заботы. Поэтому, когда мы собираемся сказать что-то холодное, давайте сначала согреем эти слова в сердце, а уже потом произносим их. Зимой никто не хочет есть холодный хлеб, а предпочитает подогретый, потому что такой хлеб пахнет аппетитно, мягкий на вкус, легко усваивается, а когда держишь его в руках, согревает душу.

Если бы каждый мог «согреть» холодные слова перед тем, как их произнести, если бы каждый мог подарить чуть-чуть любви, тогда этот мир стал бы более человечным; в противном случае он превратился бы в земной ад, где дует ледяной ветер. У Эдисона была великая мать, которая умела превращать холодные слова учителей в теплые слова. Она часто говорила маленькому Эдисону: «Малыш, ты самый лучший».

Одно холодное слово порой может убить надежду; одно тёплое слово порой может раскрыть гения.

Точно так же, общаясь с друзьями, нельзя говорить слишком холодно — нужно создавать ощущение теплоты и близости, только тогда люди будут готовы общаться с вами и укреплять отношения. В противном случае это только уве-

личит дистанцию между вами. Например: «Привет! Зачем ты так красиво оделась? Хочешь всех с ума свести?» Эта лестная фраза гораздо более дружелюбна, чем «Не нужно одеваться так странно и бросаться в глаза».

Одним словом, в повседневной жизни лучше применять «технику согревания» речью. Согревайте речь вежливостью и уважением, пусть теплые слова окружают нас повсюду. И тогда вы с удивлением обнаружите: возможно, вы дарите другим всего лишь несколько «Здравствуйте», «Спасибо» и «Извините», но в ответ получаете лучезарную улыбку и тепло, наполняющее всю душу. Уважайте других, говорите вежливо, придавайте словам тепло — и вы обнаружите: ваша жизнь наполнится солнечным светом и цивилизованностью.

Хвастливые слова следует смягчать на три уровня

Хвастливые слова — это одна из форм проявления самоуверенности, наиболее прямой духовный путь к развитию и силе. Однако хвастаться очень вредно, и это не лучший способ обрести уверенность в себе и завоевать симпатию окружающих.

Так называемые «громкие слова» — это слова, сказанные с перебором, выходящие за пределы собственных возможностей. Говорить так очень приятно, потому что, во-первых, это демонстрирует вашу мощь, во-вторых, заставляет слушателей считать вас выдающимся человеком, а в-третьих, может открыть перед вами новые возможности для развития.

Любой, кто любит хвастаться, обычно говорит бесконеч-

но, с горячей страстью, заботясь лишь о том, чтобы наговориться и продемонстрировать свои способности на мгновение, чтобы завоевать дешевое восхищение и похвалу слушателей. Даже если слушатели — враги, даже если это вызывает у них недовольство и гнев, это, кажется, доставляет удовольствие.

Если проследить истоки многих жизненных бед, то почти все они ведут к тому, что выходит из уст. Иногда хвастливая фраза произносится за несколько секунд, но выполнить обещание может не получиться ни за три дня, ни даже за три года.

Если хвастовство — это просто развлечение между друзьями, не требующее выполнения обещаний, то оно не принесёт особых последствий, разве что создаст впечатление поверхностности или легкомыслия. Но если кто-то тут же обратится к вам за помощью, полагая, что у вас есть все необходимые возможности, то тут возникают серьезные проблемы — это ставит вас перед дилеммой: если согласиться, то из-за недостаточных способностей вы не сможете выполнить обещание, а даже если и сможете, то это потребует огромных усилий; если же отказаться, то это будет равносильно тому, что вы сами себе даете пощечину, проявив безответственность и пустую хвастливость. В общем, какой бы вариант вы ни выбрали, это принесет вам новые неприятности.

Сколько людей в этом мире потерпели молчаливые неудачи из-за своих громких обещаний? Сколько людей потеряли

друзей и возлюбленных из-за того, что не смогли выполнить свои громкие обещания? Сколько людей понесли непоправимые убытки из-за своих громких обещаний?

Как же избежать этой проблемы? Лучший способ — не говорить ни одного громкого слова.

Конечно, у слов есть две стороны: небольшое преувеличение иногда не является плохой вещью, возможно, оно даже сможет подстегнуть вас к более усердной работе. Но нужно соблюдать меру, ни в коем случае не перегибать палку до такой степени, что даже при всех ваших усилиях вы не сможете выполнить обещанное — тогда вы утратите доверие окружающих, потеряете друзей, что приведет к печальному исходу или ухудшению межличностных отношений.

В общем, всякий раз, когда вам захочется сказать что-то громкое, помните: сначала убавьте громкость на три ступени, а уже потом произносите слова.

Несколько лет назад был один скетч, в котором рассказывалось о молодом человеке, у которого на вокзале были связи, и он мог достать билеты на поезд во время весеннего пассажирского пика, причём именно в мягком купе. На самом деле он не мог их достать.

Хвастаясь на работе, он заявил, что может достать билеты, и даже вытащил из кармана пиджака уже купленные билеты, чтобы похвастаться. Коллеги, не сумевшие достать билеты, позавидовали ему, и один из них попросил его помочь с приобретением билета. Он хлопнул себя по груди и сказал:

«Без проблем, я об этом позабочусь». Две симпатичные девушки, стоявшие рядом, тоже попросили его о помощи; он немного помедлил, но в итоге согласился.

Три билета, причём в вагоне с мягкими спальными местами. После работы, чтобы не подвести коллег, ему пришлось отправиться за билетами!

На вокзале у него не было ни одного знакомого. Свой билет он купил только после того, как простоял в очереди три часа посреди ночи. Ему пришлось собраться с духом и снова встать в очередь.

Людей в очереди становилось всё больше, и к тому моменту, когда он наконец получил три билета, было уже пять тридцать утра следующего дня, причём последний билет он достал только после того, как за 50 юаней купил место в очереди у одного из стоящих. Уже начинало светать, и ему пришлось перекусить в придорожном кафе и сразу отправляться на работу. Не спав всю ночь, он был ужасно уставшим и очень сожалел, что зря хвастался. Мало того, что он лишился сна, так ещё и потратил больше 100 юаней, но не осмелился рассказать об этом коллегам. С красными глазами и непрерывно зевая, он отправился прямо на работу.

Получив билеты, коллеги очень похвалили его: «Ты действительно молодец».

Ему было очень приятно слышать это, особенно похвалу от симпатичных девушек. Одна из девушек спросила, почему у него красные глаза, и он ответил, что на работе в глаза

попал песок. Директор, увидев, как они пришли на работу, смеясь и болтая, спросил, что же их так обрадовало. Одна из коллег рассказала всю историю от начала до конца и ещё несколько раз похвалила его.

Руководитель как раз беспокоился о том, что не сможет достать билеты для нескольких родственников, возвращающихся домой, и, услышав такие слова своего подчиненного, естественно, сразу же поручил ему приобрести билеты: «Пять билетов, все в мягкие купе».

Он на мгновение остолбенел, но, поскольку уже дал слово, пришлось, стиснув зубы, взять это на себя.

Можно себе представить, что ему предстояло провести ещё две бессонные ночи.

Эта история показывает, что ни в коем случае нельзя хвастаться и пускать в ход пустые слова. Иначе, если говорящий не задумывается, а слушающий придаёт значение, в худшем случае может сложиться именно такая ситуация. Не говоря уже о потраченном времени и деньгах, это ещё и сильно подрывает здоровье — это как «немой ест желтый логан»: страдаешь, но не можешь об этом сказать.

Поэтому в разговоре лучше быть сдержанным: слишком громкие заявления принесут только вред самому себе.

В повседневном общении больше всего следует избегать пустых обещаний. В жизни часто встречаются люди, которые явно сами приходят с просьбой о помощи, но, чтобы сохранить лицо и защитить свою репутацию, при изложении

ситуации намеренно преуменьшают важность дела и упрощают сложности. Некоторые даже добавляют несколько благозвучных фраз вроде: «С такой проблемой я, в принципе, вполне мог бы справиться сам, но из-за различных объективных причин вынужден просить вашей помощи». Такой способ обращения за помощью не приносит хороших результатов. Следует честно объяснить, в каких трудностях вы сейчас находитесь и что не в силах решить самостоятельно, а затем искренне попросить о помощи.

В общении ни в коем случае не следует преувеличивать свои заслуги, а обязательно проявлять скромность. Возможно, вы считаете себя великим, но другие не обязательно с этим согласятся. Любители преувеличивать важность своих достижений и косвенно хвастаться ими — даже если в повседневной жизни вы пользуетесь большим уважением — вызывают у окружающих сильное отвращение, когда слышат такие слова. Так устроен мир: если вы сами не хвастаетесь, другие будут вас восхвалять; если же вы сами об этом говорите, люди, напротив, будут смотреть на вас свысока. Независимо от вашего положения, если вы хотите быть популярным, вам нужно отбросить высокомерие и первым пойти на контакт с другими. Задумайтесь: кто захочет общаться с человеком, который весь день ходит с мрачным лицом и смотрит на всех свысока?

Люди, склонные к самохвальству, в конечном итоге не находят ни одного настоящего друга — это следствие их за-

вышенной самооценки, пренебрежительного отношения ко всему, игнорирования чужого мнения и постоянного хвастовства. Им нужны только льстецы и подчиняющиеся, а не друзья, и, конечно же, друзья стараются держаться от них подальше.

Ироничные высказывания нужно превращать в прямые

Одно доброе слово согревает три зимы, а злое слово ранит так, что даже в июне становится холодно. Чтобы в разговоре с человеком ваши слова тронули его, нужно уметь превращать «злые слова» в «добрые», а «ироничные высказывания» — в «прямые», только так они проникнут в душу и согреют сердце.

Слова сами по себе не имеют «прямого» и «обратного» значения; «прямое» и «обратное» возникают лишь в связи с человеческой психологией, стремящейся к удовольствию и избегающей неприятного. Теория инь и янь является одной из основ философии: небо и земля делятся на инь и янь, и вся мудрость человечества также имеет разделение на инь и янь, «прямое» и «обратное». Мир — это динамичная система: где есть движение, там есть покой; где есть «перед», там есть «зад»; естественно, где есть «обратное», там есть и «прямое».

Человек — это сформированная личность; каждый любит слышать только хорошие слова, лесть, позитивные высказывания, слова, способствующие развитию, и похвалу. Обыч-

но люди не выносят ироничных высказываний, таких как упреки, сатира, язвительные замечания и т. п. Услышав их, они сразу же чувствуют себя крайне некомфортно, получают удар по самооценке и ощущают утрату достоинства и престижа — такова человеческая природа.

С биологической точки зрения, негативные высказывания нарушают психологическое равновесие человека, вызывая появление негативных эмоций, что приводит к выработке в организме определённого количества «токсинов» и, в результате, наносит ущерб телу и душе.

В общем, с какой бы стороны ни посмотреть, недостатки иронии гораздо больше, чем недостатки прямой речи.

Поэтому, чтобы не наносить ущерба здоровью других людей, не огорчать их, не задевать их самоуважение и не ставить их в неловкое положение, мы все должны по возможности сначала перефразировать иронию в прямой смысл, прежде чем произносить слова — это будет очень полезно как для других, так и для нас самих.

Слова — это информация, это энергия. Человек — существо, понимающее символы, и разные символы вызывают разные реакции: положительные слова порождают положительную энергию, а отрицательные — отрицательную. Например, услышав слово «лед», вы почувствуете холод в душе; услышав имя «Ван Юйянь», вы сразу представите себе богатую девушку; а услышав «гнездо личинок», вам перевернется желудок, и вы не сможете есть…

В этом и заключается энергия языка: какую бы информацию вы ни передавали — положительную или отрицательную — она приведет к соответствующим результатам. Иными словами, содержание речи человека определяет, какова будет его жизнь: из уст неудачников часто звучат негативные слова, а из уст выдающихся людей — воодушевляющие и вселяющие уверенность.

На первый взгляд, говорить умеет даже трехлетний ребёнок, но некоторые семидесяти- и восьмидесятилетние старики не всегда способны произносить позитивные и приятные для слуха слова. В чём же заключается главная проблема: в том, приятно ли звучат слова или нет? В манере их выражения. Изменив манеру, можно получить новый результат.

В народе ходит такая история:

Сваха спросила одного молодого человека, какое у него сложилось первое впечатление о невесте.

Молодой человек ответил: «Толстая».

Сваха спросила молодого человека: «А какие ещё особенности у этой девушки?»

Молодой человек ответил: «У этой девушки талия как у ведра, волосы как у коровьего хвоста, ноги как у слона…»

Эти слова дошли до ушей девушки, и она с негодованием воскликнула: «Этот человек невоспитан! Да, я и правда полновата, но у меня такие пышные формы! Как он смеет называть меня толстой?» Сватовство было немедленно прервано.

Спустя некоторое время другой мужчина пришёл на сви-

дание с той самой девушкой. Он сказал свахе: «Эта девушка очень хороша собой, у неё крепкое телосложение, она очень пышная, волосы у неё как облака, длинные и развевающиеся, а улыбка — лучезарная. Она просто прекрасна».

Эти слова дошли до ушей девушки через сваху, и она была очень тронута. Она решила продолжить знакомство с этим мужчиной. Впоследствии она вышла замуж за этого красноречивого мужчину.

Когда её спросили, почему она не вышла замуж за предыдущего богача, а выбрала этого мужчину со средними доходами, девушка улыбнулась и ответила: «Женщина может прожить всю жизнь без всего — без денег, славы, детей, — но единственное, без чего она не может обойтись, — это признание мужчины».

Есть ещё один скетч, который как нельзя лучше отражает эту проблему.

Женщина говорит: «Если женщина худая, это называется стройностью. Если женщина невысокая, это называется изяществом. Если женщина полная, это называется пышностью. Если у женщины большие глаза, это называется проницательным взглядом. Если у женщины маленькие глаза, это называется изящным взглядом. Если женщина громко смеется, это называется искренним энтузиазмом. Если женщина слегка улыбается, это называется сдержанностью. Если у женщины тонкие руки, это называется нежными ручками…»

Мужчина спросил: «А как называют худого мужчину?»

Женщина ответила: «Это называется „бамбуковая палка“».

Мужчина спросил: «А как называют полного мужчину?»

Женщина ответила: «Это называется „толстоголовый и ушастый“, „крупный и грубый“».

Мужчина спросил: «А как называют низкого мужчину?»

Женщина ответила: «Его называют „коротыш“».

Этот скетч — поистине классический пример того, как обратное можно преподнести как прямое. Один и тот же смысл, но если сформулировать его по-другому, все недостатки могут превратиться в достоинства, и наоборот, все достоинства можно представить как недостатки. Разные формулировки, естественно, приводят к разным результатам.

Люди, встречаясь, говорят «здравствуй» — это говорит о том, что каждый надеется получить положительную информацию и не хочет принимать негативную.

Многие люди в разговоре с начальником, друзьями или клиентами в основном используют позитивную лексику; но как только эти люди возвращаются домой, к своим детям, их негативная лексика сразу же выходит на поверхность.

Ирония — это яд. Человек, постоянно использующий негативную лексику, окружает себя людьми, которые легко заболевают и подвержены эмоциональным всплескам. Человек с вспыльчивым характером, который говорит иронично с женой и детьми, наносит вред как себе, так и окружающим.

Поэтому ироничные высказывания следует свести к минимуму, а лучше вообще избегать. Если же вам всё же хочется сказать что-то ироничное, лучше сначала переформулируйте это в позитивную форму.

Положительные высказывания приносят пользу и себе, и другим! Поэтому, независимо от времени, места и собеседника, мы всегда должны выбирать приятные слова. Когда человек говорит точно, живо, с пониманием и разумно, а также дружелюбно и мягко, это не только демонстрирует его хорошее воспитание и манеры, но и играет решающую роль в укреплении гармоничных, дружеских и близких межличностных отношений.

Глава 2. Некоторые слова необходимо своевременно донести до собеседника

Если вы хотите выразить восхищение, сделайте это как можно скорее

В реальной жизни человек, умеющий замечать сильные стороны других и ценить их достоинства, ни в коем случае не ограничивается односторонними уступками и жертвами. Восхищение другими зачастую служит источником вдохновения и для самого себя.

Мир представляет собой единое целое, но человек, познающий мир, воспринимает лишь его часть. Каждый из нас познает мир лишь с одной или нескольких точек зрения: например, социологи смотрят на мир с социальной точки зрения, а художники — с точки зрения искусства. Тысячи научных дисциплин в мире разделили каждого из нас на разрозненных и ограниченных людей. Поэтому можно почти с уверенностью сказать, что каждый из нас — человек с предубеждениями, и почти все, что мы говорим, проникнуто этими предубеждениями.

Из этого следует, что в общении между людьми, в команде или в организации, когда речь заходит о высказывании мнения по какому-либо вопросу, естественно возникают разные

точки зрения. Так кто же прав, а кто не прав?

Возможно, нет ни «правильного», ни «неправильного» — просто разные точки зрения, просто разные выгоды и потери. Если в жизни или на работе возникают разные мнения, прежде чем делать выбор, нам следует проявить больше терпимости, больше понимания, больше слов признания и похвалы.

Восхищение — это признание, восхищение — это проникновение в суть, восхищение — это красота, открывающаяся в поле зрения. Восхищаться другим — это проявление уважения, быть оцененным другими — это признание, а отсутствие восхищения — это большое несчастье. Если бы каждый взгляд, улыбка, жест и движение находили восхищение, то Мэн Хаожань не произнес бы своих слов: «Хочу взять звучную цитру и сыграть, но жалею, что нет знатока, который бы оценил».

Птица поёт и радуется, цветок опадает и находит в этом умиротворение. Видно, что в любом месте есть своя истинная прелесть, а в любой вещи — своя истинная тайна. Восхищаясь высокими горами, мы естественным образом обретаем силу и величие в их величественности; восхищаясь великой рекой, мы естественным образом ощущаем широту духа и очищение в её бурном течении; восхищаясь величественным деревом, мы естественным образом обретаем самостоятельность и достоинство в его могуществе; восхищаясь маленькой травинкой, мы естественным образом черпа-

ем упорство и надежду в её буйном росте.

Восхищение отличается от любопытства: для него нужен мудрый и искренний взгляд; восхищение отличается от охоты за красотой: оно требует художественной чуткости и широты духа, достигаемой в состоянии душевного прозрачества. Восхищение — это ступенька на пути жизни, способная произвести удивительный эффект. Восхищение требует особого проницательного взгляда и необычного ракурса. Как сказал учёный династии Мин Хун Инмин: «После дождя, глядя на горы, видишь, как их облик становится свежим и прекрасным; в тишине ночи, слушая звуки колоколов, слышишь, как их мелодия становится особенно чистой и звонкой».

Умение ценить других — это добродетель и мудрость человека. Среди ста человек можно встретить самых разных личностей. Живя в обществе, люди неизбежно сталкиваются с различиями в интересах и идеологических взглядах, но у них гораздо больше общих целей и схожих чувств, и им гораздо больше нужна взаимная поддержка и взаимопонимание.

У каждого есть свои сильные и слабые стороны. В окружении человека — будь то начальник, коллега, подчинённый или друг — всегда можно найти достоинства, достойные восхищения, и чему-то поучиться. Именно об этом говорится в пословице: «Если идут трое, то среди них обязательно найдётся тот, кто может быть моим учителем».

Франклин говорил: «Секрет моего успеха в том, что я никогда не говорю плохо о других, а говорю только о их достоинствах».

Бэкон говорил: «В сердце человека, умеющего ценить других, сияют утренние лучи, роса и вечно цветущие цветы. Только человек с широким кругозором и скромным сердцем способен ценить других. Уметь ценить других — значит уважать и заботиться о них, уметь видеть их достоинства».

Есть одна история, которая очень хорошо иллюстрирует силу признательности.

Жил-был один богач, который очень любил утку-брюле, поэтому за большие деньги нанял шеф-повара, мастера по приготовлению утки-брюле, чтобы тот каждый день запекал для него по одной утке. Шеф-повар оправдал свою славу: ка каждый день утка получалась ароматной и вкусной, но у неё была только одна ножка. Богачу это показалось странным, но, учитывая свой статус, он не стал задавать лишних вопросов. Прошла неделя, а утки, приготовленные поваром, по-прежнему имели только одну ножку. Богач больше не смог сдерживаться и вызвал повара.

Богач спросил: «Почему у всех твоих уток только одна ножка? А куда делась вторая?»

Повар ответил: «Ой! Вы ошибаетесь, у утки и так только одна нога! Если не верите, я вас покажу».

Тогда повар отвел богача на задний двор. В этот момент утка, из-за жары, спрятав одну лапку, стояла в тени дерева

и отдыхала.

Повар сказал: «Смотрите! У уток действительно по одной ноге!»

Богач не смог с этим смириться и тут же несколько раз громко хлопнул в ладоши. Шум от аплодисментов напугал стаю уток, и они, вытянув вторую лапу, разбежались в разные стороны.

Богач сказал: «Смотри! У уток явно по две ноги!»

Повар ответил: «Да! Если бы вы аплодировали раньше, у этих уток уже давно было бы по две ноги».

Ни в коем случае не поступайте как этот богач, не скупитесь на аплодисменты, иначе у вашей утки, скорее всего, навсегда останется только одна нога!

Человек, умеющий ценить других, дарит утешение и силу окружающим, одновременно вдохновляя и стимулируя самого себя. Ведь в процессе признания достоинств других мы часто смотрим на них как на зеркало, видим свои недостатки, обнаруживаем пробелы и тем самым постоянно повышаем качество своих навыков и уровень самосовершенствования.

Умение ценить других способствует формированию дружеских и гармоничных межличностных отношений. То, что человек хочет, чтобы его ценили, не означает, что он стремится к тщеславию или заботится только о репутации; а то, что человек умеет ценить других, не означает, что он игнорирует факты и только воспевает их достоинства. Настоящее

восхищение — это проявление искренности и доброжелательности, воплощение понимания и уважения. Такое восхищение дарит тепло и заботу, способствует тому, чтобы люди раскрывали свои таланты и проявляли ум, а также укрепляет доверие и чувства между людьми. Как гласит пословица, если смотреть на достоинства человека, с ним легко ужиться.

Многие факты доказывают, что искреннее восхищение действует эффективнее, чем резкие упреки. Если человек рассматривает своих коллег как врагов, не видит в других ничего хорошего, считает себя «цветком», а других — «шрамами», полагает, что он самый прекрасный, а они никудышны, это часто приводит к трениям и конфликтам, и в конечном итоге ему самому будет трудно добиться чего-то значительного. Только научившись ценить других, относиться к людям искренне и перенимать их сильные стороны, можно создать гармоничные межличностные отношения и, таким образом, сосредоточить усилия на работе и создании бизнеса.

Мир полон разнообразия: восхищение прекрасными моментами и живописными пейзажами радует душу, а восхищение шедеврами и выдающимися произведениями поднимает жизнь на новый уровень. На самом деле, между людьми особенно важно умение ценить друг друга, ведь признание дарит людям безграничную силу. Получить признание от других — значит получить их поддержку, и это, естественно, приносит счастье и удовлетворение.

Тот, кто любит других, обязательно будет любим в ответ; умея ценить других, человек неизбежно обретет дружбу и радость. В реальном обществе взаимодействие между людьми — это целая наука, целое искусство. Умея ценить других, научившись ценить их, заменяя придирчивость терпимостью, а упреки — поощрением, мы добавим тепла в отношения между людьми, а наше общество станет более гармоничным.

Цените других — не скупитесь на слова похвалы. Линкольн говорил: «Каждый любит похвалу». Похвала пользуется особым уважением, во-первых, благодаря слову «похвала», которое указывает на то, что у того, кого хвалят, есть что-то выдающееся; во-вторых, благодаря слову «хвала», которое отражает дружеское и теплое отношение хвалящего к окружающим.

Ученый-поведенческий психолог Джон Дьюи также говорил: «Самая глубокая движущая сила человеческой природы — это стремление к значимости и стремление к похвале». Поэтому достижения и успехи других людей нужно признавать, хвалить и поощрять. Когда у других появляется повод для похвалы, вы должны без скупости выражать искреннее одобрение, чтобы сделать общение между людьми гармоничным и теплым.

Можно сказать, что признание — это источник дружбы, своего рода идеальный связующий элемент, который не только сближает старых знакомых и друзей, но и способен объ-

единить людей, которые раньше не были знакомы.

Каждый человек стремится получить одобрение и признание со стороны окружающих и общества; приложив необходимые усилия и проявив энтузиазм, мы все ожидаем похвалы от других. Поэтому, когда мы сначала щедро дарим другим то, в чём сами нуждаемся, это свидетельствует о нашей великодушии и зрелости.

Чаще говорить слова признания — это проявление уважения и высокой оценки по отношению к другим, а также лучший подарок и вознаграждение, которое можно преподнести человеку; это инвестиция в межличностные отношения, прибыль от которой может быть невидима в краткосрочной перспективе. Это выражение нашей доброты и добрых намерений, передача вашего доверия и эмоций, устранение барьеров и трений, которые вы сознательно или бессознательно создали в отношениях с людьми. Почему бы не выразить одобрение по отношению к людям?

Поскольку признание является «смазкой» межличностного общения, мы должны в процессе взаимодействия с окружающими не скупиться на похвалу, чтобы мотив одобрения принёс обширную и удивительную пользу. Искренняя похвала — источник жизненной энергии. Она — как воздух, наполняющий шины нашего автомобиля, который несёт нас вперёд по широкой дороге жизни.

Слова похвалы: выбирайте подходящий момент

Похвала может привнести тепло и радость в обыденную

работу, может стать как благодатный дождь для душ людей, воодушевляя их и даря им позитивную энергию.

Великий писатель Марк Твен однажды сказал: «Одно прекрасное слово похвалы может продлить мою жизнь на два месяца». Если вдуматься, в этих словах есть доля правды. Марк Твен откровенно выразил ту духовную пищу, в которой нуждается каждый человек, — похвалу.

Один психолог сказал: «Похвала — это подтверждение ценности человека, а тот, кто получает вашу положительную оценку, зачастую с скрытой радостью оправдает ваши ожидания. В психологии это называется „эффектом похвалы“.» Когда у вас есть претензии к кому-то или вы собираетесь его упрекнуть, попробуйте сначала похвалить: сначала посмотрите, какие еще достоинства и заслуги, достойные уважения и похвалы, есть у того человека, которого вы хотите упрекнуть, а затем искренне выразите их, превратив свою критику или упрек в ожидания по отношению к нему и дав ему почувствовать, что он достоин ваших ожиданий. Вы обязательно получите лучший результат в общении, чем ожидали.

Любовь к лестным словам и похвалам — одна из врождённых черт человека. Каждый человек испытывает удовлетворение своего самоуважения и чувства чести от уместной похвалы со стороны общества или других людей. Когда мы слышим, как другие выражают нам признание, и испытываем от этого радость и воодушевление, мы невольно начинаем испытывать симпатию к говорящему, что сокращает психо-

логическую дистанцию между нами и сближает нас. Поэтому, если в этот момент воспользоваться моментом и попросить кого-то об одолжении, это часто приносит двойной результат с меньшими усилиями.

В американском деловом мире первым менеджером, годовой оклад которого превысил 1 миллион долларов, был Лю Скорт-младший. В 1921 году Эндрю Карнеги выбрал его первым президентом вновь созданной компании «Американ Стил», и на тот момент ему было всего 38 лет. В то время уровень доходов населения был в целом низким, поэтому 1 миллион долларов представлял собой весьма значительную сумму.

Почему Лю Скорт смог получить столь высокую годовую зарплату? Был ли он гением? Конечно, нет. Сам Лю Скорт говорил, что многие из его подчиненных знали о производстве стали гораздо больше, чем он сам.

Лю Скортт говорил, что ему удалось получить такую высокую годовую зарплату благодаря тому, что он умел ладить с людьми и знал секреты успешной работы. Он говорил, что это всего лишь одна фраза, но её следует высечь в любом населённом месте на земле, и каждый должен выучить её наизусть, потому что она изменит нашу жизнь и повысит нашу эффективность в работе. Он говорил: «Я считаю, что моя способность воодушевлять сотрудников — это мой самый ценный актив. А способ, позволяющий человеку раскрыть свой потенциал в полной мере, — это поощрение и похвала».

Ведь каждый человек стремится получить похвалу от окружающих. Никому не нравится подвергаться упрекам и критике. По той же логике, когда вам приходится иметь дело с людьми, похвала становится секретом успеха в достижении ваших целей.

Психологи считают: способ помочь человеку раскрыть свой максимальный потенциал — это признание и поощрение. В жизни большинство людей стремится к тому, чтобы их ценность была признана обществом, и надеются на признание и похвалу со стороны окружающих.

Один американский философ однажды сказал: «В природе каждого человека заложено стремление быть важной личностью». Это врождённое инстинктивное желание. У человека от природы есть сильное стремление к похвале. Поэтому возможность получить похвалу и степень этой похвалы становятся показателями социальной ценности человека. Каждый человек хочет реализовать свою ценность под звуки похвалы.

На работе и в жизни похвала может доставить удовольствие другим, а сам человек также получает от этого пользу. Карнеги в книге «Слабости человеческой натуры» рассказал об одном случае из своей жизни.

Однажды Карнеги пошёл на почту отправить заказное письмо. Почтовая служащая, занимавшаяся из года в год однообразной работой, выглядела весьма нетерпеливой, а качество её обслуживания оставляло желать лучшего. Когда

она взвешивала письмо Карнеги, он похвалил её: «Как бы я хотел иметь такие же волосы, как у вас».

Услышав эту похвалу, сотрудница была вне себя от радости, удивлённо посмотрела на Карнеги, а затем на её лице расцвела улыбка, и она стала обслуживать Карнеги с энтузиазмом и вниманием.

В реальной жизни людей, способных получать похвалу или искренне дарить её, всё ещё очень мало. Некоторые хотят получать похвалу от других, но сами скупы на неё. Люди часто неправильно понимают эту свою психологическую потребность, считая, что похвала — это синоним лести, а лесть — это подхалимство, которое унижает человеческое достоинство и вызывает презрение окружающих. Некоторые же считают себя выше всех, смотрят на окружающих свысока, считая всех остальных обычными людьми, ни в чём не превосходящими их самих. Поэтому, даже если вокруг много прекрасных людей и событий, они не желают их хвалить. На самом деле между лестью и похвалой существует принципиальная разница: мы выступаем против лицемерной лести и не говорим слов, не соответствующих нашим чувствам. Мы призываем к искренней похвале и к воспеванию истины, добра и красоты восхваления.

Чжан Хайди однажды по приглашению японских друзей посетила Японию, чтобы принять участие в лекционно-концертном вечере, специально организованном для неё. Стоя перед аудиторией, состоящей из одного за другим востор-

женных японских друзей, Чжан Хайди впервые в такой обстановке представилась на выученном ею японском языке и исполнила несколько песен собственного сочинения. После того как она закончила, один из хозяев, известный японский писатель и переводчик г-н Акияма, поднялся на сцену, крепко обнял её и не переставая хвалил: «Вы прекрасно выступили!» Многие друзья в зале также громко говорили: «Вы прекрасно выступили, мы все вас поняли!» Эти слова, в которых слово за словом, фраза за фразой выражались искренние чувства японских друзей, были огромным источником вдохновения!

Эти несколько коротких слов похвалы стали для Чжан Хайди настоящей поддержкой в трудную минуту, укрепили её уверенность в себе, помогли осознать собственную ценность, создали гармоничную атмосферу и довели выступление до кульминации.

У каждого человека есть психологическая потребность в похвале, и порой одно-единственное лестное слово может повлиять на всю жизнь человека.

Великий композитор Брамс родился в трущобах Гамбурга, Германия, и в юности, вынужденный зарабатывать на жизнь, проводил время в барах. Он страстно любил музыку, но, будучи сыном крестьянина, не имел возможности получить образование и тем более систематически изучать музыку, поэтому не верил в то, что сможет добиться успеха в музыкальной карьере. Однако, когда он впервые постучал

в дверь дома Шумана, он и подумать не мог, что в этот самый момент решилась судьба всей его жизни. Когда он достал черновик своей самой ранней композиции — фортепианной сонаты до мажор — и его пальцы с невероятной ловкостью скользнули по клавишам, а после завершения пьесы он встал, Шуман горячо раскрыл объятия и обнял его, восторженно воскликнув: «Гений! Молодой человек, гений!»

Именно эта искренняя похвала, исходящая из глубины души, развеяла чувство неполноценности Брамса и придала ему твёрдую уверенность в том, что он сможет посвятить себя музыкальному искусству. С тех пор он словно преобразился, непрерывно изливая свой талант и страсть на нотные строки и став выдающимся художником в истории музыки. Искренние слова похвалы, сказанные Шуманом Брамсу, стали поворотным моментом в жизни Брамса. Именно эта похвала создала великого музыкального мастера и позволила человечеству услышать такие восхитительные произведения, как «Фортепианный квартет си-минор».

Из этого видно, что искренняя похвала имеет важное значение как для других, так и для самого себя.

Уважай других, и тогда другие будут уважать тебя. У каждого человека есть причина жить и ценность существования. Даже самый скромный человек надеется на уважение со стороны окружающих.

Каждый из нас хочет, чтобы его хвалили, и на самом деле мы тратим много сил на то, чтобы заслужить признание со

стороны окружающих. Однако вокруг нас не так много людей, которые полностью понимают наши слова и поступки, а мы сами редко комментируем те слова и поступки, которые нам нравятся. Это действительно удивительно, ведь выразить одобрение очень легко, это ничего не стоит, а в ответ на похвалу мы получаем многое.

Всем нравится, когда их хвалят. Известный американский общественный деятель когда-то сформулировал принцип: «Создавайте людям хорошую репутацию». Если вы сможете удовлетворить потребность других в признании и чувстве гордости искренним уважением и сердечной похвалой, то они, возможно, станут более приятными в общении, более понимающими и более готовыми к сотрудничеству.

Похвала не должна быть слишком преувеличенной. Слишком преувеличенные похвалы могут заставить человека подумать, что вы его высмеиваете; такая похвала не только не будет «приятной на слух», но и окажется довольно резкой и раздражающей. Старайтесь, чтобы похвала была конкретной и подробной: глубокая и тщательно продуманная похвала воспринимается как искренняя, словно лёгкий тёплый ветерок, который согревает душу.

В повседневном общении часто можно услышать такие слова похвалы: «Ты такой хороший человек», «Ты так хорошо написал эту статью» и т. п. В чём же конкретно заключается это «хорошее», насколько оно хорошее и в чём его причина — остаётся неясным. Такая похвала кажется очень пу-

стой, и окружающие думают, что вы просто проявляете вежливость или отмазываетесь.

Поэтому похвала должна быть по возможности искренней, конкретной, глубокой и тщательно продуманной. Например, хваля кого-то за красивую одежду, можно сказать: «Эта одежда тебе очень идет, цвет яркий, и ты выглядишь гораздо бодрее». Американский социальный психолог Хелен Х. Клиннард считает, что правильный способ похвалить — это конкретизировать содержание похвалы, при этом необходимо четко обозначить три основных фактора: конкретное поведение или какой-то аспект, который вам нравится; ваши ощущения от этого поведения или аспекта; влияние, которое эти ощущения оказывают на вас. При наличии этих трех основных факторов похвала не будет общим и пустым, а сможет произвести на человека глубокое впечатление.

Не так часто люди достигают действительно выдающихся результатов. Поэтому в общении следует отталкиваться от конкретных событий, уметь замечать даже самые незначительные достоинства других и не упускать возможности похвалить их. Чем подробнее и конкретнее ваши слова похвалы, тем лучше вы знаете собеседника и тем больше цените его достоинства и достижения. Позвольте собеседнику почувствовать вашу искренность, доброжелательность и надежность, и расстояние между вами будет сокращаться. Если же вы будете хвалить собеседника лишь расплывчато, произнося такие общие и преувеличенные фразы, как «Вы от-

лично справляетесь с работой» или «Вы — выдающийся руководитель», это может вызвать у него догадки и даже привести к ненужным недоразумениям и кризису доверия.

Если в повседневном общении мы будем внимательно наблюдать и своевременно хвалить те достоинства и добродетели, которые мы обычно упускаем из виду, это зачастую дает лучший эффект, чем похвала за общеизвестные достоинства. Например, известные учёные, актёры или писатели, а также обычные люди, добившиеся выдающихся успехов в определённых сферах, — все они достигли значительных успехов в своих областях, и похвалы за их достижения звучат повсеместно. Поэтому давайте попробуем пойти другим путем и похвалим их за гармоничную семейную жизнь, красивую одежду, приветливую улыбку и прекрасный характер — это, несомненно, удвоит их радость.

Слова благодарности следует произносить своевременно

Своевременное «спасибо» — это воспитание, которое завоевывает солнце; своевременное «спасибо» — это изящество, которое завоевывает луну; своевременное «спасибо» — это вежливость, которая завоевывает уважительное отношение; своевременное «спасибо» — это качество, которое завоевывает расположение.

Какие два слова следует чаще всего произносить в жизни? Это «спасибо»!

В одну грозовую ночь, когда пароход «Элгин Шу» столк-

нулся с грузовым судном, груженным лесом, и затонул, все 393 пассажира с корабля оказались в ледяных водах озера Мичиган… Молодой студент по имени Спенсер отважно прыгнул в ледяную воду озера, чтобы спасать утопающих. Спас 17 человек, он наконец потерял силы от изнеможения и не смог больше встать на ноги. С тех пор герой провёл остаток своей жизни в инвалидном кресле.

Много лет спустя, в интервью одной газете, когда его спросили, что больше всего запомнилось ему в ту ночь, его ответ вызвал глубокие переживания: «Из тех 17 человек до сих пор ни один не вернулся, чтобы сказать мне „спасибо“».

Герой, который ценой своих ног и, возможно, даже жизни вырвал 17 жизней из лап смерти, не жалел о своём огромном подвиге и не жаловался. Он не ждал вознаграждения за спасённые жизни, он надеялся лишь на то, что хотя бы один из тех 17 человек вернётся и скажет ему «спасибо».

Какое огромное значение имеет одно слово «спасибо» в сердце человека!

Была одна пожилая женщина, которая дожила до 104 лет в полном здравии, и многие удивлялись этому. Люди приходили к этой столетней старушке и спрашивали, в чём секрет её долголетия. Старушка отвечала: «Секретов долголетия всего два: во-первых, нужно иметь чувство юмора, а во-вторых, нужно научиться говорить „спасибо“». С тех пор как она вышла замуж в 25 лет, два слова, которые она произносила чаще всего каждый день, были «спасибо». Она благо-

дарила своего мужа, своих родителей, своих детей, соседей, всех, кто проявлял к ней заботу и внимательность, и была благодарна за каждый мирный, тёплый и счастливый день. Каждый раз, когда кто-то говорил ей ласковое слово, делал для неё что-то незначительное, или дарил ей улыбку в знак приветствия, она не забывала сказать «спасибо».

Жизнь этой пожилой женщины была счастливой, потому что её сердце было полно благодарности.

«Спасибо» — два простых слова, которые дарят пользу, позволяют почувствовать тепло и заботу. Поэтому, пожалуйста, скажите громко «спасибо»!

Жили-были девочка, которая очень любила цветы и часто ходила в цветочный магазин. Пожилой продавец всегда приветствовал её ласковым голосом. Каждый раз девочка хотела сказать ему: «Вы такой добрый, я вас люблю!», но слова застревали у нее на языке, потому что она думала: «Не поздно будет сказать это старику завтра». После бесчисленных «завтра» она снова пошла к цветочному магазину, поклявшись, что на этот раз обязательно выразит старику свою благодарность. Однако дверь магазина была на замке — старик скончался накануне.

Мы должны вовремя открыто выражать благодарность, признание, похвалу… даже если перед нами незнакомец, потому что мы не можем ждать завтрашнего дня — ведь во многих случаях завтрашнего дня просто не будет.

Один мальчик залез под машину и помог мужчине в доро-

гом костюме открутить винт. Выбравшись из-под машины, он с надеждой посмотрел на мужчину. Тот дал мальчику 5 юаней, но тот отказался. Мужчина добавил ещё 5 юаней, но мальчик всё равно покачал головой. Мужчина немного рассердился: «Тебе мало? Если тебе и это мало, то эти 10 юаней я тебе не дам». «Нет, мне не мало. Мой учитель сказал, что помогать людям нужно безвозмездно».

Мужчина озадачился: «Тогда почему ты до сих пор не ушёл?»

Мальчик ответил: «Я жду, пока ты скажешь „спасибо“».

Даже ребенку мы должны вовремя сказать «спасибо». Тот мужчина знал только, как дать деньги, но забыл сказать «спасибо». В глазах ребёнка слова благодарности важнее денег: деньги лишь подтверждают ценность поступка, а слова благодарности — как конфетка уважения, сладкая во рту ребёнка, как лучи солнца признания, освещающие его сердце, как роса благодарности, орошающая его душу. Ребёнку важны не деньги, а уважение, признание и благодарность — мы ни в коем случае не должны забывать говорить «спасибо». Более того, умение говорить «спасибо» — это лакмусовая бумажка, по которой можно определить, насколько человек воспитан.

Один студент пришёл на собеседование в компанию на должность офисного клерка. Пройдя письменный тест и собеседование, он ждал окончательного решения, но ему сказали, чтобы он пошёл домой и ждал известий. На пятый день

он получил письмо от той самой компании, в которую устраивался, в котором его кандидатуру вежливо отклонили. Получить такое письмо, безусловно, огорчает, и ему не хотелось отвечать. Но потом он подумал, что ответить на письмо — это проявление вежливости. Поэтому он написал ответное письмо, поблагодарив работодателя за предоставленную возможность пройти собеседование. Через два дня после отправки письма ему позвонил руководитель отдела кадров этой компании и сообщил, что для него нашлась вакансия, и попросил его готовиться к приступлению к работе. Позже выяснилось, что письмо компании было последним этапом проверки кандидатов: всего было отправлено 18 писем, и только трое человек ответили на них — он был одним из них.

Так вот, одно благодарственное письмо принесло ему шанс и помогло получить эту должность. Если бы этот студент забыл ответить и поблагодарить, не выразив своевременно свою признательность, он упустил бы эту возможность.

Ради себя и ради других, пожалуйста, не забывайте вовремя говорить «спасибо» — эти два самых обычных слова способны подарить хорошее настроение и вам, и окружающим.

Если вы что-то поняли, скажите об этом сразу

Если дружба — это расцветшие цветы, то слова понимания — это нежная нить, связывающая один цветок с другим. Когда другой человек находится в беде, эта нить мягко тянет

вас к нему, принося душе огромное утешение.

Лозунг «Да здравствует понимание!» всегда широко пропагандировался людьми. Взаимное понимание — это то, чего искренне желают друзья и к чему они постоянно стремятся. Оценивая человека и делая выводы о нём, следует придерживаться принципа всесторонности и полноты, ведь только в этом случае оценка и выводы будут носить обобщающий характер и соответствовать всей реальности этого человека.

Эта истина проста и не требует подробных объяснений. Однако дать всестороннюю и полную оценку человеку чрезвычайно сложно. Это связано с тем, что сама деятельность по оценке зависит от степени знакомства с оцениваемым. Если знакомство поверхностно, но оценка необходима, приходится полагаться на впечатления — так обстоит дело в реальности. Поэтому не стоит всегда надеяться, что окружающие будут давать вам всестороннюю и справедливую оценку в любой момент и в любой ситуации.

Понимание — это искусство, это помощь другу. Только по-настоящему поняв другого, можно добиться того, чтобы он по-настоящему понял тебя. В отношениях между людьми главное — взаимопонимание, но взаимопонимание на работе, в конце концов, отличается от взаимопонимания в жизни, и не каждая пара рабочих партнёров подходит для дальнейшего развития отношений.

Крис — красивая женщина, судя по внешнему виду, ей не

больше тридцати с небольшим. «Взаимопонимание иногда сводится к одному взгляду, к одной фразе, которая для других может показаться небрежной», — говорит Крис. «У меня есть начальники, есть подчинённые, но тех, кто действительно вызывает у меня чувство близости, не так много. Пол, пожалуй, один из таких».

«Босс всегда сочетает поощрения и наказания по отношению ко мне, и я понимаю, что у него тоже есть свои трудности. Однажды новый сотрудник поссорился со мной, и я пошла пожаловаться Полу. Он похлопал меня по плечу и сказал, что понимает, как я устала. В тот момент я действительно чувствовала себя измотанной, но одного его слова, выражающего понимание, было достаточно, чтобы тронуть меня».

Понимание — это мост, соединяющий людей, и идеальное «смазочное средство» в межличностном общении. Если при убеждении мы будем чаще использовать слова, выражающие понимание, это усилит привлекательность нашей речи, а привлекательная речь воспринимается людьми легче всего.

Госпожа Гао послала своего восьмилетнего сына в магазин за пять цзинь яблок. Вернувшись, она взвесила покупку и обнаружила, что там всего четыре цзинь и одна лиан. Разгневанная, она пришла в магазин, чтобы высказать претензии владельцу. Несмотря на то что владелец неоднократно заявлял: «Мы ведем честный бизнес, у нас никогда не бывает

обмана с весом», госпожа Гао, ослепленная гневом, не только не поверила ему, но и стала грубо высказываться, бросая в его адрес обидные слова вроде «ты ведешь нечестный бизнес» и «все торговцы — мошенники». Когда она собиралась уходить, она даже сказала: «Запомни: никто не станет платить за то, чтобы на него набрасывались. Пусть все магазины в мире закроются — я больше не буду здесь ничего покупать!»

В душе владелец магазина очень хотел назвать её «мегерой» и «негодяйкой», но, вспомнив, что «клиент — король», сразу же улыбнулся и сказал: «Сестра, что с вами сегодня такое? Вы часто приходите к нам за покупками, а теперь, в порыве гнева, пришли ко мне. Почему я не пошёл вам навстречу, а наоборот, так вас разозлил? Поставьте себя на моё место: если бы меня обманули и обрезали, я бы тоже разозлился.«Но может, вам сначала стоит разобраться в ситуации и спросить у своего сына…» Услышав это, г-жа Гао немного успокоилась, вышла из магазина и постепенно пришла в себя, и только тогда вспомнила спросить сына. Оказалось, что по дороге домой с яблоками сын встретил одноклассника Маленького Толстячка, и они по одному яблоку съели. Г-жа Гао почувствовала неловкость, сразу же вернулась в магазин и не переставая извинялась. С тех пор отношения между г-жой Гао и владельцем магазина стали ещё более дружескими, и она стала постоянной покупательницей этого магазина.

В данном случае владелец магазина не только вел себя

вежливо и не ответил на ругань, но и сказал несколько слов, демонстрирующих понимание: «Я заставил вас так сильно разозлиться», «На моем месте… я бы тоже рассердился». Проявив чуткость и поставив себя на место собеседника, он смог убедить взволнованную госпожу Гао «успокоиться» и «спросить сына», что позволило избежать срыва в общении между владельцем и покупателем. Эти слова понимания навели мост общения между продавцом и покупателем.

Чтобы по-настоящему понять других, нужно проявить терпимость. Терпимость — это «связующее звено» и «смазка» в межличностных отношениях. Проявляя терпимость, мы даем шанс другим, а значит, и самим себе. Если же мы будем придираться к мелочам, бороться за каждую мелочь и не уметь проявлять понимание к другим, это неизбежно повлияет на межличностные отношения и помешает их нормальному развитию.

Лю Вэй и Се Хуа в университете были «соперниками в любви», и их отношения всегда были немного натянутыми; после окончания университета оба устроились в одну и ту же компанию: Се Хуа — в отдел развития рынка, а Лю Вэй — в административный отдел. Несмотря на то что они работали в разных отделах, не отличавшийся широтой взглядов Ся Хуа как при всех, так и за их спинами не раз говорил о Лю Вее много плохого: о том, что Лю Вэй в университете был распутным, склонным к дракам и самоутверждению, дрался и устраивал беспорядки, за что был наказан руководством

университета — все эти выдуманные истории Ся Хуа излагал так, будто они были «с носом и глазами», и многие сотрудники компании, не знавшие истинного положения дел, из-за этого стали смотреть на Лю Вея «по-особому».

Через год Лю Вэй был переведён на должность руководителя отдела маркетинга и стал начальником Ся Хуа. Ся Хуа, вспомнив о своих постоянных слухах и клевете в адрес Лю Вэя, опасался, что тот воспользуется случаем для мести, и из-за этого не мог успокоиться, пребывая в постоянном беспокойстве. Но, к его удивлению, Лю Вэй не только не стал мстить Ся Хуа, но, напротив, на больших и малых собраниях, при всех и наедине, часто хвалил его за сообразительность, изобретательность, способности и энергичность, а также давал ему полную свободу действий в развитии бизнеса. Великодушие Лю Вэя полностью убедило Ся Хуа, его рабочий энтузиазм ещё больше возрос, он отказался от предвзятости и зависти и стал по собственной инициативе помогать Лю Вэю советами и идеями, превратившись в его надежного помощника. Даже те сотрудники, которые изначально готовились полюбоваться «спектаклем» между ними, были покорены великодушием Лю Вэя, и все, объединив усилия, сделали работу всего отдела маркетинга яркой и успешной.

По отношению к подчиненному, который питал к нему неприязнь, Лю Вэй не стал использовать ситуацию, чтобы подавить или оттеснить его, а проявил терпение, проявил терпимость и мотивировал его своими действиями, тем са-

мым избежав «внутренней борьбы», которая привела бы к взаимному ущербу, и добился «взаимной выгоды».

Чтобы по-настоящему понять других, необходимо обладать эмпатией. Под эмпатией понимается способность сопереживать эмоциям и мыслям других людей, понимать их позицию и чувства, а также рассматривать и решать проблемы с их точки зрения. Люди, обладающие эмпатией, в общении чаще всего вызывают у других симпатию и завоевывают их уважение.

Лю Цзя и Ван Лу — оба дизайнеры в одной компании. Когда они только пришли в компанию, между ними была конкуренция, а из-за одного клиента между ними возникло недоразумение: хотя они работали в одном офисе, их отношения были натянутыми.

Несколько дней назад Лю Цзя получил заказ на разработку проекта ремонта новой квартиры для пары молодых людей, готовящихся к свадьбе. Просидев несколько ночей без сна, Лю Цзя наконец завершил работу над проектом. В понедельник утром клиенты пришли посмотреть чертежи. Он с воодушевлением показал им проект, но, не успев до конца объяснить свои замыслы, услышал от них критику: прихожая, потолок в гостиной, окна в спальне — они перечисляли недостатки, как будто в проекте не было ни одного достоинства. Лю Цзя не ожидал, что клиенты будут настолько придирчивы; он покраснел, почувствовал себя неловко и не знал, что делать.

Увидев эту сцену, сидевший рядом Ван Лу поспешил подойти, взял чертежи Лю Цзя и объяснил гостям: «Прихожая — это „первое лицо“ дома, и в этом небольшом пространстве кроются свои секреты. Как переходная зона и буферное пространство, соединяющее улицу с интерьером, она должна обладать не только отличной функциональностью, но и отвечать высоким эстетическим требованиям. Поэтому вы не можете думать только о красоте и игнорировать практичность…» В ответ на сомнения гостя Ван Лу дал очень подробные объяснения, и молодожёны, на лицах которых ещё мгновение назад читалось раздражение, после его слов стали кивать в знак согласия. «Конечно, это всего лишь предварительный эскиз. Если у вас есть какие-либо замечания, не стесняйтесь их высказывать — дизайнер Лю обязательно предложит вам лучший вариант проекта», — сказал Ван Лу, заметив, что настроение гостей значительно улучшилось, — «Вы можете присесть и спокойно обменяться мнениями!»

Очнувшаяся Лю Цзя бросила на Ван Лу благодарный взгляд… С тех пор между ними исчезли все прежние трения, и они стали хорошими партнерами по работе и близкими друзьями в жизни.

Когда проект, представленный коллегой, с которым у него обычно не складывались отношения, подвергся критике и сомнениям со стороны клиентов, Ван Лу не стал злорадствовать и добивать его, а, напротив, сделал всё возможное, чтобы защитить интересы коллеги, выступил в его защиту и по-

мог выйти из сложной ситуации. Ван Лу активно ставил себя на место других, думал о том, о чём думают другие, и переживал то, о чём переживают другие. Такое сопереживание, проявленное в общении, в конечном итоге принесло ему доверие и дружбу.

Способность человека пользоваться популярностью среди друзей тесно связана с его умением понимать других. Человек, умеющий во всём думать о других, во всём их понимать, обходительный и остроумный, но при этом сохраняющий изящество, излучает особый очаровательный аромат, благодаря которому окружающие чувствуют себя, как будто их обдувает весенний ветерок. Они привлекаются его чутким обаянием и гордятся тем, что могут стать его хорошими друзьями; независимо от того, останутся ли они в будущем на одном пути, воспоминания об этом человеке будут с годами только укрепляться, а дружба будет длиться вечно.

Отношения между людьми очень тонкие: чтобы сохранить дружбу, нельзя полагаться только на слова или жесты. Это связано с тем, что мысли человека изменчивы; считать, что достаточно просто проводить вместе дни и ночи, обниматься и опираться друг на друга, чтобы сохранить теплоту отношений, — это лишь одностороннее желание. Западные психологи единодушно считают, что главная потребность человека — быть понятым. Человек, способный проявить понимание, где бы он ни оказался, в любое время и в любом месте, сможет найти верного друга в беде, и каждый протя-

нет ему руку дружбы.

Бэкон однажды сказал: «Отсутствие понимания со стороны друзей — это самое чистое и самое страшное одиночество; без друзей мир — не более чем пустыня. Если бы каждый проявил чуть больше понимания, мир стал бы лучше».

Друг — это не банальный придаток денег и не раб власти. Только когда человек способен увидеть в другом ту искру, в которой нуждаются окружающие, только тогда другие готовы подружиться с ним, открыть ему двери своего сердца и дарить ему заслуженную теплоту и похвалу.

Молодые люди, не имеющие большого жизненного опыта, зачастую не обладают достаточным багажом переживаний, поэтому перед человеком, нуждающимся в утешении, они часто оказываются беспомощными. Когда человек терпит неудачу, когда он полон раскаяния, ему особенно нужно, чтобы друг поддержал его в этот решающий момент, чтобы он набрался сил благодаря утешительной силе друга. Если в этот момент вы скажете несколько слов понимания, то непременно получите неиссякаемую похвалу.

Слова поддержки нужно произносить в подходящий момент

Поощрение — это не просто награда или наказание; оно связано с определенными поступками и, как указано на сайте, способствует повторению таких поступков. Слова поддержки лучше всего произносить своевременно, в подходящий момент.

В традиционном китайском воспитании существует множество пословиц о дисциплине детей: «Под розгами вырастают послушные дети», «Строгий учитель воспитывает талантливых учеников», «Не бьёшь три дня — на крышу забирается, черепицу срывает»…С древних времён и до наших дней китайские родители очень строго воспитывают своих детей, словно одно-единственное слово похвалы или потакания может навредить ребёнку. Однако сегодня всё чаще пропагандируется гуманный подход к образованию, поэтому появилось понятие «воспитание здравого смысла», и родители уже успели увидеть удивительные изменения, которые оно приносит.

Один учитель часто критиковал учеников класса живописи за невыполнение домашних заданий. Из-за неприязни к упрекам один из учеников вежливо предложил учителю: а нельзя ли вместо критики тех, кто не выполнил задание, хвалить тех, кто его выполнил? Учитель принял его предложение. И действительно, через несколько недель он не только увидел, что ученики добросовестно выполняют задания, но и заметил, что в коллективе царит атмосфера радости.

Как видно, похвала оказывает неоценимое влияние на поведение детей. Эксперименты специалиста по альгологии из Гарвардского университета Б. Ф. Скиннора также полностью подтверждают это: когда мозг животного получает стимулирующий сигнал в виде поощрения, доминирующие центры возбуждения коры головного мозга мобилизуют «актив-

ность» различных систем, и скрытый потенциал активно воплощается в реальность, что приводит к изменению поведения. Он сказал: «Впервые я осознал эту проблему, работая в большом аквариуме компании по изучению морской флоры и фауны на Гавайях. В 1963 году я там был руководителем группы тренеров дельфинов. Для дрессировки лошадей и собак можно использовать традиционные методы. Однако в отношении водных животных нельзя применять поводья и уздечки, поэтому „метод положительного поощрения“ — наш единственный способ».

Он пояснил: «Обычно мы применяем „метод условного поощрения“, основанный на принципе условного рефлекса. Мы связываем некоторые исходные сигналы (такие как звук, свет и т. д.) с базовым поощрением (подачей пищи), чтобы в их сознании установилась прочная связь между этими сигналами и поощрительным стимулом. Как только появляется сигнал, сразу же возникает и эффект поощрения. Тренеры дельфинов часто свистят во время кормления, и свист становится для дельфинов сигналом поощрения. Даже без корма животные, услышав свист, могут выполнять номер продолжительностью более часа».

В Бронксском зоопарке в Нью-Йорке смотритель собирался убрать клетку гориллы и позвал её выйти, но горилла отказалась. Не зная, что делать, смотритель затряс бананом в руке, пытаясь привлечь её внимание. Однако горилла либо игнорировала его, либо хватала банан и убегала обратно

на своё место. Один дрессировщик, увидев эту ситуацию, заметил: «Такой метод поощрения, как покачивание бананом, раньше не применялся, поэтому он не сработает. Но „метод пищевого поощрения“ действует всегда. Вам следует положить банан у двери, чтобы он привлек гориллу и она сама вышла». И действительно, увидев банан у двери, горилла послушно вышла.

Точно так же применение «метода положительного поощрения» в повседневной жизни также даёт мгновенный эффект.

Один мальчик не любил трудиться, и родители часто громко ругали его, что не только не приносило результата, но и создавало напряжённую атмосферу в семье. Позже родители изменили подход к воспитанию и стали обращать внимание на его хорошие поступки: например, когда видели, что он помогает взрослым мыть посуду, поощряли его одобрительным тоном. И действительно, он начал любить труд, а атмосфера в семье стала гораздо более гармоничной.

Как правило, поощрение бывает двух видов: положительное и отрицательное. Положительное поощрение исходит из удовлетворения потребностей субъекта, например, когда животному дают еду, ласку или хвалят его. Отрицательное поощрение применяется в отношении запрещенных действий или ситуаций, которых следует избегать, например, когда его бьют, хмурятся на него или издают неприятные звуки.

Достаточно подать сигнал положительного поощрения, и

поведение обязательно улучшится.

Если вы хотите, чтобы кто-то позвонил вам, но он этого не сделал, вы не можете его поощрить, потому что этого не произошло; когда он позвонит вам, вы с радостью подадите сигнал поощрения, и он будет звонить вам чаще. Если же вы отнесетесь к нему холодно, возможно, он больше никогда не позвонит вам.

Сила поощрения относительна, а не абсолютна. Поощрение носит условный характер. Дождь является положительным поощрением для утки, но отрицательным — для кошки; когда вы сыты и сыты, еда не является фактором поощрения, но в условиях дрессировки животных это самый эффективный из всех методов поощрения.

Охотники, добывающие китов в океане, используют множество методов поощрения: например, приманку в виде рыбы, поглаживание, почесывание, привлечение внимания стаи или игрушки. Животные и не подозревают, что поведение, вызванное поощрением, является ловушкой, устроенной охотниками.

Поощрение — это информация, которая действует посредством передачи. Оно точно сообщает собеседнику, что вам нравится и что вам нужно. На тренировках спортсменов и танцоров команда тренера «правильно» или «хорошо» ни в коем случае не означает опрос о ходе тренировки в раздевалке после её окончания; на самом деле это сигнал, требующий выполнения определённого движения.

Во время просмотра футбольных и баскетбольных матчей нас часто трогают волнующие сцены, когда спортсмены получают овации и поддержку. Каждый раз, когда забивается мяч или совершается блестящий рискованный бросок, из толпы раздаются громогласные аплодисменты, которые объединяют спортсменов и зрителей в единое целое — и как же это воодушевляет спортсменов!

Поощрение должно быть своевременным — ни слишком ранним, ни слишком поздним. Если вы скажете: «О, детка, как благородно ты вчера вечером поступил!», он ответит: «А что, разве сейчас я веду себя неблагородно?» Или если вы скажете ему «продолжай в том же духе» ещё до того, как он сдаст экзамен, он, скорее всего, засомневается и растеряется. Когда дети сталкиваются с неудачами и теряют дух, взрослые должны часто поощрять их к новым попыткам. А когда дети добиваются успеха, тем более следует хвалить их способности и поощрять их стремиться к новым вершинам.

Глава 3. только много говоря, можно победить внутренних демонов

Если хочешь проявить сдержанность, говори об этом сам

В жизни неизбежны трения, недоразумения, конфликты и обиды между людьми. Столкнувшись с такими ситуациями, стоит проявить инициативу и сказать слова уступчивости — и жизнь сразу станет светлее, а проблемы будут решены без затруднений.

Мы часто наблюдаем такую картину: на перекрестке все толкаются и спешат перейти дорогу первыми, что приводит к образованию пробки. Если бы же люди проявили друг к другу немного уступчивости, то все смогли бы без проблем перейти дорогу. Жизнь учит нас, что уступчивость — это не только добродетель, но и тот, кто проявляет её, в конечном итоге выигрывает.

На работе между коллегами неизбежно возникают противоречия. Если относиться к ним с позицией «если это так — исправлюсь, если нет — буду стараться лучше» и проявлять взаимную уступчивость, это не только поможет разрядить обстановку и найти оптимальное решение, но и позволит избежать многих споров, укрепив дружеские отноше-

ния. Конфликты, вызванные ненужными спорами, не только не решают проблему, но и приводят к ее обострению, а в некоторых случаях могут повлечь за собой юридические санкции.

В древнегреческой мифологии есть легенда о «мешке ненависти».

Силач Гегерис был непобедим, и никто не мог с ним сравниться. Однажды, идя по узкой горной тропе, он внезапно споткнулся о мешок и едва не упал. Устоявшись на ногах, Геракл сильно пнул мешок, но тот не только не сдвинулся с места, но и раздулся, как надутый воздухом. Разгневанный Геракл нашел деревянную палку и стал без устали бить по мешку, но тот становился всё больше и больше, пока, наконец, не перегородил всю горную тропу. Геракл, измученный, лежал на земле, тяжело дыша, в ярости и беспомощности.

Через некоторое время мимо проходил один мудрец, который, увидев эту сцену, был озадачен. Гегерис с досадой сказал: «Эта штука просто ужасна, она специально досаждает мне и перегородила мне дорогу». Мудрец слегка улыбнулся и спокойно ответил: «Друг мой, это называется „мешок ненависти“. Если бы ты тогда не обратил на него внимания или просто обошёл его стороной, оно не стало бы тебе мешать и не перегородило бы тебе дорогу…»

Слова мудреца — это правило жизни: уступать — значит действовать в своих интересах. Даже если ты столкнёшься с «ненавистью», просто прояви немного терпения, и «нена-

висть» сама уступит тебе дорогу. Помогая другим, ты помогаешь и себе — всё так просто.

Китай издавна славится как страна этикета. Этикет, как конкретное поведение, означает цивилизованные манеры в общении с людьми, то есть то, что сейчас называют вежливостью. Форма вежливости внешняя, а суть вежливости заключается в проявлении уважения и терпимости по отношению к другим. Эта психологическая потребность выходит за рамки эпох и вечна.

В период Весны и Осени Конфуций и его ученики путешествовали по разным государствам, проповедуя свои политические взгляды.

Однажды они ехали на колеснице в государство Цзинь. Ребёнок играл посреди дороги, складывая куски обломков черепицы, и загородил им путь. Конфуций сказал: «Ты не должен играть посреди дороги и загораживать нам путь».

Мальчик указал на землю и спросил: «Старик, посмотри, что это?» Конфуций посмотрел и увидел, что из обломков черепицы был сложен город. Мальчик продолжил: «Скажи, кто должен уступить дорогу: город — повозке или повозка — городу?» Конфуций затруднился с ответом. Конфуций, заметив, что мальчик очень вежлив, спросил: «Как тебя зовут? Сколько тебе лет?» Мальчик ответил: «Меня зовут Сян Туо, мне семь лет». Конфуций сказал своим ученикам: «Семьлетний Сян Туо уже знает правила вежливости — он может быть моим учителем!»

Конфуций был выдающимся учёным того времени, и именно благодаря его уважению к другим и терпимости он смог проявить такую скромность, что даже семилетний озорник мог стать его учителем.

Наступал 70-й день рождения Энгельса, и многие товарищи и друзья пришли поздравить его. Поздравительные телеграммы и письма, сыпавшиеся как снежинки, вызывали у Энгельса сильное беспокойство. Он заявил: «Я завоевал авторитет в основном благодаря Марксу!»

Он искренне сказал пришедшим: «У меня нет ни малейшего настроения праздновать день рождения, да и вся эта суета совершенно ненужна — я ни за что не смогу этого вынести».

В следующем году, накануне своего 71-летия, узнав, что хор Немецкого рабочего общества коммунистического просвещения собирается устроить для него концерт в вечер его дня рождения, он немедленно отправил письмо, в котором убедительно просил отказаться от этой затеи. В письме он писал: «Мы особенно против того, чтобы при нашей жизни устраивали для нас публичные торжества».

Чем больше терпимости, тем легче говорить слова скромности, а чем скромнее человек, тем больше уважения он вызывает у людей. Когда 73-летний Энгельс посетил Вену и Берлин, толпы в обоих городах встретили его с редкой по своей горячности атмосферой приветствия. В своей речи на митинге в честь прощания с Энгельсом в Вене он сказал:

«Если за 50 лет участия в движении я действительно сделал что-то для него, то я не требую за это никакой награды. Моя лучшая награда — это вы!»

Скромность — это качество, присущее всем великим душам. Оценивая жизнь мадам Кюри, Эйнштейн с большим волнением и глубоким уважением сказал: «Когда такая возвышенная личность, как мадам Кюри, завершает свою жизнь, мы не ограничиваемся лишь воспоминаниями о вкладе её научных достижений в развитие человечества. Значение первоклассных личностей для эпохи и исторического процесса с моральной точки зрения, возможно, даже превосходит чисто интеллектуальные достижения. Даже последние, зависящие от уровня характера, гораздо превосходят то, что обычно считается. Я всё больше восхищаюсь величием её личности. Её сила духа, чистота воли, строгость к себе, объективность, беспристрастность — всё это в редкой степени сосредоточено в одном человеке… Как только она осознавала, что какой-то путь правильный, она шла по нему бескомпромиссно и чрезвычайно упорно. Её величайшие научные достижения в жизни стали возможны не только благодаря смелой интуиции, но и благодаря энтузиазму, с которым она работала в невообразимо экстремальных условиях. Такие трудности являются редкостью в истории науки. Если бы хотя бы небольшая часть силы духа и энтузиазма мадам Кюри присутствовала среди европейских интеллектуалов, у Европы было бы светлое будущее.» В своей речи объемом

почти 600 иероглифов Эйнштейн уделил научным достижениям мадам Кюри всего чуть более 30 иероглифов, а остальную часть посвятил восхвалению силы её личности. Среди всех благородных добродетелей скромность — самая яркая.

Мария Кюри неоднократно вежливо отклоняла просьбы со всех сторон написать автобиографию. Она больше всего ненавидела рекламу и репортажи о личности и совершенно не могла понять, почему газеты уделяют чрезмерное внимание ученым, а не самой науке.

Ей говорили: «Написание автобиографии имеет важную историческую ценность и, несомненно, окажет большое влияние на студентов, готовых посвятить себя научной деятельности».

В конце концов мадам Кюри всё же согласилась написать автобиографию. Однако она сказала: «Моя жизнь состоит из самых обычных и однообразных мелочей — как из этого можно составить целую книгу?»

Скромность и осторожность позволяют человеку не гордиться успехом и почестями, а рассматривать их как стимул для дальнейшего продвижения вперед, не погрязая в радости от славы и успеха, не самодовольствуясь сиюминутными достижениями и не теряя стремления к новым свершениям. Мария Кюри заслужила всеобщее признание благодаря своему скромному и осторожному характеру и выдающимся достижениям, а её особое отношение к славе заставляет краснеть многих, кто любит приписывать себе заслуги и гордить-

ся ими, останавливаясь на достигнутом. Именно под влиянием её благородного характера её дочь и зять также встали на путь научных исследований, получили Нобелевскую премию и стали уважаемой семьёй, в которой два поколения трижды удостоились этой награды.

Благодаря терпимости — скромность; благодаря скромности — отсутствие соперничества; благодаря отсутствию соперничества — долговечность.

Превратите негативные высказывания в позитивные

Психологический настрой человека является результатом его развития; на протяжении всей жизни человек формирует свой настрой: у одних он развивается в сторону позитивного мышления, у других — в сторону негативного. Позитивное мышление привносит множество хороших качеств, приносящих пользу на всю жизнь; негативное мышление, напротив, формирует отрицательные качества, наносящие вред на протяжении всей жизни.

«Одно доброе слово согревает три зимы, а злое слово ранит так, что даже в июне становится холодно». Это общеизвестная истина. Под «злым словом» подразумеваются унизительные, оскорбительные, агрессивные и ругательные высказывания. На самом деле, ранить человека можно не только злыми словами. Даже если вы не ругаетесь, но часто говорите в отрицательной форме, это всё равно может ранить других. По крайней мере, это вызовет у собеседника сопро-

тивление и неприязнь, что помешает общению и взаимодействию, а также повлияет на межличностные отношения.

Так что же такое позитивная речь? А что такое негативная речь? Почему нужно говорить позитивно, а не негативно?

Как только американский эксперт по успеху Пир выдвинул лозунг «Настрой решает всё», он мгновенно распространился по Европе, Америке и всему миру как одно из самых убедительных выражений силы позитивного мышления. Его книга «Настрой решает всё» продержалась в списке бестселлеров США целых 10 лет! История его жизни была экранизирована в фильме «Вся жизнь».

Позитивное мышление способствует развитию таких положительных качеств, как уверенность в себе, оптимизм, честность, бескорыстность, щедрость, терпимость, верность, храбрость, стойкость, твердость, решительность, стремление к успеху, вселюбовь, ответственность, доверие, уважение, неукротимость и т. д.

Негативное мышление, напротив, легко приводит к формированию таких отрицательных качеств, как неполноценность, пессимизм, скупость, узколобие, лицемерие, трусость, обман, высокомерие, склонность к обвинению, жадность, нерешительность, страх, депрессия, обида, гнев, вспыльчивость, уклонение от ответственности и т. д.

Очевидно, что позитивное мышление приносит свет в жизнь, а негативное — погружает её во тьму. Лин Ютанг говорил, что китайцы слишком хорошо знакомы с тремя сло-

вами — «невозможно»! Эти три слова и являются характерной чертой негативного мышления. Характерной чертой позитивного мышления также являются эти три слова, только при их произнесении нужно сделать паузу, не отвергая всё сразу, как только они сорвутся с языка, а именно: «Нет, возможно!»

Какие же особенности речи присущи людям с позитивным мышлением?

Позитивное мышление для говорящего означает выбор позитивных слов. Постоянный выбор позитивных слов в повседневной жизни способен поднять нам настроение; напротив, выбор негативных слов неизбежно приводит к унынию и потере надежды, поэтому мы обязательно должны уделять внимание использованию позитивных слов.

Марк Твен говорил: «Умелое использование слов обладает огромной силой: всякий раз, когда мы подбираем правильные слова… в нашем духе и теле происходит огромная перемена — и происходит это в мгновение ока». Когда мы подбираем правильные слова, это может заставить людей смеяться, исцелить их душевные раны и вселить в них надежду; если же мы используем неверные слова, это заставит людей плакать, ранит их сердца и принесет разочарование. Точно так же с помощью «слов» мы можем дать понять окружающим о наших благородных устремлениях и искренних желаниях.

Сделать это несложно: обогатите свой словарный запас

позитивными словами, и это будет подобно тому, как будто у вас в руках палитра, из которой можно смешивать самые разные цвета, а благодаря вашему внимательному выбору вы сможете создать очаровательные оттенки.

Говоря в духе утверждения, позитива, поддержки, удовлетворения, надежды и заботы, мы даем людям хороший стимул; говоря в духе отрицания, негатива, осуждения, недовольства, презрения и упреков, мы причиняем людям бесконечную боль.

Есть одна индийская притча. У двух человек по чашке воды, и каждый выпил по половине. Один сказал: «Я уже выпил половину чашки». Другой ответил: «У меня ещё половина чашки осталась». Хотя ситуация и то, что у них было, одинаковы, в первом высказывании чувствуется беспомощность и горечь, а во втором — надежда и утешение.

В данном случае первое высказывание является негативным, а второе — позитивным. В реальной жизни подобных примеров можно найти множество.

Например, человек играет в боулинг, сбивает сразу 8 кеглей, а 2 остаются стоять. Как вам, как его наставнику, следует отреагировать? Если вы сосредоточитесь на том, что 2 кегли остались не сбиты, то будете говорить недовольным тоном и использовать недовольные формулировки. Это и есть негативная речь, которая обескуражит человека и вызовет у него сопротивление. Если же вы скажете с позитивной и ободряющей интонацией: «Отлично! Вы отлично сыграли, сбили уже

8 кеглей, продолжайте стараться, и сбиваете ещё больше!», — это и есть позитивная речь, которая воодушевит собеседника, поднимет ему настроение и поможет лучше справиться с поставленной задачей.

Почему именно позитивная речь дает хороший результат? Дело в том, что межличностное общение — это не только обмен информацией, но и взаимное эмоциональное воздействие. Каждому из нас нужны и нравятся положительные эмоции, а отрицательные — никому не нужны и не нравятся. Негативная речь или — будь то в легкой или тяжелой форме, в большей или меньшей степени — всегда оказывает на человека негативное воздействие, что неизбежно вызывает у собеседника в той или иной степени психологическую защиту, рождает чувство сопротивления и неприязни, заставляя его явно или скрытно идти с вами наперекор.

Поэтому только позитивные высказывания позволяют вести нормальное и эффективное межличностное общение, а негативные высказывания лишь препятствуют общению, принося вред и не принося пользы. Ниже мы рассмотрим сравнительный пример на основе деловых переговоров. Между сторонами А и Б возникли разногласия по поводу сроков поставки. Как следует вести переговоры?

Негативный подход: «Если ваша сторона не будет соблюдать сроки, установленные нашей стороной, то не надейтесь на заключение соглашения!»

Даже если сторона Б очень хочет заключить соглашение,

такие слова со стороны А вызовут у оппонента сопротивление и неприязнь, в результате чего он будет твёрдо настаивать на том, что выполнить требования А в указанные сроки невозможно, и переговоры закончатся безрезультатно. Если же сторона А сможет высказаться в конструктивном ключе, у неё появится шанс на успех — по крайней мере, останется пространство для переговоров, и достижение соглашения станет возможным.

Конструктивный подход: «Если ваша сторона сможет постараться и ускорить поставку на несколько дней, у нас не возникнет особых проблем с заключением соглашения. Прошу вас об этом, хорошо?»

Такая формулировка побудит собеседника, руководствуясь логическим рассуждением и взвесив все «за» и «против», более тщательно рассмотреть ваши требования, что, скорее всего, изменит ситуацию и позволит достичь соглашения.

Если у сторон возникли разногласия по поводу цены, вы можете сравнить, какой из этих подходов окажется более эффективным.

Негативный подход: «Нет, ваша цена слишком высока. Снизьте её как минимум на один процент, и тогда мы сможем договориться. Иначе я обращусь к другой компании!»

Позитивный вариант: «Давайте ещё раз обсудим вопрос о цене. Вы знаете, я очень хочу с вами сотрудничать. У нас сложились долгосрочные и хорошие отношения, и мы обе

стороны заинтересованы в их дальнейшем развитии. Лично я считаю, что текущая цена вполне приемлема, но наш руководитель не совсем согласен, так как только что получил информацию, что одна из компаний предлагает цену на один процент ниже вашей. Я надеюсь, что мы всё же продолжим сотрудничество, пожалуйста, поймите моё затруднительное положение, хорошо?»

Очевидно, что если говорить в негативном ключе, собеседник, даже опасаясь, что потом пожалеет, из-за эмоционального сопротивления и неприязни начнёт упорствовать и категорически откажется. А позитивный и тактичный подход позволяет наладить эмоциональный контакт, заставить собеседника мыслить рационально, и тогда дело легче довести до успешного завершения.

Факультет менеджмента одного из вузов пригласил известного ученого провести серию лекций по современной науке управления. Поскольку содержание лекций этого ученого было новаторским, а изложение — ярким, на лекции с энтузиазмом пришли не только студенты факультета менеджмента, но и студенты других факультетов. Из-за большого количества слушателей и ограниченного числа мест студенты факультета менеджмента, опоздавшие даже на мгновение, остались без мест. В связи с этим преподаватель, ответственный за организацию лекций, обратился к всем со следующим объявлением:

«Ребята, на нашу лекцию пришло много людей. Чтобы

обеспечить места для всех студентов факультета менеджмента, просим студентов других факультетов занимать места, начиная с 10-го ряда. Спасибо за понимание!»

Намерения, лежащие в основе этих слов, безупречны, но такая формулировка может вызвать у студентов других факультетов ощущение, что они «посторонние» и, казалось бы, нежелательные гости. Почему бы не посмотреть на ситуацию с другой стороны и не сформулировать просьбу так, чтобы она звучала более приятно для слуха? Например, следующая формулировка будет более удачной:

«Ребята, на эту лекцию пришло много людей, и мы рады приветствовать студентов всех факультетов! Однако количество мест ограничено, и чтобы студенты других факультетов также смогли разместиться, просим студентов факультета менеджмента занимать места только в первых 10 рядах! Спасибо за понимание!»

Один и тот же факт и намерение можно сформулировать как с одной, так и с другой точки зрения. Почему бы нам не выбрать оптимальную точку зрения и не стремиться к наилучшему результату? Поэтому мы должны говорить позитивно, а не негативно.

Люди, склонные к негативным высказываниям, порой бывают чрезмерно идеалистичны: они пытаются навязать реальности жизни свои идеализированные модели, в результате чего часто получают результат, противоположный ожидаемому. А некоторые смотрят на проблемы слишком узко и

предвзято, думая только о себе и не обращая внимания на других; всё, что не соответствует их вкусам, они безоговорочно отвергают.

Ещё один тип людей — те, кто смотрит на других через «лупу» или даже «микроскоп», преувеличивая их незначительные недостатки. Как однажды сравнил Лу Синь, старый учёный смотрел через лупу на нежную белую руку красавицы, но в итоге увидел морщины на коже и грязь между ними. Представьте, если бы он стал наблюдать за ней через микроскоп, разве не показалось бы, что всё её тело покрыто ужасающими бактериями!

Человеку, который постоянно говорит о негативном, очень трудно поддерживать дружеские отношения с окружающими. Даже если он и не говорит напрямую, что собеседник плохой, его настрой, при котором всё идёт не так, как хотелось бы, не позволяет найти с ним общий язык, который приносил бы удовольствие и удовлетворение. Со временем люди начнут считать такого человека слишком придирчивым и трудным в общении, будут избегать его, а если и вступать в контакт, то лишь для проформы. Если постоянно говорить негативно, в конечном итоге вы превратитесь в одинокого человека, с которым трудно найти общий язык.

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.