



Кэрол
Флеминг

Как стать приятным
собеседником,
общаясь уверенно
и непринужденно

**Говорить
легко!**

Эту книгу хорошо дополняют:

Наука общения

Ванесса ван Эдвардс

Включаем обаяние по методикам спецслужб

Джек Шафер и Марвин Карлинс

Я слышу вас насквозь

Марк Гоулстон

Со мной хотят общаться

Нина Зверева

**Сила эмоционального интеллекта.
Как его развить для работы и жизни**

Адель Линн

Carol A. Fleming

THE SERIOUS BUSINESS OF SMALL TALK

BECOMING FLUENT, COMFORTABLE,
AND CHARMING



BK

Berrett-Koehler Publishers, Inc.
a BK Life book

Кэрол Флеминг

ГОВОРИТЬ ЛЕГКО!

КАК СТАТЬ ПРИЯТНЫМ СОБЕСЕДНИКОМ,
ОБЩАЯСЬ УВЕРЕННО И НЕПРИНУЖДЕННО

Перевод с английского Ксении Мосаловой

МОСКВА
«МАНН, ИВАНОВ И ФЕРБЕР»
2019

УДК 808.5
ББК 80.742
Ф71

Издано с разрешения Berrett-Koehler Publishers, Inc
На русском языке публикуется впервые
Возрастная маркировка в соответствии с Федеральным законом
от 29 декабря 2010 г. № 436-ФЗ: 12+

Флеминг, Кэрол

Ф71 Говорить легко! Как стать приятным собеседником, общаясь уверенно и непринужденно / Кэрол Флеминг ; пер. с англ. К. Мосаловой. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2019. — 224 с.

ISBN 978-5-00117-845-3

Кэрол Флеминг, специалист в области коммуникативных навыков, рассказывает о нелегком искусстве вести праздную беседу. Мы не привыкли воспринимать всерьез разговоры «о природе и погоде», но между тем именно они служат фундаментом для выстраивания отношений — как личных, так и профессиональных. К сожалению, не каждый из нас обладает ораторским мастерством, многие впадают в ступор и не могут связать двух слов. Книга поможет решить эту проблему раз и навсегда.

Для всех, кто хочет вести праздную беседу в легкой и непринужденной манере, а также для тех, кто испытывает трудности в общении.

УДК 808.5
ББК 80.742

Все права защищены.
Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения владельцев авторских прав.

ISBN 978-5-00117-845-3

© 2018 by Carol Fleming. First published by Berrett-Koehler Publishers, Inc., San Francisco, CA, USA. All Rights Reserved.
© Перевод на русский язык, издание на русском языке, оформление. ООО «Манн, Иванов и Фербер», 2019

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	9
----------------	---

ЧАСТЬ I. ОСНОВЫ

1. Зачем нужна праздная беседа?	17
2. Как измениться?	28
3. Почему болтать о пустяках так сложно?	38
4. Праздная беседа для начинающих	44
5. Правило трех «О»: открывающая фраза, откровение, одобрение-вопрос	58
6. Просто поздоровайся, Лео	76
7. Начните жизнь с чистого листа	80
8. Как стать привлекательнее	84
9. Как стать интересным собеседником	92
10. Проявляйте интерес к людям	99
11. Не хотите ли пряных орешков?	104
12. Будьте открыты миру	109

ЧАСТЬ II. КАК СТАТЬ ЕЩЕ УВЕРЕННЕЕ, ОБЩИТЕЛЬНЕЕ И ПРИВЛЕКАТЕЛЬНЕЕ

13. Здравствуй, меня зовут... ..	121
14. Ешьте, пейте и прогуливайтесь от столика к столику	134
15. Тайна хороших манер	145

ГОВОРИТЬ ЛЕГКО!

16. Мужчины и женщины: столкновение стилей общения	152
17. Как завершить разговор?	165
18. Что вы рассказываете о себе?	170
19. Как воспитать детей общительными, привлекательными и уверенными в себе	179
20. Праздная беседа и сотовые телефоны как масло и вода	194

Заключение

Беседа «о пустяках» может быть намного глубже, чем вы думаете	202
Источники	213
Об авторе	218
Библиография	220

ВВЕДЕНИЕ

ЗДРАВСТВУЙТЕ!

Приятно познакомиться!

Меня зовут Кэрол Флеминг.

Я специалист по коммуникативным навыкам: помогаю людям лучше общаться.

Спасибо, что дали мне возможность показать вам мир непринужденной беседы.

У меня есть знания, советы, истории, примеры, сюрпризы и немного дерзости.

А как насчет вас?..

Думаю, вы хотели бы чувствовать себя более комфортно, начиная ни к чему не обязывающую беседу и переводя ее в серьезный разговор. Вы встречаете людей, которые общаются легко и свободно, и хотите быть похожими на них. Вероятно, у вас не было возможности получить эти навыки — да-да, им вполне можно научиться! — и тем более отточить их, но вы готовы постараться.

Ваша заинтересованность очень важна: для начала вам придется изменить некоторые установки и попробовать вести себя иначе. Для многих это крайне трудная задача! Быть может, вы задаетесь вопросом, что даст вам книга и стоит

ли вообще ввязываться во все это. Дайте мне пару минут — и если вам понравится то, что вы прочтете, просто сделайте первый шаг вместе со мной.

Праздная беседа привлекает меня (и, надеюсь, заинтересует вас) по трем причинам.

1. Разговор «ни о чем» — важный кирпичик для выстраивания социальных и профессиональных отношений и общества в целом.
2. Это также презируемая форма общения, которую многие считают поверхностной и недостойной умного человека.
3. Кроме того, кажется, никто не рассматривает беседу «о пустяках» как одну из составляющих общения, которую можно изучать, практиковать и совершенствовать.

Неудивительно, что все мы подвержены социальной тревожности!

Конечно, люди понимают, что публичные выступления в любой форме — это не только страшно, но и важно, что отчасти преодолеть дискомфорт помогают занятия и консультации. Большинство знает, что можно поставить голос, расширить словарный запас и научиться правильно структурировать речь.

Но разговоры «о погоде» — это как ржавая вода, которая вытекает из крана, когда вы впервые поворачиваете его. Бр-р, гадость! Хватит болтать попусту, давайте поговорим о чем-то важном!

Почему нельзя сразу говорить о серьезных вещах?

Мы подходим к сути проблемы. В самом деле, почему? Вот вам подсказка: представьте, что я подхожу к вам, абсолютно незнакомому человеку, и говорю: «Вчера вечером

„Уорриорз“* были на высоте, правда?» Возможно, вы согласитесь со мной, пожмете мне руку, и мы подружимся сразу после того, как обсудим, достойную ли зарплату получает Стефен Карри**. Или — что более вероятно — вы просто кивнете, недоумевая, что за сумасшедшая дама с вами заговорила.

Болтовня «ни о чем» — это что-то вроде запроса на участие в беседе на более серьезную тему, представляющую обоюдный интерес.

Непринужденная беседа — словесная разминка перед большим разговором.

Это так, но мало кто знает о ее главной функции. Мы настолько часто болтаем о пустяках, что воспринимаем такие беседы как нечто совершенно естественное и не признаем их особой формой общения, которая решает важные задачи.

Чтобы описать уникальные свойства праздной беседы, я буду использовать сравнения. Вот первое: разговор «о погоде» чем-то похож на тофу — соевый сыр, который легко усваивается, доступен и абсолютно безвкусен; болтать о пустяках можно в любой ситуации, будь то ужин в День благодарения или профессиональная конференция. Постарайтесь усвоить эту мысль.

Вот еще моменты, над которыми стоит поразмышлять.

— Нет более важного коммуникативного навыка, чем умение вести непринужденную беседу.

* «Голден Стэйт Уорриорз» — американский баскетбольный клуб.
Прим. перев.

** Стефен Карри (род. 1988) — американский профессиональный баскетболист, выступающий за «Уорриорз». *Прим. ред.*

- Вы любите разговоры «о погоде». Да, любите. В общении с незнакомцами вас пугает лишь одна маленькая деталь. Я расскажу, как с ней справиться.
- Сейчас вы находитесь в плену социальной тревожности, но вам вовсе не обязательно там оставаться. В жизни вы боялись многих вещей, но сумели преодолеть страх. Помните первый урок плавания?

Эта книга о многочисленных гранях праздной беседы — особом искусстве разговора. Я дам вам советы, которые помогли моим клиентам. Быть может, это именно то, что вам нужно, чтобы чувствовать себя комфортно и уверенно в любой ситуации. Скоро вы познакомитесь с Лео и Беном, моими хорошими учителями, а в списке литературы найдете немало интересных авторов, которые научили меня важным вещам. Помните: строгих правил в большинстве случаев нет, но есть этикет, традиции, уважение и здравый смысл — все то, с чем вы наверняка знакомы не понаслышке.

Итак, начнем изучение «ржавой воды» (или тофу) нашего коммуникативного репертуара. В первой части («Основы») мы рассмотрим проблемы, которые возникают при необходимости начать непринужденную беседу. Я расскажу о приемах, в которых вы сможете поупражняться дома. Они помогут вам лучше чувствовать себя среди незнакомых людей. Я объясню, как правильно обращаться к людям, начинать беседу и возвращать ее в содержательный разговор.

Во второй части («Как стать еще увереннее, общительнее и привлекательнее») мы перейдем к конкретным ситуациям. Вы узнаете, как представить себя и других, как вести непринужденную беседу с несколькими людьми одновременно и — что очень важно — как изящно ее завершить.

Вот и потекла чистая вода! В этой книге я привожу пошаговые инструкции, объясняя, что и когда делать. Для кого-то это будет напоминанием того, что они уже знают. Но если в последнее время вы были подвержены социофобии, будет не лишним повторить эти шаги еще раз. Если же, например, в вашей социальной жизни произошли серьезные перемены, изложенные здесь основы — это именно то, чему вы отчаянно хотите научиться. Они помогут вам общаться в кругу друзей и в разных социальных группах, формировать будущее и создавать сообщества. Никогда раньше люди не общались так много, как сейчас!

В дополнение ко множеству полезных советов я хотела бы раскрыть в этой книге еще один важный момент.

**Для меня разговоры о пустяках — знак того,
что люди стремятся к общению.**

Люди пытаются найти между собой сходства, общие интересы, хотят понравиться другим и предлагают дружбу не ради выгоды, а просто потому, что нужны друг другу. Мы жаждем общения. Праздная беседа — это лингвистический механизм, с помощью которого Мы (вы и я, «свои») превращаем Их (незнакомцев, пугающих «чужаков») в часть нашего племени — в Нас. Другими словами, истинная функция непринужденного разговора заключается в том, чтобы помочь Им разглядеть в вас «своих» и вам почувствовать себя «своими» (подробнее об этом в главе 1). Это очень важная задача.

И последнее: как на любой хорошей вечеринке (и в любой беседе), здесь вы найдете шведский стол и сможете выбрать блюда (главы) на ваш вкус. Так что хватайте тарелку, выберите главы — и наслаждайтесь!

ЧАСТЬ I

ОСНОВЫ

ЗАЧЕМ НУЖНА ПРАЗДНАЯ БЕСЕДА?

*Хотите завести новых друзей?
Начните с разговора «о погоде»*

Возможно, вы считаете разговоры «о погоде» пустой тратой времени и неизбежным злом, но я нахожу их весьма полезными.

Что такое праздная беседа? Это легкое, приятное и непринужденное общение, помогающее людям познакомиться и узнать немного друг о друге перед тем, как развивать отношения. Знакомясь с людьми, в ходе такой беседы вы можете представиться, рассказать немного о себе и своих интересах и нащупать общие темы. Встречаясь со старыми знакомыми, можно обменяться мыслями, переживаниями, сплетнями, шутками и наблюдениями.

Непринужденный разговор не преследует какой-то конкретной цели: неважно, о чем вы говорите, важен сам факт, что вы вообще заговорили с другим человеком. Такие

беседы распространены во всем мире и выполняют важную социально-эмоциональную функцию — объединяют людей.

Праздная беседа — это язык отношений и дружбы.

Вы любите болтать о пустяках. Да-да, еще как любите! Не верите? Тогда ответьте:

- Вы останавливаетесь на улице, чтобы перекинуться парой слов с соседом?
- Вы перешучиваетесь с ребятами на автозаправке?
- Вы обсуждаете последние новости в салоне красоты?
- Вы сплетничаете со старыми друзьями?
- Вы перемываете косточки коллегам?
- Вы коротаете время в поезде за разговорами с попутчиком?
- Вы любите порассуждать о том о сем с приятелями?

Хотите сказать, что ненавидите все это? Я так не думаю. Быть может, вы просто не понимали, что эти «пустые» разговоры — основа любого общения, помогающая поддерживать связь с людьми.

Люди склонны противопоставлять «своих» и «чужих», предпочитая первых. В беседах со знакомыми вы чувствуете себя комфортно, потому что воспринимаете этих людей как свое племя. Мы охотно болтаем с «нашими», но нас тяготит общение с «чужаками», которых мы плохо знаем.

Советую почитать книгу Роберта Сапольски *Behave: The Biology of Humans at Our Best and Worst* («Поведение: биология людей в лучших и худших проявлениях»), в которой автор приводит подробный обзор исследований на эту тему. По его

1. ЗАЧЕМ НУЖНА ПРАЗДНАЯ БЕСЕДА?

словам, противопоставление «своих» и «чужих» происходит подсознательно и имеет биологическую основу. Например, дети в возрасте до года уже способны различать пол и расу человека и понимать, когда язык, на котором с ними говорят, отличается от родного. Конечно, мы все знаем и то, чему нас учат.

Тебя научат ненавидеть и бояться,
Тебя будут учить этому из года в год,
Это будут вдвухать в твои милые маленькие ушки,
Тебя будут старательно этому обучать.
Тебя научат бояться людей
С другим разрезом глаз
И людей с другим цветом кожи,
Тебя будут старательно этому обучать.

*Из мюзикла «Юг Тихого океана»
Ричарда Роджерса и Оскара Хаммерстайна*

«Милые маленькие ушки» — это здесь самый пугающий момент. Самое сложное — преодолеть противопоставление «своих» и «чужих», к которому мы привыкаем с раннего детства. По словам Сапольски, мы квалифицируем человека как «своего» или «чужого» за доли секунды и это определяет наше отношение к нему и наше поведение. Мы сейчас говорим о механизме дискриминации, верно? И под «дискриминацией» я подразумеваю лишь то, что мы способны видеть различия. Но в каких случаях эти различия действительно имеют значение? Это уже другой вопрос.

Иногда я созваниваюсь со своей школьной подругой Элли, которая всю жизнь прожила в небольшом городке в восточной части штата Вашингтон. После школы наши пути разошлись.

Пропасть между нами стала особенно заметной во время выборов президента США в 2016-м.

Я: Как дела, Элли?

ЭЛЛИ: Как дела? Пока не померла! Ты уже установила знак в поддержку Трампа на своем газоне? Ха-ха-ха!

Я: Нет, но я знаю, что ты это уже сделала.

ЭЛЛИ: А кто-то из твоего квартала поставил такой знак?

Я: Нет, не думаю.

ЭЛЛИ: Постой, но ведь у вас в Сан-Франциско полно этих... ну этих...

Я: Элли, ты говоришь о людях с другим цветом кожи?

ЭЛЛИ: Точно!

Я: Да, их здесь много.

ЭЛЛИ: И ты... общаешься с ними?

Я: Да, Элли, я с ними общаюсь.

Своим тоном и вопросами Элли дала понять, что она четко видит разницу между Нами и Ими.

Я процитирую замечательную книгу Джека Вэнса «Деревенская элегия». Главный герой, простой парень из деревни, сумевший поступить в Йельский университет, приезжает на каникулы в родной Мидлтон.

«Осознав, как сильно я отличаюсь от однокурсников из Йельского университета, я стал понимать, что у меня много общего с людьми из родного городка. Но главное, я остро ощутил внутренний конфликт, порожденный моими недавними успехами. В один из моих первых визитов домой после начала занятий я остановился на автозаправке... Женщина, тоже заправлявшая машину, заговорила со мной,

1. ЗАЧЕМ НУЖНА ПРАЗДНАЯ БЕСЕДА?

и я заметил на ней футболку Йельского университета. “Вы окончили Йель?” — спросил я. “Нет, — сказала она. — Но мой племянник там учится. А вы?” Я не знал, что ответить. Дурацкая ситуация: в конце концов, ее племянник там учится, а мне все еще неловко признаваться, что я тоже в Лиге плюща*...

Выбор был за мной: я мог ответить, что я студент юридического факультета Йельского университета, а мог представиться обычным парнем из Мидлтона с родней от сохи. Если скажу первое, мы обменяемся любезностями и поговорим о красоте Нью-Хейвена. А если выберу второй вариант, то она окажется на другой стороне невидимой пропасти и между нами не сложатся доверительные отношения».

Если вы считаете, что разделять людей по какому-либо признаку неправильно, я могу предложить вам интересный и простой способ преодоления социальной пропасти. Я говорю о праздной беседе.

Завязывая ни к чему не обязывающий разговор, вы делаете первый шаг навстречу Им и привлекаете Их внимание. Это заставляет Их чувствовать себя в безопасности и располагает Их к вам. Способ выглядит интересным, но по ряду причин он может вас напугать. Пытаться подружиться с тем, кто еще не стал одним из Нас, — это как идти над толпой по канату без страховки.

Но стена между «своими» и «чужими» не вечна — ее можно разрушить в мгновение ока. Любой из Них легко может

* Ассоциация восьми частных американских университетов. *Прим. перев.*

стать одним из Нас. В этом и заключается сила праздного разговора.

**Превращать незнакомцев в друзей —
вот что вам нужно от общения.**

Благодаря вежливым попыткам заговорить с незнакомцем вы сможете перевести общение в дружеское и более комфортное. Роль разговора о пустяках совсем не пустячная: любые отношения начинаются с бесед «о погоде».

РАЗГОВОР О ПУСТЯКАХ — СЕРЬЕЗНОЕ ДЕЛО

Он помогает:

- объединять людей;
- понимать друг друга и доверять друг другу;
- заводить новых друзей и поддерживать дружеские отношения;
- избегать конфликтов;
- обмениваться мнениями.

Улавливаете? Болтовня о пустяках — это ваше будущее в обществе.

Так почему же вы ненавидите подобные разговоры? Думаю, на самом деле вы не любите те редкие ситуации, когда вам нужно первым заговорить с неприступным незнакомцем.

Вы чувствуете себя спокойно, когда незнакомые люди что-то продают вам или показывают дорогу. У вас есть общая цель, и это все упрощает. Вам комфортно и с друзьями, даже если вы просто молчите в компании друг друга.

1. ЗАЧЕМ НУЖНА ПРАЗДНАЯ БЕСЕДА?

Но вы терпеть не можете, когда вам нужно заговорить с незнакомым человеком, с которым у вас нет ничего общего. Вы ненавидите чувство тревоги, страх показаться смешным, нелепым и неискренним в попытке подобрать нужные слова. Все ваши эмоциональные центры приходят в состояние боевой готовности: «Внимание: незнакомец!»

Обычно мы не осознаем этого напряжения, поскольку в нашей голове идет борьба между разумом и эмоциями. В то время как эмоциональная сторона мозга кричит: «Опасность! Незнакомец!» — его рациональная часть пытается следовать социальным правилам, согласно которым с незнакомцем нужно вести себя так же, как с другом. И вишенка на торте тревожности: а что если незнакомец не захочет с вами общаться?

Думаю, именно такие разговоры вы ненавидите, и я вас не осуждаю. Это мучительно тяжело!

Чтобы справиться с волнением, возникающим в эти напряженные моменты, нужен особый инструмент. Обмен любезностями и есть тот самый помощник. Непринужденная беседа начинается с улыбки, приветствия и рукопожатия. Если вам это под силу, вы научитесь и всему остальному.

**Разговор «о погоде» так же облегчает общение,
как вино или смех.**

У праздного разговора много разных форм. Помните аналогию с тофу? Как и этот сыр, он должен легко усваиваться, быть доступным и абсолютно безвкусным, чтобы вписаться в любую ситуацию. Беседа о пустяках — это в определенном смысле получение обратной связи: один стучит в дверь, а другой ее открывает. На такой стук принято отвечать (если,

конечно, вы не хотите обидеть человека). Этикет предполагает обмен приветствиями — это несложно и ведет к взаимному расположению. Простая любезность позволит начать разговор с незнакомым человеком — пусть и с чего-то очень банального.

**Праздная беседа раскрывает не ваш интеллект,
а ваши человеческие качества.**

Пара слов о разговоре в лифте. Человек заходит в лифт, как бы случайно ловит взгляд того, кто уже там, и говорит: «Добрый день». Ему коротко отвечают: «Здравствуйте». Обмен приветствиями состоялся. Дальше они молчат до остановки лифта.

Следите за мыслью: между двумя людьми состоялся обмен любезностями, значит, когда один из них будет выходить из лифта, им предстоит попрощаться друг с другом, даже если они незнакомы.

«До свидания!»

«Всего доброго!»

«Хорошего дня!»

«Дверь», в которую постучался один из собеседников и которую открыл другой, теперь нужно закрыть. Если бы они не поздоровались при встрече, то им не нужно было бы прощаться при выходе из лифта. Это одно из правил вежливости начального этапа праздной беседы. Такие ритуалы — основа для дальнейшего разговора.

Именно поэтому, обращаясь («стучась») к человеку, нужно сначала поздороваться с ним. Например, сказать «Здравствуйте» или «Добрый день». В качестве приветствия

1. ЗАЧЕМ НУЖНА ПРАЗДНАЯ БЕСЕДА?

подойдет даже кивок или улыбка. При следующей встрече вы заметите, что киваете друг другу, и, возможно, захотите использовать этот прием чаще.

«О! Мы виделись в отеле Fairmont, так ведь?»

«Разрешите представиться...»

Это может стать началом отношений, которые пригодятся вам в будущем.

Кстати, о пользе. У людей бывают веские причины начать разговор. Непринужденную беседу нельзя назвать бесполезной, ведь во время нее люди обмениваются мнениями и ищут общие темы.

В качестве первого примера возьмем разговор на торговой выставке.

«Здравствуйте! Я Джо Бэйли, представляю линию косметики Lucky You! Если вас это интересует, пожалуйста, посмотрите образцы. Вы также можете посетить наш стенд, чтобы узнать о нас больше.»

В этом случае приветствие — важная часть презентации компании для продвижения ее на рынке.

А вот второй пример — ситуация в баре.

«Привет, красотка! Угостить тебя чем-нибудь? Познакомимся поближе?»

Теперь тот же Джо флиртует с девушкой. Его намерение очевидно — и это не продажа косметики. Но здесь тоже происходит начальный этап общения и построения отношений. Если эта фаза разговора вводит вас в ступор, вам поможет интернет. Он пестрит советами — как правило, от молодых

мужчин, рассказывающих о всевозможных трюках для достижения успеха.

В обоих примерах ведется легкая беседа, но каждая преследует свою цель. И эти разговоры обладают одной незаметной особенностью (неким секретом), которая заставляет вас чувствовать себя неуверенно и некомфортно.

СПЛЕТНИ ТОЖЕ СЕРЬЕЗНОЕ ДЕЛО

МАМА: Тампер, что тебе говорил твой отец?

ТАМПЕР: «Если не можешь сказать ничего хорошего, лучше промолчи».

Вероятно, его отец также любил повторять:

«Великие умы обсуждают идеи, средние умы обсуждают события, мелкие умы обсуждают людей».

Прости, Тампер, но все мы постоянно обсуждаем других людей. И на то есть причина: что может быть интереснее людей?

По словам социального психолога из Лондонской школы экономики Николаса Эмлера, более 80% времени непринужденных разговоров мы обсуждаем других людей. Эволюционный психолог Робин Данбар считает, что эволюция человеческого языка во многом происходила благодаря тому, что люди хотели обмениваться сплетнями. Автор книги *A Good Talk: The Story and Skill of Conversation** Дэниел Менакер говорит, что сплетни

* Издана на русском языке: *Менакер Д. Мастер-класс общения: как разговорить и убедить кого угодно в чем угодно.* М. : АСТ, Астрель, Полиграфиздат, Neoclassic, 2011. *Прим. ред.*

1. ЗАЧЕМ НУЖНА ПРАЗДНАЯ БЕСЕДА?

помогают нам лучше узнать ту или иную культуру и усвоить, что в ней допустимо, а что нет. Что мы узнаем из сплетен?

Соседу нужна помощь.

Кого-то ждет повышение, но кого — этого нам не говорят.

От учителя фортепиано пахло алкоголем на его недавнем частном уроке.

Большинство праздных разговоров строится вокруг социальных перемен в жизни людей. Кого повысят? Кого уволят? И кто купил новую Tesla?

Итак, мы определили важную социальную роль сплетен. Но почему сплетничать так приятно?

Ответ прост: делясь секретами, вы ощущаете, что становитесь ближе к другому человеку. Вы чувствуете, что рядом с вами «родственная душа», — без этого ощущения вы не можете свободно обмениваться мыслями и переживаниями. А без такого обмена наша жизнь не будет полной.

Сплетни помогают увидеть то, что скрыто от наших глаз. В этом случае сам процесс разговора важнее его темы. Главное здесь — чувство близости, а не те новости, которыми вы обмениваетесь.

Делясь секретами с другим человеком, вы строите к нему мостик, помогая ему почувствовать себя «своим».

Сплетни заслуживают уважения: они выполняют много функций и помогают весело проводить время. Они часть нашей жизни.

**Если вы не можете сказать о ком-то ничего хорошего,
посидите рядом со мной.**

Напомните мне повесить эту фразу на стенку.

КАК ИЗМЕНИТЬСЯ?

Для начала выйдите из дома

Если вы хотите улучшить произношение, я могу показать вам, как располагать язык во рту, чтобы воспроизводить звуки корректно. Я покажу упражнения и попрошу вас повторять их, чтобы ваш артикуляционный аппарат запомнил правильное произношение.

Если вы хотите научиться свободно выступать на публике, я предложу вам выделить основные моменты вашего доклада и выстроить его логическую структуру, чтобы лучше донести мысль до слушателей.

Если вы хотите научиться вести непринужденную беседу с незнакомцами, я скажу вам: выходите на хорошо освещенную улицу. Я выгашу вас из вашего мирка и отправлю туда, где есть другие люди. Для многих незнакомцы находятся по другую сторону стены, известной как социальная тревожность.

Социальная тревожность — это чувство страха и напряжения, возникающее при мысли, что вас оценивают (и оценивают негативно). Эта стена годами мешала вам общаться с людьми, и она не исчезнет сама по себе. Вы сможете

разрушить ее, изменить свое мышление и привычки только путем осознанных усилий. В нашем случае самой эффективной терапией будет непринужденная беседа.

Праздный разговор — лекарство от социальной тревожности.

Знаю, это замкнутый круг!

Люди тратят кучу времени на разговоры о социальной тревожности. Они рассказывают мне о своих страхах, неудачах, чувстве стыда, а я слушаю и жду, когда мы уже начнем говорить о том, как мы все изменим. Я предлагаю три подхода к тому, чтобы научиться чувствовать себя комфортно при общении.

1. Мы учимся постепенно, маленькими шагами, понемногу изменяя свое поведение.
2. Мы впускаем в свою жизнь большие перемены и пересматриваем весь опыт общения в новом положительном ключе.
3. Мы применяем первый и второй подходы одновременно.

Вероятно, вы сомневаетесь, сможете ли вы это сделать. Конечно, сможете!

Прежде всего дайте себе установку «я могу». Вспомните знакомых, которые вызывают у вас восхищение тем, как спокойно они чувствуют себя в обществе. Представьте, как они ведут себя, общаясь с людьми, а затем представьте, что вы ведете себя точно так же. Вспоминайте эту картинку всякий раз, когда с кем-то разговариваете. Так она закрепится в вашем сознании, и вам будет проще ее воспроизводить. Потратьте немного времени, чтобы осознать, к чему вы стремитесь, о чем мечтаете и каким хотите стать в будущем.

Теперь немного суровой правды. Мысленно оглянитесь и посмотрите на людей, с которыми вы общаетесь. Как они разговаривают? Как ведут себя в обществе? К этому ли вы стремитесь в жизни?

Как говорится, *мы* — это *среднее значение пяти человек, с которыми проводим большую часть времени*. Ваш язык, словарный запас и поведение определяются этой группой. Возможно, вы хотите завести новых друзей, которым хотели бы подражать. Попробуйте завязать знакомства и расширить привычный круг общения — запишитесь в клуб по интересам, дискуссионную группу или присоединитесь к какой-нибудь общественной организации. Если сидеть сложа руки, ничего не изменится. Вероятно, вам доводилось общаться с разными типами людей, но это никак не повлияло на ваши коммуникативные навыки и не помогло вам стать лучше. Научитесь осмысленно и целенаправленно формировать круг общения.

Кроме того, задумайтесь, в чем ваша ценность для других. Вы помогаете людям, искренне интересуетесь их делами, приносите им какую-то пользу? Чтобы интересные вам люди хотели с вами общаться, ваше общество должно им что-то давать. Вам предстоит немало потрудиться. Вы должны научиться проявлять интерес к окружающим и стать интересным собеседником (подробнее об этом в главах 8–12).

Уделите этому пункту особое внимание. Поразмышляйте о нем. И не забывайте представлять, каким вы хотите стать.

**Научиться говорить легко
можно только на практике.**

Для начала научитесь быть общительным и дружелюбным. Сколько времени на это уйдет?

У меня два ответа.

1. Зависит от ситуации. На освоение коммуникативных навыков влияет много разных факторов.
2. Как сильно вы хотите научиться общаться?

Если вы действительно этого хотите, вы научитесь всему очень быстро. Вы считаете, что способны развивать эти навыки? Готовы серьезно потрудиться, чтобы овладеть ими в совершенстве?

Если вы ответили «да», то эта книга именно то, что вам нужно. Но если ваш ответ «нет», лучше отдать ее тому, кто скажет «да».

ДРЕВНЯЯ ИСТОРИЯ ПРАЗДНОЙ БЕСЕДЫ

Пятьсот лет назад книги и пособия, посвященные секретам общения, пользовались огромным спросом. Готова поспорить, вы об этом не знали. Поразительно, но за столетия эти советы почти не изменились, а значит, и в будущем они едва ли будут сильно пересмотрены. Взгляните на трактат «Об обязанностях» древнеримского оратора и философа Цицерона. Этим правилам беседы больше 2000 лет!

- Говорите четко.
- Говорите свободно, но не слишком много, чтобы дать высказаться другим.
- Не перебивайте.
- Будьте вежливы.
- К важным вопросам относитесь серьезно, а к менее значимым — проще.

- Никогда не критикуйте человека за его спиной.
- Говорите о том, что представляет общий интерес.
- Не говорите о себе.
- Главное — всегда сохраняйте спокойствие.

Пожалуй, трудно не согласиться с этими советами. Добавим к ним несколько важных рекомендаций из книги Дейла Карнеги «Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей» (1936).

- Проявляйте искренний интерес к людям.
- Улыбайтесь.
- Запоминайте имена людей.
- Будьте хорошим слушателем.
- Говорите на языке, который интересен собеседнику.
- *Заставьте другого человека почувствовать себя важным* и сделайте это искренне.

Вот, пожалуй, и все. Сейчас вы наверняка думаете: «Хорошо, я знаю правила. Все, теперь я умею общаться?» Вряд ли. Если бы списка правил было достаточно, чтобы научиться вести себя по-другому, на свете не было бы людей с лишним весом. Сам по себе список не поможет изменить поведение.

Чтобы действительно изменить манеру общения, последовательно выполняйте следующие шаги.

1. Определите свою манеру общения и подумайте, что в ней необходимо изменить.
2. Сформулируйте, с какой целью вы хотите измениться.
3. Постоянно заменяйте старые привычки новыми.

Эти шаги — основа большинства тренингов по развитию коммуникативных навыков. Давайте теперь применим их на практике.

ОПРЕДЕЛИТЕ СВОЮ МАНЕРУ ОБЩЕНИЯ

Если бы вы могли увидеть себя со стороны, это очень пригодилось бы вам в общении. Люди понятия не имеют, как их привычки влияют на окружающих.

Попросите хорошего друга оценить вас. Если у вас нет такой возможности, сделайте запись разговора. Конечно, люди и ситуации будут в той или иной степени влиять на вашу манеру общаться, но, прослушав запись, вы все равно узнаете о себе много интересного. И пока вы слушаете, спрашивайте себя:

Ваш разговор — это обмен мнениями или кто-то гнет свою линию?

Вы часто перебиваете собеседника?

Вы говорите разборчиво или слишком тихо? Неуверенно? Слишком быстро?

Вы говорите о себе, о собеседнике или о чем-то постороннем?

Ваш голос звучит строго? Отталкивающе? Ядовито? Высокомерно?

Вы повышаете голос и не даете собеседнику вставить слово?

Вы отвечаете односложно?

Вы часто «экаете» или «мэкаете»? В вашей речи много слов-паразитов?

Вы описываете что-то общими словами, когда следует говорить точнее?

Ваш смех похож на крик осла?

Верю ли я, что вы будете записывать свои разговоры? Нет, не верю. Я знаю только **ОДНОГО** человека, сумевшего это

сделать, и эта девушка даже написала отчет о том, что нового она о себе узнала. Любопытный факт: в течение дня мы много раз смотрим в зеркало. Но часто ли мы прислушиваемся к своему голосу? Очень редко. Во все века люди предпочитали жить рядом с водоемами, так что они могли видеть свое отражение с самого начала эволюции. И на протяжении всей эволюции люди знали, как они выглядят. Но слышали ли они собственную речь? До середины XX века у большинства людей не было магнитофонов.

Может быть, вы станете записывать свой голос и изучать его. Но, общаясь с людьми, попытайтесь мысленно задавать себе приведенные выше вопросы. Это поможет вам понять, что нужно изменить в своем поведении.

Зачем вам это?

Если вы хотите знать, удастся ли вам изменить свою манеру общения, то ответьте на вопрос: как сильно вы этого хотите? Пока вы четко видите цель и верите в ее достижение, у вас будут силы, чтобы меняться.

**Нет ничего важнее мотивации,
кроме разве что упорства.**

Измените свои привычки

В красном углу ринга действующий чемпион вашей жизни весом 360 кг — ваши социальные привычки! В синем углу их соперник весом 52 кг — ваше желание улучшить свою речь!

Если вы настроены решительно, возьмитесь за дело всерьез. Старые привычки победить нелегко. Не успеете моргнуть, как они снова возьмут верх. Замешкаетесь — и вы опять в их власти. Вы знаете, что я права, потому что такое уже не раз с вами случилось.

Кроме привычек на вас давит тревожность. Она будет заставлять вас вести себя так же, как раньше. Помните об этом. Шумный клубок новых знакомств опутает вас, и все старые привычки вернутся. Но если вы осознаете это, вам удастся их побороть. Вы сможете выработать новые, нужные вам привычки и закрепить их. Ваша мотивация и целеустремленность поначалу могут быть очень слабыми, но если вы проявите упорство, то победите. Калвину Кулиджу* приписывают такие слова:

«Ничто в мире не заменит упорства. Ни талант — нет ничего более обычного, чем талантливые неудачники. Ни гениальность — непризнанный гений уже вошел в поговорку. Ни образование — в мире полно образованных изгоев. Лишь упорство и настойчивость всемогущи».

Главный секрет

Хотите узнать главный секрет? Измените отношение к людям, и это изменит вашу манеру общаться, а затем и ваше влияние на других. Я процитирую предисловие к книге Лейл Лаундес *How to Talk to Anyone***:

* Калвин Кулидж (1872–1933) — 30-й президент США (1923–1929) от Республиканской партии. *Прим. ред.*

** Издана на русском языке: *Лаундес Л. Как говорить с кем угодно и о чем угодно*. М. : Добрая книга, 2007. *Прим. ред.*

«В этой жизни есть два типа людей: те, кто, входя в комнату, говорят: “А вот и я!” — и те, кто произносит: “А вот и ты!”»

Чем больше вы стесняетесь, тем меньше внимания уделяете собеседнику (подробнее об этом в главе 10). И наоборот, чем больше вы открыты к общению, тем меньше зацикливаетесь на своих переживаниях.

Вот и все. Вот и весь секрет.

Восхищайтесь собеседником и позвольте ему открыться вам.

Это самый простой способ очаровывать окружающих. Людей подкупает внимание и восхищение слушателя. Кроме того, это придаст вам уверенности во время публичного выступления.

Если бы я готовила вас к выступлению, то посоветовала бы тщательно изучить аудиторию, чтобы понять, как соответствовать ее запросам и интересам. Вы не знаете свою аудиторию во время беседы с незнакомцами. Но вы знаете, что она существует и что ее можно узнать получше, не так ли? В этом и заключается суть общения.

Основа обучения коммуникативным навыкам — наше поведение. Вы сможете улучшить их, только если начнете вести себя иначе, причем вы должны менять поведение сознательно и систематически. Ваш главный враг — вы сами. Вы цепляетесь за старые привычки и пытаетесь решить проблему, руководствуясь логикой. На самом деле все внутри вас: весь этот 360-килограммовый громила, о котором мы говорили, будет всячески сопротивляться попыткам

2. КАК ИЗМЕНИТЬСЯ?

обзавестись новыми привычками. Это, кстати, относится к любым переменам в общении. Наша эмоциональная иммунная система паникует, когда мы ощущаем себя неуверенно и уязвимо, — а ведь именно такие чувства мы испытываем, пробуя что-то новое.

Не позволяйте 360-килограммовому хулигану ставить вам палки в колеса! Давайте начнем работать! Вы готовы?

ПОЧЕМУ БОЛТАТЬ О ПУСТЯКАХ ТАК СЛОЖНО?

Попробую ответить на этот вопрос

Вы уже знаете:

- Праздная беседа — это легкий и приятный обмен мнениями, позволяющий людям узнать друг друга и понять, стоит ли им продолжать общение и строить какие-либо отношения.
- Неважно, о чем мы говорим, важно то, что мы вообще заговорили с другим человеком.
- В мире нет более важного навыка общения, чем умение разговаривать «о погоде».
- Вы любите болтать о пустяках. Да, любите. Праздный разговор — это звуки наших голосов, сливающиеся в единую мелодию под названием «дружба».
- Праздная беседа — лучшее лекарство от социальной тревожности. Это единственный способ превратить пугающих «чужаков» (Их) в членов нашего племени (Нас).

3. ПОЧЕМУ БОЛТАТЬ О ПУСТЯКАХ ТАК СЛОЖНО?

- Чтобы на смену смущению пришли уважение и внимание к другим людям, нужно проявить к ним искренний интерес.
- От вашей мотивации и настойчивости зависит, получится ли у вас изменить свою манеру общения.

Вы также усвоили, что не все, что кажется простым, на самом деле просто. Объясню почему.

Непринужденная беседа обычно начинается с желания обменяться мнениями, чтобы затем найти общую тему и продолжить знакомство. Заметьте, в основе этого желания — не логика, а потребность в общении. И действительно, социальные потребности (в том числе чувство «духовной близости») располагаются в пирамиде Маслоу непосредственно над физиологическими потребностями и потребностью в безопасности.

**Сначала надо подружиться,
а уже потом выбирать тему для общения.
Для этого и нужна праздная беседа.**

Те навыки общения, которые вы оттачиваете во время публичных выступлений, переговоров, дебатов или в спорах, неуместны в таких социально-эмоциональных ситуациях, как разговор о пустяках. Любое общение, особенно праздная беседа, — это подсознательный, естественный и спонтанный процесс. Вы и ваш собеседник должны начать его легко и непринужденно.

Вы чувствуете себя некомфортно, потому что:

вам нужно заговорить с незнакомцем, как с другом,
хотя вы понятия не имеете, о чем говорить,

при этом от вас ожидают непринужденного поведения, в то время как вы пытаетесь выяснить множество вещей, ведь у вас нет ничего общего с этим человеком, а семейные, педагогические и культурные традиции давят на вас, мешая применить врожденные навыки общения, кроме того, вы стараетесь сознательно посылать дружелюбные сигналы собеседнику, хотя они обрабатываются на подсознательном уровне.

Нужно много сил и желания, чтобы превратить пугающих Их в одного из Нас, не так ли? Конечно, вы чувствуете себя лучше и комфортнее, общаясь на понятную и близкую вам тему со знакомыми людьми. Но вы же не можете обратиться к незнакомцу с любой темой, которая вам нравится. Почему вы вообще решили, что он захочет с вами разговаривать? Найти ответ на этот вопрос — задача праздной беседы.

Разговор о пустяках совсем не пустячное дело.

Ваш разум пытается справиться с нелогичной ситуацией на нескольких уровнях. На мой взгляд, этой сложной когнитивной проблеме уделяют недостаточно внимания.

Общение осложняют *обстоятельства*, задающие тон беседе, ваше *воспитание* и ваш *социальный характер*.

Обстоятельства задают тон беседе и определяют, какое поведение уместно, а какое нет. Например, правила поведения на свадьбе отличаются от правил общения на политическом митинге, футбольном матче или медицинской конференции. Умный человек подсознательно чувствует это и ведет себя соответственно. Однажды я видела, как молодой человек, получивший работу в финансовой компании, отправился на вечеринку

3. ПОЧЕМУ БОЛТАТЬ О ПУСТЯКАХ ТАК СЛОЖНО?

к своему руководителю, где слишком много выпил. Не самое удачное решение — ведь финансовые компании обычно ценят трезвость и сдержанное поведение (по крайней мере, на публике). Но тот парень, похоже, руководствовался правилами поведения на студенческих вечеринках.

Теперь поговорим о *воспитании*. Возможно, вы давно покинули родной город и забыли, как общались в детстве. Не исключено, что сейчас вы живете такой жизнью, которую ваши родители и представить себе не могли. Многие сделали карьеру и добились успеха в обществе благодаря уму, стараниям и доле везения. Между миром вашего прошлого и настоящим огромная пропасть. Все, что вам когда-то говорили о поведении в обществе, теперь, скорее всего, устарело, стало неуместным и неприемлемым. И это неизбежно вызывает ряд вопросов:

Надо ли вставать, когда меня представляют другим людям?

Можно ли есть это блюдо руками или нужно взять вилку?

Прилично ли подойти к человеку и познакомиться с ним?

Надо ли ждать, пока женщина первой протянет руку для рукопожатия?

Знакомясь с главой компании, надо смотреть ему в глаза или вниз, почтительно склонив голову?

Что делать, если внезапно зазвонит мой мобильный телефон?

Раньше у нас были четкие ответы на эти вопросы, но сейчас все изменилось.

Наш собственный уровень *социализации* и особенно то, как мы реагируем на отказ (реальный или кажущийся), также мешают общению.

Возможно, вы думаете:

Я интроверт. Я предпочитаю одиночество. Не потому, что не умею общаться с людьми (я умею и общаюсь), а потому, что мне действительно нравится быть одному. Вы не представляете, как много интересного творится у меня в голове!

Конечно, не представляем.

Вы видите не улыбочное лицо или чувствуете отстраненность и сразу делаете вывод, что человек не хочет с вами общаться. Но возможно, эти отрицательные социальные сигналы не имеют к вам никакого отношения. Вероятно, человек только что обнаружил, что потерял ключи от машины или что его подруга ему изменяет, а вы думаете, что он хмурится из-за вас. Узнали что-то новое о своем эго? А стоило бы.

Возможно, у вас болезненное самолюбие, поэтому вы пытаетесь выглядеть отстраненно, как будто чем-то заняты. Или же, наоборот, всегда следите за тем, какое впечатление производите на людей. Просто на всякий случай — вдруг кто-то смотрит на вас. В качестве лекарства я пропишу вам правило 18/40/60, сформулированное моим другом, психиатром Дэниелом Аменом. Вот оно:

В 18 лет вы переживаете, что подумают о вас окружающие; в 40 лет вас больше не волнует их мнение; в 60 вы осознаете, что никто о вас и не думал вообще.

Было время, когда я чувствовала себя в обществе очень неловко. Не помню, что именно происходило в моей жизни, но помню, как сидящий рядом мужчина пытался со мной

3. ПОЧЕМУ БОЛТАТЬ О ПУСТЯКАХ ТАК СЛОЖНО?

заговорить, а я отвечала неохотно и односложно. Он не был противным или назойливым; просто я не хотела общаться. К концу вечера он сказал: «Вы напоминаете моего лучшего друга; он очень тихий парень. Он замечательный человек, но предпочитает просто наблюдать за людьми и за тем, что происходит вокруг. Мой друг не создан для общения. Он очень глубокий человек — наверное, как и вы».

Его ответ поразил меня, и я кое-что осознала. Я ответила ему что-то и поблагодарила за добрые слова. И навсегда запомнила урок вежливости, который он мне преподал.

У людей полно других интересных дел, кроме как критиковать вас. Но чувство смущения не дает вам этого понять. Из-за него вы не можете проявить вашу естественную общительность и доброжелательность. Это как если бы вас ослепили светом прожектора. Вы погружены в себя, поэтому не можете разглядеть собеседника сквозь яркий свет и сосредоточить на нем внимание.

Как насчет того, чтобы начать проявлять интерес к окружающим? Это сместит центр вашего внимания с вас (и вашего чувства неловкости) на собеседника и поможет завязать дружеский разговор. Если это то, чего вы хотите от общения, эта книга для вас.

После того как вы определите роль этих трех элементов (обстоятельства, воспитание и социализация), придет время учитывать их в жизни. Призовите на помощь сознание, разум и новые знания, чтобы справиться с ситуацией, а не избегать ее. Просто сосредоточить внимание на другом человеке — уже хорошо для начала. Понаблюдайте за другими людьми и их поведением. В конце концов, именно так поступают дети, чтобы научиться общаться.

ПРАЗДНАЯ БЕСЕДА ДЛЯ НАЧИНАЮЩИХ

О стиле и содержании

Многих сбивает с толку вопрос о стиле и темпе праздной беседы. Возможно, мои сравнения или образы помогут вам уяснить уникальные особенности стиля таких разговоров. (Вы и не догадывались, что будет так сложно, да?)

Я уже сравнивала непринужденный разговор с сыром тофу — оба просты и уместны в любой ситуации. Теперь сравним его с полосой разгона скоростной магистрали, джазом, вождением машины и игрой в теннис. Надеюсь, эти образы помогут вам лучше разобраться в стилях общения.

**Праздная беседа — это полоса разгона
скоростной магистрали.**

Выезжая на скоростную трассу, сначала вы следуете по полосе разгона, которая позволяет вам безопасно набрать нужную скорость, чтобы затем слиться с потоком машин. Вы не можете попасть на шоссе, минуя полосу

4. ПРАЗДНАЯ БЕСЕДА ДЛЯ НАЧИНАЮЩИХ

разгона, — и точно так же не можете завести разговор на серьезную тему сразу после знакомства.

«Полоса разгона» — обмен любезностями — дает вам время влиться в поток общения и нащупать тему, которая интересна вам и вашему собеседнику. Пустая болтовня — это в действительности скрытое изучение людей.

**Праздная беседа — это джаз,
а не Пятая симфония Бетховена.**

Во время непринужденной беседы не нужно пытаться отстаивать свое мнение и говорить на заготовленные темы. Ваш ум должен быть гибким и живым, готовым откликнуться на любую идею или высказывание собеседника. Не говорите дольше минуты на начальном этапе и умейте легко переключаться с одной темы на другую, чтобы сосредоточиться на том, что говорит собеседник. Слушайте, *что* он говорит и *как* он это говорит. Обращайте внимание на моменты, когда собеседник начинает скучать и хочет сменить тему, — так вы быстрее нащупаете общие интересы.

Взгляните на плавный джаз разговора Джейкоба, Сары Эрин.

САРА: Мы только что вернулись из зала цветов в парке. Какие у них великолепные орхидеи! Вы бывали там?

ЭРИН: Не уверена. Дорогой, это тот, что рядом с дендрарием?

ДЖЕЙКОБ: Нет, мне кажется, Сара говорит о большом стеклянном здании.

ЭРИН: Точно! Он похож на тот, что мы видели в Англии, да?

САРА: А когда вы были в Англии? Мы собираемся туда на следующей неделе, а потом заедем на Эдинбургский фестиваль.

ДЖЕЙКОБ: Мы недавно говорили об этом фестивале! Давно хотели там побывать. Сколько времени планируете заложить на дорогу?

Посмотрите, как плавно их разговор перетек от одной темы к другой. Они начали с местного зала цветов, а закончили фестивалем в Шотландии. В этом вся прелесть непринужденной беседы.

**Начать праздный разговор —
это как завести машину.**

Вы любите легкое волнение перед путешествием. Вы предпочитаете неторопливое вождение? А может, вам нравятся высокие скорости? Так или иначе, чтобы куда-то поехать, нужно сначала завести машину и вырулить из гаража. То же касается хорошей беседы. Прежде чем вы отправитесь куда-либо с какой угодно скоростью, кто-то должен завести мотор.

Чтобы завязался разговор, необходимо приложить определенные усилия, проявить доброжелательность и заинтересовать собеседника. Для этого и нужны ритуалы беседы. После, чтобы разговор не прекратился и развивался дальше, вы должны нажать на газ, то есть предложить интересную тему для общения.

Предложение темы для разговора — это:

- самая важная составляющая развития беседы;
- главная трудность для всех, кто учится вести праздный разговор.

Помните об этом, пока читаете эту главу.

**Праздная беседа — это обмен ударами
перед теннисным матчем.**

Обмен ударами без счета — это ритуальная совместная разминка перед теннисным матчем. Вы посылаете мяч сопернику так, чтобы он смог его отбить. Счет не ведется, но такая разминка позволяет вам понять стиль игры соперника и его мастерство. (Она ни к чему не обязывает, однако от нее все же есть польза.) То же можно сказать о непринужденной беседе: ведите ее, подавая реплики, на которые собеседник сможет ответить. Праздный разговор, как и разминка перед матчем, помогает «разогреться» и формально познакомиться в безопасной обстановке. Это моя любимая аналогия, поэтому я буду использовать ее и далее в этой главе.

НЕ БУДЬТЕ ЗАНУДОЙ

Быть занудой — это все равно что вместо обмена ударами играть (то есть говорить) одному, не замечая подач другого человека. (У меня был друг, который всегда очень много болтал. Я обычно останавливала его словами: «Мои глаза сейчас лопнут!»)

Первая кошмарная форма занудства — пространная лекция. Вам задают простой вопрос о работе или хобби, а вы отвечаете так подробно, будто хотите рассказать вообще все, что знаете. Вы отнимаете у собеседника 12 ценных минут жизни, тогда как он, вероятно, был готов дать вам лишь 45 секунд. Он запомнит вас навсегда, но не с лучшей стороны.

Вторая убийственная форма занудства — рассказ о самом себе. Вы чувствуете, что должны начать с самого начала и в подробностях рассказать, что и как вы делали:

«Я разговаривал с Джесси — ну с тем парнем со склада. И он сказал, что водитель грузовика из утренней смены

знает график работы на всю неделю. Я его спрашиваю: “Значит, он в курсе, когда нам доставят принтер?” А он: “Разве ты не знаешь, что доставку отменили?” Так я узнал, что новый менеджер отменил модернизацию оборудования. Видимо, они собираются скоро закрыть филиал».

Краткое изложение (или последнее предложение длинного рассказа) выглядит так:

«Кажется, новый менеджер отменил модернизацию оборудования. Вероятно, они собираются закрыть филиал».

Никто не хочет, чтобы его считали скучным. Почему же это случается? Из-за острого желания рассказать свою историю как можно скорее вы забываете о правилах общения и окружающих. Удовлетворяя потребность в общении, вы перестаете внимательно относиться к собеседнику. Праздничный разговор состоит из пауз и переключения между темами, а не из глубокого погружения в одну тему и обсуждения одного вопроса.

Первый тип зануды — лектор — обычно не смотрит на собеседника и не замечает его нетерпеливого взгляда, сообщающего «С меня довольно». Второй тип зануды — рассказчик запутанных историй — принимает внимание собеседника за восхищение. Вместо того чтобы рассказывать о событии, он говорит о себе. Помните: это никому не интересно. Оба эти типа игнорируют окружающих. Они удовлетворяют собственную потребность в общении, а не запросы и интересы слушателей. Думаю, каждый должен совершить эту ошибку раз или два, прежде чем научиться следить за длиной историй.

Конечно, бывают исключения. Некоторые умеют рассказывать длинные истории, поддерживая интерес собеседника.

Но относитесь ли вы к таким рассказчикам? У них, как правило, есть своя преданная публика. Вот советы, как заинтересовать слушателей (преданных или нет) и удержать их внимание.

- **Люди не любят затянутых историй.** Вспоминайте об этой великой истине каждый раз, когда хотите открыть рот. Понаблюдайте за теми, кто умеет говорить кратко и по делу. Подружитесь с фразой «если вкратце, то...».
- **Представьте, что вы играете в теннис.** Вы подаете и принимаете или только подаете?
- **Сразу переходите к сути.** Переходите к ней до того, как кто-нибудь вас перебьет.
- **Перебросьте мяч на сторону собеседника.** Если вы очень хотите подробно рассказать о своем замечательном приключении, предложите встретиться за чашечкой кофе чуть позже. Отдайте мяч собеседнику — он сам решит, принимать ли ваше приглашение.
- **Внимательно наблюдайте за собеседником: не скучно ли ему?** Если он смотрит вам в глаза, продолжайте говорить. Но если он отводит взгляд, то вам, вероятно, пора замолчать и дать ему слово. Научитесь определять, слушают ли вас по-настоящему или просто ждут, когда вы закончите.

КАК ВЕСТИ СЕБЯ С ЗАНУДАМИ

Приятный джентльмен откидывается на спинку стула и переходит к следующей главе истории о своем автомобильном бизнесе. Рассказывая в деталях о модернизации

материально-технической базы и компьютеризации транспортных средств, он смотрит в потолок и не замечает тоскливого выражения лица своей жертвы — слушателя, который умирает от скуки. Он выступает с монологом, а не участвует в диалоге.

В мире очень много таких «лекторов», потому что рассказывать то, что вы знаете, гораздо легче, чем вести неловкую и трудную праздную беседу. В сто раз легче! Ваш поезд покидает станцию, но в нем нет пассажиров — слушателей.

Вы, возможно, спохватились: «Подождите-ка! Я постоянно попадаю в такие ситуации! И что же мне делать?» Мой ответ разочарует вас: это зависит от многих факторов. Общение с людьми — заведомо сложное занятие. Конечно, если вы говорите со своим боссом, ответ простой: устройтесь поудобнее и наслаждайтесь его рассказом. Если вы достаточно умны, то запомните некоторые моменты, чтобы в следующем разговоре показать, как внимательно слушали его увлекательную историю. Я говорю абсолютно серьезно. Если вы затронете какую-то тему из прошлого разговора, ваш собеседник очень обрадуется, ведь это будет свидетельством вашего внимания и уважения. Думаю, это очень полезный трюк для продвижения по карьерной лестнице.

(В главе 17 «Как завершить разговор?» вы узнаете, как заканчивать беседу в разных ситуациях.)

ПРАЗДНАЯ БЕСЕДА: ЧТО НАДО И ЧЕГО НЕ НАДО ДЕЛАТЬ

Рассмотрим некоторые стилистические особенности праздной беседы, чтобы вам было проще их освоить. Они будут

упоминаться и в следующих главах. Опыт показывает: нужно услышать что-то новое несколько раз (примерно семь), чтобы оно отпечталось в сознании.

Чего не надо делать: отвечать односложно

Некоторые считают, что надо говорить как можно меньше.

ОНА: Вы часто здесь бываете?

ОН: Нет.

Это все равно что отправить мяч в аут. Теперь вы или ваш собеседник должны заново придумать открывающую фразу, чтобы начать разговор. И это продлится ровно столько, насколько вам обоим хватит терпения. Таким тихим, неразговорчивым людям явно нелегко поддерживать беседу у костра на пикнике.

Обратите внимание, часто ли вы отвечаете односложно на вопросы, открывающие разговор. Подобные скупые высказывания (да, нет, угу) звучат невежливо. Они останавливают «обмен ударами», без которого невозможно успешно вести непринужденную беседу. Отвечая коротко и сухо, вы рубите общение на корню.

Не отвечайте только «да» или «нет», даже если вопрос подразумевает односложный ответ. Добавьте простую фразу, чтобы дать собеседнику пищу для размышления, поддержку и стимул продолжать разговор:

«Нет, я так не считаю».

«Да, я видел его».

«Да, спасибо».

«Нет, я здесь не парковался».

Что надо делать: давать собеседнику информацию

Информация поможет собеседнику нащупать потенциальную общую тему и поддержать разговор. Добавляйте больше информации в реплики, и в итоге вы найдете тему, интересную вам обоим.

БРАЙАН: Отличный денек сегодня, правда?

ВЫ: Да уж! Я заметил тут недалеко выставку картин под открытым небом. Не знаете, на ней только местные художники выставляются?

БРАЙАН: Честно говоря, не знаю. Я переехал сюда из Нью-Йорка лишь три месяца назад. Но я знаю одного художника, который каждый год прилетает на выставку из Колорадо. Думаю, его работы хорошо продаются.

Теперь вы и Брайан знаете друг о друге немного больше. Выберите любопытный факт, который он упомянул (а он упомянул несколько) и который вы сможете прокомментировать.

ВЫ: Удивительно, сколько людей переезжает в Колорадо! Кажется, он становится популярным. Ума не приложу почему... Как думаете?

Если вы не уверены, что беседа развивается в нужном направлении, просто переведите ее в другое русло. Любой мелкий факт может вылиться в серьезную тему. Приведу свой любимый пример.

Я зашла в магазин Macy's, чтобы купить помаду в цвет нового платья. Стойка с косметикой Clinique оказалась ближайшей. Девушка за прилавком показала образец помады

нужного мне цвета и открыла ящик, чтобы достать новый тюбик.

«О нет! — воскликнула она. — Помада закончилась! Ну как так? В Якиме несколько десятков тюбиков, а у нас ни одного. Простите!»

Я поблагодарила ее и стала уходить. Но, сделав несколько шагов, вернулась.

Я: Подождите, почему вы сказали Якима?

ПРОДАВЕЦ: Я имела в виду маленький городок.

Я: Да, но почему именно Якима?

ПРОДАВЕЦ: Там живет моя тетья.

Я: Моя тетья Фритци тоже там живет!

ПРОДАВЕЦ: Партнершу моей тети по бриджу зовут Фритци!

Вот оно! Этот разговор изменил многое — и здесь, и в Якиме.

Вероятно, вы не видите ничего особенного в том, что наши тети в Якиме вместе играют в бридж, но для нас это было приятным и запоминающимся моментом.

**Информация приносит пользу только тогда,
когда она конкретна.**

Используйте точные и конкретные факты, а не общие фразы. Общие фразы — это туманные «заполнители» речи, а точные и конкретные слова — яркие средства общения. Некоторым людям комфортно общаться общими фразами: они считают, что личная информация может быть лишней для слушателя и что он не должен ее знать. Они полагают, что слушателю неинтересны частные детали, поэтому умалчивают о них.

Угадайте, во что выльется такой неопределенный разговор? Ни во что!

Вот еще пример, к чему приводит обмен конкретной информацией в разговоре.

Однажды я спросила соседа, как он провел Рождество. Он сказал, что все в порядке, но он очень переживает: его девятилетнему сыну не понравился подарок. Я очень удивилась, узнав подробности. Сын попросил в подарок конструктор Lego — корабль Бобы Фетта*. Его отец обегал все магазины, но не нашел его. Поэтому он купил два других набора (тоже очень хороших), но мальчик, развернув подарок, лишь равнодушно взглянул на них. Даже на следующий день после Рождества сын не притронулся к конструкторам.

В тот же день после нашего разговора я пошла в магазин Lego, отыскала модель корабля Бобы Фетта, которую хотел мальчик, и сообщила отцу адрес магазина. Победа! Мальчик абсолютно счастлив, отец — герой. Да и я осталась довольна собой.

Что надо делать: используйте открывающие фразы

Вы когда-нибудь встречали человека, который начинает разговор с обсуждения нулевой гипотезы своей докторской диссертации? Надеюсь, нет. Начиная беседу с темы, которая непонятна большинству, вы рискуете провалить разговор. Уверяю, непонятные слова и глубокое знание темы не впечатлят собеседника. Это все равно что подавать

* Персонаж саги «Звездные войны». *Прим. перев.*

4. ПРАЗДНАЯ БЕСЕДА ДЛЯ НАЧИНАЮЩИХ

теннисный мяч высоко над головой соперника (в данном случае — собеседника).

Лучше оглядитесь и найдите что-то, о чем можно завести разговор. Любая фраза о том, что происходит вокруг, будет хорошим началом непринужденной беседы. Начните с простого наблюдения.

«Кажется, это какой-то новый ковер!»

«Это новый председатель родительского комитета, да?»

«Лучшая речь, которую я когда-либо слышал!»

«И звание самого медленного лифта в мире достается... нашему лифту!»

«Высота безе на этом торте, должно быть, сантиметров семь».

«Похоже, снова начинается дождь. Угадайте, кто не захватил зонтик».

«Это портрет одного из отцов-основателей агентства?»

Заметьте, что все утверждения обезличены. В этом суть: с помощью таких невинных тем вы можете легко завязать общение. Вас не сочтут бестактным или назойливым человеком, который пристаёт с личными проблемами. Вы словно выполняете *триангуляцию* — разбиваете общение на элементы «я», «ты» и «тема разговора». И этот третий элемент дает вам возможность обменяться приятными высказываниями. Кроме того, нейтральные темы позволят вам или собеседнику при необходимости легко закончить разговор. Безусловно, выбор темы зависит от ситуации. Одно дело — пообщаться, пока вы ждете лифт или такси. И другое — перекинуться парой слов, точно зная заранее, что разговор не выльется в серьезное общение. Это нормально, потому что ваши

дружелюбные фразы — набор скорости на полосе разгона перед выездом на шоссе серьезного разговора.

(В следующей главе я подробнее расскажу об открывающих темах и о том, как с их помощью переходить к серьезному разговору.)

ВСЕ ЗАВИСИТ ОТ СИТУАЦИИ

Хочу остановиться на одном из самых частых и мучительных криков о помощи моих клиентов. «Доктор Флеминг, что делать, если кто-то прерывает вас на середине предложения?» О чем бы ни шла речь, я всегда отвечаю: *зависит от ситуации и это сложный вопрос*. Все зависит от обстоятельств в каждом конкретном случае. Вы должны продумать все варианты, оценить место разговора, публику, время, предысторию, ваш интерес и терпение, а также то, что вы хотите от отношений с этим человеком.

Тот, кто задает мне подобный вопрос, имеет в виду конкретную ситуацию — она известна ему, но непонятна мне. Именно поэтому у меня нет универсального ответа. Кроме того, в каждом случае мне нужно разное количество времени, чтобы разобраться.

Как я уже сказала, все зависит от ситуации.

Повторим важные моменты, которые мы рассмотрели (далее в этой книге мы вернемся к ним снова). Подумайте о них еще раз и представьте ситуацию с вашим участием, в которой вы применяете эти навыки на практике.

- Праздная беседа — это не монолог, а обмен мнениями.
- Односложные ответы убивают разговор.

4. ПРАЗДНАЯ БЕСЕДА ДЛЯ НАЧИНАЮЩИХ

- Новая информация помогает вести беседу в любом направлении.
- Информация должна быть конкретной, избегайте общих фраз.
- Оглядитесь и начните разговор о том, что происходит вокруг.
- Общайтесь на нейтральные темы, пока не найдете тему, интересную вам обоим.
- Все всегда зависит от ситуации.

ПРАВИЛО ТРЕХ «О»: ОТКРЫВАЮЩАЯ ФРАЗА, ОТКРОВЕНИЕ, ОДОБРЕНИЕ-ВОПРОС

Лекарство

от «Я никогда не знаю, что сказать!»

Рядом с вами стоит человек с приветливым взглядом, явно расположенный к общению. Возможно, вы уже поздоровались, улыбнулись друг другу, обменялись рукопожатиями и познакомились. Теперь нужно начать непринужденную беседу, которая вас так пугает, чтобы превратить этого незнакомца из чужака в друга. На этом этапе многие впадают в панику, потому что не знают, как использовать магию общения.

Вам поможет простая формула: открывающая фраза, откровение, одобрение-вопрос.

1. *Открывающая фраза*: начните беседу с нейтральной темы — обсудите происходящее вокруг.

5. ПРАВИЛО ТРЕХ «О»: ОТКРЫВАЮЩАЯ ФРАЗА, ОТКРОВЕНИЕ...

2. *Откровение*: расскажите что-то о себе, касающееся выбранной темы.
3. *Одобрение-вопрос*: проявите интерес и задайте собеседнику вопрос по теме.

Придумайте заготовки для всех трех «О» заранее (до выхода из дома), и вам не придется вымучивать их во время беседы. Рассмотрите разные варианты: какие могут быть обстоятельства, музыка, еда, место и погода. Представьте, как именно вы можете начать и поддержать беседу.

«Кажется, в этом году много выпускников». (О1)

«Я пытаюсь найти племянника, но тщетно». (О2)

«В вашей семье тоже есть выпускник?» (О3)

В вашем послании другому человеку зашифровано: «Привет! Вы кажетесь мне дружелюбным. Надеюсь, я вам понравлюсь. Как насчет того, чтобы пообщаться?» Непринужденная беседа даст вам возможность установить контакт с человеком и узнать его получше. Правило трех «О» поможет навести мосты к другим людям.

ОТКРЫВАЮЩАЯ ФРАЗА

Меня часто спрашивают об открывающих фразах — с чего начать беседу.

«Мы уже где-то встречались, да?»

«Кто вы по знаку зодиака?»

«Вы здесь часто бываете?»

Волшебная открывающая фраза (если она вообще существует) поможет вам чувствовать себя увереннее, но банальности

едва ли будут иметь успех. Конечно, если вы не отличный юморист или очень умный человек.

Прежде чем выйти из дома, придумайте несколько тем, с которых при случае можно будет начать разговор. Это избавит вас от мучительных раздумий, что бы такого сказать, и поможет вам чувствовать себя смелее. Самый простой и безопасный способ начать разговор — обсудить то, что вас объединяет. Например, вашу компанию, проект, над которым вы вместе работаете, хозяина вечеринки, торговую палату, поход с коллегами на бейсбол, фестиваль Burning Man, пасхальную игру с поиском яиц или показ модной коллекции. Конечно, саркастическое замечание по поводу какого-то события подходит для начала разговора, но я рекомендую избегать негативных высказываний вроде «Тот, кто организовал все это, — явно недалекий человек».

Зато всегда безопасны замечания о погоде:

«Ну и жара сегодня!»

«Какой отличный денек!»

«Этот дождь вообще когда-нибудь кончится?»

Если вас передергивает от этих открывающих фраз, значит, вы не цените их дружеский посыл. В них зашифровано послание: «С вами можно пообщаться? Вы не оттолкнете меня? Можем ли мы быть друзьями?» Вам быстро надоедает эта невинная болтовня о погоде и вы хотите общаться только на серьезные темы? Таким образом вы решаете за другого человека, что он готов к обсуждению более глубоких тем. Это неразумно. Вначале оба собеседника выясняют, хотят ли они вообще общаться друг с другом.

Вы, возможно, думаете: «Боже, каким я был грубияном! Я ухмылялся этим дружелюбным людям лишь потому, что они не начинали разговор с умного высказывания, достойного моего высокого интеллекта!» Ну или что-то подобное. Многим из нас пора снять корону и научиться отвечать на попытки окружающих завязать с нами разговор на простую и нейтральную тему.

Неважно, о чем вы говорите, — важен сам факт, что вы обратились к другому человеку в надежде на приятный разговор. Не воспринимайте это слишком серьезно. Просто оглянитесь и скажите что-нибудь приятное или забавное о происходящем. Если вы заметили что-то красивое или интересное, скажите об этом. Так вы настроите собеседника на приятное, непринужденное общение. Со временем вы научитесь легко завязывать праздную беседу и переводить ее в серьезный разговор. А если нет, то просто говорите о погоде.

ОТКРОВЕНИЕ

На самом деле тема погоды — самая безобидная тема в мире для начала разговора. Она нейтральна, обыденна и касается каждого. Это хороший способ ненавязчиво привлечь внимание другого человека.

Англичане знают толк в разговорах о погоде. В книге *Watching the English: The Hidden Rules of English Behavior** Кейт Фокс сформулировала их смысл так: «Главное, чтобы вы вовлеклись в диалог, выразили согласие, нашли общий

* Издана на русском языке: *Фокс К. Наблюдая за англичанами. Скрытые правила поведения.* М. : Рипол классик, 2008. *Прим. ред.*

язык с собеседником. И участливый вздох столь же эффективно способствует процессу социального взаимодействия и укреплению дружеских взаимоотношений, как и разделенный оптимизм, совместные размышления или переносимые вместе тяготы».

«Обсуждая погоду, мы даем понять собеседнику, что хотим найти с ним общий язык. Мы бросаем веревку через пропасть, показывая, что, несмотря на все наши различия, у нас есть что-то общее. Когда на моей стороне улицы идет дождь, он идет и на твоей стороне».

«Если собеседник выскажется по теме, разговор станет более личным и интересным. Или он просто сухо ответит и кивнет, дав понять, что не настроен на общение».

МИЛО: Отличная погода сегодня!

НИЛ: Точно! Самое время выгулять моего щенка на Эмбаркадеро. Наверное, много народу придет полюбоваться заливом. Вы бывали там?

Видите, как Нил ответил на вопрос? Он *открылся* и рассказал что-то интересное о себе, показав Мило, что не против продолжить разговор, и дав ему новые темы для беседы. Дальше Мило может спросить: «А где находится Эмбаркадеро?», или «Какой породы ваш щенок?», или «Оттуда видно мост Золотые Ворота?»

Открыться и поделиться информацией о себе очень важно для развития беседы. Я не устану повторять, что любой дополнительный вопрос или факт может повернуть беседу в совсем иное русло. По мере того как разговор будет развиваться в том или ином ключе, вы обязательно найдете общую тему.

Чтобы поддержать беседу и разговорить собеседника, выйдите за рамки общих фраз о погоде и расскажите что-нибудь интересное о себе. Это поможет укрепить доверие между вами. Помогите собеседнику почувствовать себя комфортно в разговоре. Как раз об этом внимании к окружающим я и говорила раньше — оно отодвигает ваше чувство неловкости на второй план. Скоро, в главе 6, вы познакомитесь с Лео — на его примере вы убедитесь в важности такого поведения.

Как бы то ни было, вы всегда сами решаете, как много рассказывать о себе и в какой момент. Если вы хотите, чтобы окружающие знали о вас буквально все, делитесь всеми своими мыслями. Допустим, незнакомая женщина говорит вам: «Какой чудный денек! Думаю, сегодня многие выйдут на прогулку». Такое высказывание не личная информация. Другое дело, если она скажет: «Какой чудный денек! Идеальная погода и ветер, чтобы выйти под парусом в залив». Она выразила интерес к парусному спорту, и, вероятно, у нее есть лодка. Эта информация дает вам возможность перейти от темы погоды к более личному разговору о парусном спорте.

Как часто вы застреваете на начальной стадии беседы из-за нехватки находчивости и решительности? Да-да, именно вы! Даже если часто — ничего страшного. Готова поспорить: вы просто ничего не знали о том, как делиться информацией о себе.

ОТ БОЛТОВНИ К СЕРЬЕЗНОМУ РАЗГОВОРУ

Следующие три истории показывают, почему так важно рассказывать о себе. Карл никогда не умел этого делать. Лаура говорила слишком много. А из Кэролин информацию надо

было вытягивать клещами. Прочтите и подумайте, на кого из них похожи вы.

Карл

Чтобы получить повышение, скромный парень Карл, работающий в фармацевтической отрасли, должен был покинуть подсобку — свою зону комфорта — и представить компанию в деловых кругах. Он знал, что для этого повышения ему надо научиться вести себя увереннее в обществе, поэтому обратился ко мне. Карл хотел познакомиться с новыми людьми, чтобы общаться и практиковать навыки, приобретенные в моем кабинете, но понятия не имел, как это сделать.

Типичный одиночка Карл редко смотрел в глаза окружающим и всем своим видом давал понять, чтобы его оставили в покое. С чего же начать? Ему нужно было познакомиться с кем-то, чтобы общаться. И он встретил нового приятеля за мусорным баком около своего дома.

Однажды утром какой-то общительный бездомный поздоровался с Карлом у подъезда. Карл хотел было пройти мимо, но потом понял, что бродяга пытался завязать с ним дружеский разговор. Вот он, тот самый шанс! Одно из домашних заданий Карла заключалось в том, чтобы реагировать на все попытки людей заговорить с ним. Тогда он повернулся к бездомному и поздоровался в ответ. Завязалась беседа, и они познакомились. Следующий день был особенно важным для Карла. Выходя из дома, он услышал, как его друг крикнул из-за мусорного бака: «Привет, Карл!» Кто-то произнес его имя! Карл почувствовал прилив радости и удивления: другой человек увидел в нем личность. Кто-то сказал: «А вот

и ты!» — и Карл осознал, как сильно он хотел, чтобы его замечали и узнавали. Он понял, что ему это действительно нужно.

Однако их знакомство ни во что не вылилось. Думаю, барьер между их социальными классами помешал им продолжать общаться и искать общие интересы. Они остались на начальной стадии отношений и изредка болтали о том о сем: о бейсболе, погоде или пробках на дорогах.

Карл и его бездомный приятель довольствовались короткими разговорами о пустяках, только чтобы иметь возможность общаться. Вероятно (даже скорее всего), у них были общие темы для беседы. Но они никогда не всплывали в разговоре, поэтому их общение не переросло в дружбу.

Однажды Карл вызвал такси через приложение, и я решила показать ему, как еще можно применять новые навыки общения. Я попросила его сесть на переднее сиденье и пообщаться с водителем. Это было Карлу в новинку, но все новое начинается с конца старого. На следующей встрече я попросила Карла рассказать все, что он узнал о водителе. Первый был родом из Непала. Я спросила: «Как его зовут? Когда и зачем он переехал сюда? Как он смог это сделать? Что его здесь поразило? Он скучает по Непалу? По каким вещам?» Карл смог назвать имя водителя, марку автомобиля и немного рассказать про Непал. Он также узнал, что водителю нравится пользоваться приложением Luft* и что в тот день почти не было пробок. Я заверила, что в следующий раз он сможет лучше разговорить собеседника. «Прояви интерес

* Сервис, позволяющий пользователям находить водителей, готовых их подвезти. *Прим. перев.*

к человеку, — посоветовала я. — Попытайся представить себе его жизнь. Выйди из своего мирка и растворишься в истории собеседника. Вообрази, что ты должен представить его публике как оратора».

На следующей неделе Карла подвозил мужчина из Йемена. «Как вы оказались в этом городе?» — спросил Карл. Как видим, во второй раз он справился лучше, а в третий — еще лучше. Его подвозил парень из Судана. Только представьте, как бедный Карл пытался разобраться в суданской культуре, чтобы поддержать разговор! На следующем этапе нашей работы Карл сам должен был рассказать что-то о себе водителям, чтобы разговор не шел в одни ворота.

Я спросила Карла, что он рассказал о себе водителю Ахмеду. Вот что: «Марокко! Ух ты, как далеко! Никогда там не был. Я вообще никогда не выезжал из страны, если не считать Канаду». Этот крошечный факт, которым Карл поделился, был хорошим началом. После Ахмеда Карла подвозил Эдди из Гуама, а затем — пенджабец Амар. Раньше Карл не представлял, что в таких поездках можно изучить весь мир и что сам он мог открываться настолько, насколько хотел. В этом вся суть — научиться проявлять интерес и уважение к другим людям. Все равно у этих дружелюбных водителей не было шанса избежать общения с моим клиентом. Спасибо, Lyft.

Лаура

Однажды я выступала на медицинской конференции, где встретила со своей приятельницей Джанет, врачом в Сан-Франциско. Во время обеда я увидела в ресторане Лауру,

психиатра на пенсии, с которой только что познакомилась на конференции.

Я пригласила Лауру к нашему столику и представила ее Джанет. Между ними быстро завязался разговор. Почему? Они были из одного племени. Обе — врачи-женщины, приехавшие на конференцию, и обе знали меня, поэтому я могла их представить друг другу. (Мы все принадлежали к одному племени.)

Я сказала, что мне нужна операция на колене. Лаура вспомнила о прекрасном хирурге-ортопеде, с которым она вместе поступала в медицинский колледж 35 лет назад. На самом деле они когда-то давно были парой. Они не виделись уже много лет, и Лаура ничего не знала о нем. «Я знаю, где он! — воскликнула Джанет. — Его офис рядом с моей нефрологической клиникой в Сан-Франциско!»

Бинго! Потом они даже съездили туда вместе.

Эта история показывает, в чем прелесть случая и бесцельной болтовни. Если вы расскажете о себе что-то интересное, она может вылиться в серьезный разговор.

Кэролин

Я преподавала курс по развитию бизнеса в Калифорнийском университете в Беркли. Университет набрал преподавателей из Сан-Франциско, но мы почти ничего не знали друг о друге. Нас объединяла только совместная поездка в машине раз в неделю в Беркли. В одну из таких поездок Кэролин, преподавательница бухгалтерского учета, сказала, что в следующий раз ее с нами не будет, поскольку она собирается навестить семью.

Я: А где живет ваша семья?

КЭРОЛИН: На севере.

Я: Где именно на севере?

КЭРОЛИН: В Вашингтоне.

Я: В какой части?

КЭРОЛИН: На Западном побережье.

Я: А где именно на Западном побережье?

КЭРОЛИН: На одном острове в заливе Пьюджет.

Я: На каком?

КЭРОЛИН: Вашон.

Я: Я ходила в начальную школу на Вашоне.

КЭРОЛИН: Да? Я тоже! В школу Бертона.

Я: И я в ней училась!

Оказывается, первые два года начальной школы мы учились в одном классе! Здорово, правда? Но, согласитесь, добыть эти волнующие сведения было непросто. Мне пришлось буквально вытягивать их клещами!

Надеюсь, вам не придется искать новых друзей за мусорным баком. Но где бы вы с ними ни познакомились, помните: чтобы превратить непринужденную беседу в серьезный разговор, вы должны поделиться интересной информацией о себе. Пожалуй, это главное, что стоит вынести из этой книги. И всегда говорите конкретно (например, «Вашингтон», а не «север»). Не хочу слышать никаких оправданий, почему вы сейчас так не общаетесь. Назовите мне имена и конкретную информацию, и я вами заинтересуюсь. Попробуйте, это работает.

ОДОБРЕНИЕ ВОПРОСАМИ

Во время поездки в Англию в середине 1980-х годов мы с другом остановились на день на ферме крупного рогатого скота в Суррее. Ферма принадлежала отставному офицеру Второй мировой войны и его жене. Он встретил нас на вокзале и все утро показывал свои владения и постройки. Потом его жена пригласила нас на чашечку чая. Мы сидели друг напротив друга в гостиной в викторианском стиле, улыбались и молчали. Первой нарушила молчание хозяйка. Она собралась с духом (как и полагается жене бывшего британского гуркхи-офицера) и сказала: «Мы давно не встречали здесь американцев». После долгой паузы добавила с улыбкой: «Гитлер был грязным типом, не правда ли?»

Мы согласились, но разговор не клеился. Я присуждаю ей приз за самую смелую попытку завязать разговор. На самом деле мы могли бы поддержать ее порыв и спросить о чем-нибудь в ответ.

Проявите интерес к другому человеку и поддержите разговор: задайте вопрос по теме или поделитесь чем-то интересным. Но избегайте вопросов, на которые можно ответить только «да» или «нет». Конечно, простые вопросы помогают завязать разговор, но что если ваш собеседник и правда ответит односложно? Вам придется придумывать другой вопрос.

Часто молодежь и иностранцы отвечают односложно, потому что не настроены на общение. Они отвечают так, как будто важно только содержание вопроса (например, моя коллега Кэролин из истории в предыдущей главе). Радости от такого общения мало.

Задавайте открытые вопросы, которые подразумевают развернутый ответ, и вопросы, вызывающие интерес. Открытые вопросы дают собеседнику возможность высказать свое мнение.

«Что вы думаете о докладчице?»

«Легко ли вы нашли место для парковки?»

«А когда здесь открывается лыжный сезон?»

«Где в этом городе лучшие магазины женской одежды?»

«На какую наживку вы рыбачите?»

«Не знаете, почему тот джазовый клуб закрылся?»

Задавайте главные вопросы журналистов (что, почему, где и как), если хотите получить от собеседника развернутый ответ. Так вы узнаете больше интересной информации и сможете поддержать беседу.

ДЖЕННИ: Что вы думаете о выступлениях клоунов с воздушными шарами?

ЛЮК: Честно говоря... Моему пятилетнему ребенку недавно подарили набор воздушных шаров на день рождения, и он сам может сделать большинство животных, которых мастерил клоун!

Вы получили две возможные темы: сообразительные пятилетки и воздушные шары. Как бы вы поддержали разговор?

ДЖЕННИ: Набор воздушных шаров! Я бы не додумалась! Моя четырехлетняя племянница умна не по годам, ей бы понравился такой подарок. Не подскажете, где их купить?

Берите пример с Дженни. Один из лучших способов расположить к себе собеседника — спросить его о чем-то. Так

вы покажете, что заинтересованы в теме разговора и продолжении беседы. Это один из методов интервьюирования, когда вы подбадриваете говорящего и тем самым помогаете ему углубиться в тему.

СДЕЛАЙТЕ ТАК, ЧТОБЫ ЛЮДИ УЗНАЛИ О ВАШЕМ УВЛЕЧЕНИИ

Я расскажу историю, которая начинается ремонтом моих красных бархатных тапочек, а заканчивается прослушиванием Дитриха Фишера-Дискау поздно вечером.

Однажды по дороге домой я зашла в ремонтную мастерскую, чтобы забрать свои тапочки. По ее виду можно было понять, что к ремонту там относились серьезно. Когда рабочий скрылся в подсобке, я заметила на стене четыре выцветшие афиши опер Верди.

Вернувшись с моими тапочками, мастер воскликнул: «О, вы любите оперу!» И тут я осознала, что мурлыкала себе под нос романс из «Аиды» (мы все иногда что-нибудь напеваем).

Я: И вы, кажется, тоже!

ОН: Да. Больше всего я люблю немецкие романсы.

Я: Правда? На концерте Джона Ширли-Куирка я сидела прямо на полу перед ним: свободных мест не было. Он восхитителен! Думаю, вы меня поймете. Мое самое яркое воспоминание — капельки пота, стекающие по его лицу и зависающие на его ресницах. Он пел восхитительное пианиссимо и не моргал! Так сосредоточенно!

ОН: Тогда вы точно слышали Дитриха Фишера-Дискау! Он лучший исполнитель романсов. Шуберт — его конек. Никто

не исполняет Шуберта лучше Дитриха Фишера-Дискау! В его голосе... не знаю, как это выразить... в его голосе есть что-то такое... Что-то невероятное!

Я: Хочу его послушать! Когда мне было тринадцать, я однажды слышала, как Мариан Андерсон исполняла The Erl-King. Я сидела одна в первом ряду, потому что пришла в театр раньше всех. Короче говоря, исполняя детскую партию, она смотрела со сцены прямо на меня! Буквально на первых нотах я расплакалась — боже, какой у нее голос! — и поставила себя в неловкое положение. Я не понимала, что со мной творилось!

ОН: О, я вас прекрасно понимаю!

Это была она — праздная беседа! Думаю, вы хотите научиться вести именно такие разговоры — искренние, взаимно интересные и вдохновляющие.

Затем мастер вышел из-за прилавка, пожал мне руку и сказал: «Меня зовут Чан». — «А я Кэрол», — ответила я. Так мы подружились. Вот почему весь вечер потом я слушала Дитриха Фишера-Дискау на YouTube: я хотела услышать то, что так тронуло сердце Чана.

Теперь предположим, что я встретила бы его не в мастерской, а на вечеринке у соседей. Я спросила бы: «Кем вы работаете?» Он бы ответил: «Ремонтирую обувь и пылесосы». Как видите, в мастерской мы избавили себя от утомительного поиска общей темы для разговора, потому что я узнала о его страсти к опере из плакатов на стене. И мой ответ побудил его рассказать о своем увлечении подробнее.

Заметьте: этот разговор состоялся лишь по счастливой случайности. Чан выразил свою страсть к музыке, повесив

плакаты над пылесосами и обувью. Мораль проста: подумайте, какая тема вам интересна и как проще всего дать это понять собеседнику.

КЕМ ВЫ РАБОТАЕТЕ?

Вопрос «Кем вы работаете?» в начале беседы задают чаще всего. Во многих кругах место работы — единственная характеристика человека. Но многие считают этот вопрос неуместным, скучным, предсказуемым и бесцеремонным.

Так что подумайте дважды, прежде чем спрашивать о работе. Возможно, ваш собеседник не хочет, чтобы о нем судили по его профессии (европейцы особенно презирают эту тему). Вот несколько других вопросов, с которых можно начать знакомство:

«Как вы обычно проводите выходные?»

«Что интересного происходит сейчас в городе?»

«Куда бы вы посоветовали сводить детей в субботу?»

«Что вы думаете о местных клубах по интересам? Вы их посещали?»

Но предположим, вы все же решили поговорить о работе. Возможно, у вашего собеседника необычная профессия, которая может стать темой интересного разговора.

Лейл Лаундес в книге *How to Talk to Anybody About Anything* объясняет, как спрашивать о редких профессиях, чтобы беседа перешла в содержательный разговор. Но что если у собеседника заурядная должность? В этом случае ваша

задача — сделать общение интересным и задать глубокий или острый вопрос.

Как думаете, какой вопрос заинтересует продавца обуви? Явно не «Давно ли вы продаете обувь?» и не «Как вы попали в обувной бизнес?» Это неплохие вопросы, но довольно скучные.

**Хороший вопрос заставит человека
задуматься и порассуждать.**

Если вы сможете заинтересовать собеседника вопросом, он с удовольствием с вами пообщается. Приведу несколько вариантов:

«Кому труднее угодить — мужчинам или женщинам?»

«Какие клиенты раздражают вас больше всего?»

«Где в мире производят больше всего обуви?»

«Иностранная обувь отличается от нашей по качеству и цене?»

«Как думаете, какая обувь будет модной в следующем году?»

«Какие мужские кроссовки пользуются бóльшим спросом?»

Писатель и предприниматель Пол Форд рассказал в своем онлайн-блоге *How to Be Polite* («Как быть вежливым»), что он обычно говорит собеседнику, чтобы вызвать его на откровения о работе. Форд не спрашивает новых знакомых о работе, но, если они сами рассказывают о ней, он всегда восхищается: «Не может быть! Это должно быть очень сложно». И неважно, о какой работе идет речь.

Подумайте об этом. Каждый считает свою работу сложной и серьезной, не так ли? И существует ли лучший способ проявить участие?

Чтобы научиться развивать разговор от открывающей фразы к откровению, а потом к одобряющему вопросу, надо много практиковаться. «Практиковаться» означает «выйти из дома и начать общаться». Благодаря повторениям навыки общения закрепятся в памяти, и постепенно вы доведете их до автоматизма. Сначала это может выглядеть немного нелепо, но обучение общению не дается легко.

Потренируйтесь сначала дома. Не сдавайтесь, даже если почувствуете себя не в своей тарелке. Не останавливайтесь, даже если сначала будет получаться неуклюже. Если хотите, возьмите пример из книги. Перефразируйте предложения и повторите попытку.

«Отличный денек, да?» (Открывающая фраза)

«Смотрите, они поставили несколько тентов на лужайке.

Кажется, они готовятся к дождю». (Откровение)

«Как думаете?» (Одобрение-вопрос)

Вот и все, что нужно, чтобы начать общаться. Эти упражнения помогут вам, когда вы выйдете из дома в реальный мир. Вы скажете себе спасибо, что потренировались дома.

ПРОСТО ПОЗДОРОВАЙСЯ, ЛЕО

*«Здравствуйте» —
главное слово для начала разговора*

«Я выгляжу как серийный убийца», — сказал Лео после просмотра записи нашего первого с ним разговора.

И он был прав. Его каменное лицо, беглый взгляд и скудная жестикуляция сопровождалась односложными ответами и невыразительной интонацией. Я взглянула на дверь, чтобы убедиться, что она не заперта.

В общении Лео терпел неудачу за неудачей. Несмотря на отличное образование, он никак не мог устроиться на высокооплачиваемую работу. С докторской степенью Лиги плюща он работал за мизерную зарплату и пытался справиться с болезненными переживаниями, отказами и непониманием на работе. Он совсем не общался с семьей. У него было много врагов и мало хороших друзей.

Кроме того, его раздражали новые правила его дома. На самом деле именно с этой проблемой он и пришел ко мне. Его ассоциация домовладельцев (ТСЖ) разрешила жильцам

выгуливать собак прямо на лужайке возле дома. Лай собак и болтовня людей под окнами приводили Лео в бешенство. Он писал письма руководству ТСЖ, но ситуация не менялась.

Я: Лео, ты лично говорил руководству об этой проблеме?

ЛЕО: Нет. Я никогда ни с кем в доме не общался.

Я: Но ты живешь там три года! Наверняка с кем-то уже познакомился.

ЛЕО: Нет, я даже не смотрю на них.

Лео овладел искусством быть невидимым.

Только к 40 годам Лео начал догадываться, что ему нужна помощь. Я была первым специалистом, к кому он обратился, чтобы научиться общаться и находить взаимопонимание с людьми. Он сделал первый шаг.

Я постаралась вникнуть в суть проблемы, применила терапевтическую хватку и придумала для Лео первое задание. Каждый раз, встречая соседей в лифте, он должен был посмотреть им в глаза и поздороваться.

За словом «здравствуйте» обычно следует улыбка и, возможно, рукопожатие. Но улыбаться и пожимать руку пока не входило в планы Лео. Просто поздороваться уже было испытанием для него. Это как если бы я попросила его выпрыгнуть из самолета без парашюта.

В этой книге я расскажу о людях, у которых возникали трудности в общении, потому что они не знали, с чего начать разговор, как его поддержать и о чем вообще говорить. Почти все, с кем я когда-либо работала, хотели найти новых друзей и почувствовать себя частью общества, быть включенным в него. Я говорю «почти», потому что встречались и такие исключения, как Лео, который никогда ни в ком не нуждался

и не стремился к общению. Всем своим поведением он показывал, что он выше всего этого.

Но я поняла, что Лео смущало отсутствие опыта общения и он прикрывал смущение презрением и безразличием к праздной беседе. Хотя такой разговор — единственный способ завести новых друзей.

Вздыхая «Ненавижу болтовню!», вы показываете, как много у вас общего с Лео. Нам не нравятся разговоры о пустяках, потому что они заставляют нас чувствовать себя некомфортно. Мы чувствуем себя неловко и глупо в обществе незнакомых людей.

Я много думала о Лео и его несчастье. Представьте себе начало скачек. Лошадей заводят в стойла; у каждой свой номер; все готовится к гонке. Но одна лошадь упирается и не заходит внутрь; она не хочет участвовать в гонке и надменно смотрит на остальных лошадей, которые соблюдают все ритуалы. Это наш Лео!

Неважно, насколько вы умны. Вы не сможете выиграть гонку, если не поучаствуете в ней. Не сможете устроиться на хорошую работу, стать частью общества, завести друзей. И абсолютно точно у вас не будет личной жизни.

Проблема Лео — страх, замаскированный под негодование, презрение и высокомерие. Такая реакция всегда обречена на провал. Конечно, я отправляла Лео к психологу, но у него не оказалось психологических проблем. Если кто и мог помочь, то только я. Я была избранной. (Номер полиции я уже поставила на быстрый набор.)

Казалось, Лео заинтересовали мои идеи и советы. Я рассказывала ему о поведенческом подходе, и он внимательно

6. ПРОСТО ПОЗДОРОВАЙСЯ, ЛЕО

слушал. Но я будто пыталась поймать акулу на удочку для форели.

Лео выглядел вполне счастливым, слушая о том, что могло бы помочь ему улучшить общение с людьми. Просто поздоровайся с ними, Лео! Он сказал, что попробует. Но не попробовал.

Я недолго работала с Лео, потому что он не хотел меняться. Он хотел, чтобы изменились люди вокруг него. Конечно, не он один просил меня волшебным образом поменять поведение окружающих. Все спрашивают примерно об одном и том же: «Как справиться с человеком, который...» Я всегда отвечаю: это зависит от ситуации — потому что это правда. Бывает очень сложно даже заговорить на тему «Начните с себя». Пытаться изменить окружающих — отличный способ не думать, что вам самим нужно изменить в себе.

Не будьте как Лео. Я хочу, чтобы вы задумались над этой историей, изменили свое поведение и стали более общительными и открытыми. Я расскажу вам о разных способах изменить поведение и отношение к людям. Это поможет вам стать любезнее и научит налаживать связи в любой ситуации. Кроме того, вы станете более уверенными, спокойными и привлекательными. И наш путь начинается со слова «здравствуйте».

НАЧНИТЕ ЖИЗНЬ С ЧИСТОГО ЛИСТА

*Как сделать свою жизнь стоящей того,
чтобы о ней говорить*

Я расскажу еще одну историю о социальной изоляции, которая, в отличие от истории бедного Лео, закончилась хорошо. Проблема Бена заключалась в незнании правил общения и отсутствии поддержки общества. Любой может оказаться в подобной изоляции и чувствовать, будто находится на дне колодца. Надеюсь, ваш случай не так запущен, как у Бена. Тем не менее эта глава может открыть вам совершенно новую область исследования поведения в обществе.

Бен, парень из Китая, работал в Кремниевой долине. Он был специалистом по компьютерам, поэтому все дни напролет проводил у монитора. Бен обедал со своими китайскими друзьями, а вечера коротал перед компьютером или телевизором.

Однажды ему сказали, что для повышения и дальнейшего карьерного роста ему нужно улучшить речь, поэтому

он обратился к логопеду (то есть ко мне). Он усердно тренировался и научился лучше общаться. Но только в моем кабинете.

Мне нужно было научить Бена применять новые навыки на практике за дверьми моего кабинета. Проблема заключалась в том, что Бен ни с кем не разговаривал на английском языке. У него не было англоговорящих друзей; он не общался с местным англоязычным сообществом. Мы должны были все поменять.

Необходимо было не только изменить его речь, но и преобразовать его социальную жизнь, фактически начав ее с чистого листа. Нужно было найти места, где он смог бы практиковать навыки общения.

Вам есть с кем общаться? Вы довольны своей социальной жизнью? Или вы одиноки, вышли на пенсию, потеряли близкого человека? Ваш единственный друг — телевизор? Ваши дети, долгие годы занимавшие все ваше время и внимание, повзрослели и покинули дом, чтобы создать свои семьи? А может, вы любите коротать вечера за книгой, пока ваши друзья играют в мяч или развлекаются на вечеринке? Или вы недавно переехали и никого еще не знаете?

Я скажу вам то же, что сказала однажды Бену:

**Выйдите из дома! Идите в людное место!
Сделайте что-нибудь!**

ВЫЙДИТЕ ИЗ ДОМА!

Потратьте немного времени на поиск новых знакомых и мест, где вы сможете общаться, задавать вопросы и отвечать на них, смеяться, сочувствовать, сплетничать, отпускать сальные

шуточки или просто болтать о пустяках. Идите туда, где есть с кем завести дружеский разговор. Оглянитесь и найдите людей, с которыми можно практиковать и развивать навыки общения.

ИДИТЕ В ЛЮДНОЕ МЕСТО!

Самый неловкий момент в начале разговора — поиск подходящей темы. Поэтому отправляйтесь туда, где у вас заведомо будут общие интересы с другими людьми.

Ищите тех, кому нравится то же, что и вам. Общие интересы — отличная тема для начала беседы. Это позволяет легко провести триангуляцию — выбрать нейтральную тему для разговора. Обсудите погоду, уток в парке, баскетбольный матч, новые рестораны или любимую музыкальную группу.

СДЕЛАЙТЕ ЧТО-НИБУДЬ!

Будьте готовы прилагать усилия. Стоять в сторонке и подпирать стену — хороший вариант, если вы хотите остаться незамеченным. Если вы очень волнуетесь, этот вариант может сначала показаться неплохим. Это хороший первый шаг: он даст вам возможность осмотреться и понаблюдать за общением других. Но если вы хотите научиться общаться, не заставляйте людей прилагать усилия, чтобы заговорить с вами. Ищите способы помочь им завязать с вами беседу.

Вернемся к Бену. Я попросила его:

- определить свои интересы;
- найти клубы по этим интересам, где он смог бы практиковаться в английском;

7. НАЧНИТЕ ЖИЗНЬ С ЧИСТОГО ЛИСТА

- изменить свою социальную жизнь: больше общаться на английском и меньше на китайском.

Знаю, звучит очень просто. Но Бену нужно было сформулировать эти простые цели, потому что он понятия не имел, с кем практиковать навыки общения. Поставьте себя на место Бена. Представьте, что вы переехали в другую страну, и напишите, как бы вы искали новых знакомых при условии, что придется говорить только на чужом языке, которым вы почти не владеете. Довольно трудная задача, правда?

Но хочу добавить, что Бен не Лео. Бен широко улыбался, стильно одевался и носил аккуратную стрижку. Уж у него-то точно не будет отбоя от женщин!

Мы с Беном начали выяснять, чем он увлекался и интересовался до того, как его поглотили компьютеры. Компьютерные темы и темы, связанные с Китаем, мы намеренно исключили. Бен должен был:

- посещать собрания, занятия и встречи, чтобы находиться среди других людей;
- поздороваться с тремя людьми и назвать мне их имена на нашей следующей встрече;
- стать волонтером какой-нибудь организации.

Отличный план для Бена. Он выбрал класс кулинарии, где и правда очаровал всех дам. По его словам, они даже заставили его краснеть.

План Бена подойдет и для вас. Подумайте о том, что вам нравится, найдите клубы по интересам и запишитесь туда. Сделайте хоть что-нибудь.

Если вы знаете кого-то похожего на Бена, помогите ему начать новую жизнь, используя свои новые знания. Вдруг и он станет отличным поваром?

КАК СТАТЬ ПРИВЛЕКАТЕЛЬНЕЕ

Помните: мухи летят на мед

На свете много людей, с которыми можно поговорить. Ваш приятный внешний вид увеличит вероятность того, что для разговора выберут именно вас. Как говорят, мухи летят на мед. Когда вы отлично выглядите:

- вы чувствуете себя на все сто (то есть уверенно);
- люди видят ваше уважение к себе и мероприятию;
- окружающие относятся к вам гораздо лучше, чем вы ожидаете.

В этой главе вы узнаете, как выглядеть привлекательно в разных ситуациях. Я расскажу, почему важно одеваться красиво и уместно и как внешность может стать вашим преимуществом в общении. Но эта глава совсем не о том, как тратить много денег и покупать некомфортную, но красивую одежду, пытаясь произвести впечатление на окружающих.

Люди составляют мнение о вас очень быстро, буквально за миллисекунды. Большую часть информации человек воспринимает глазами. Чем лучше вы выглядите (помните: это понятие относительное!), тем лучше к вам настроены окружающие. Думаю, стоит прислушаться к этому совету.

(Я могу долго говорить о влиянии внешности на общение, но, если вы уже очень привлекательны или вам не по душе эта тема, просто переходите к главе «Как стать интересным собеседником». Она вас точно заинтересует!)

Что вы предпочтете: собраться с духом и заговорить с незнакомым человеком или чтобы незнакомец сам заинтересовался вами и подошел первым?

Если вы затрудняетесь с ответом, я помогу вам: быть востребованным — прекрасное чувство.

**Если людям нравится ваша внешность,
у вас в руках все козыри.**

Древняя мысль «красивый — значит хороший» получила новый виток популярности благодаря сотням исследований в студенческих городках, которые подтвердили эту связь. Участникам исследований показывали 18 фотографий девушек из колледжа и просили оценить их по красоте. Затем фотографии перемешивали и просили людей определить, кто из девушек более популярен, а кто — менее. В следующий раз фотографии просили проранжировать по успеваемости, потом — по чертам характера, затем — по опрятности и т. д. Догадываетесь, как выстроились рейтинги? Правильно, люди раскладывали фотографии так же, как и в рейтинге по красоте, независимо от того, что именно они оценивали.

Красивым людям часто приписывают всевозможные положительные качества. Их считают более честными, дружелюбными и обладающими более высокими моральными принципами. Они кажутся нам успешнее, умнее и популярнее. К ним лучше относятся; красивым людям легче устроиться на высокооплачиваемую работу.

Выводы следующие.

- Привлекательность побеждает в любой ситуации.
- Отнесение человека к «своим» или «чужим» происходит в считанные секунды.
- Безупречная внешность — ваше бесценное преимущество в разговоре.

Возможно, вы еще сомневаетесь и думаете: «Зачем переживать о том, как я выгляжу? Мы не должны наряжаться, чтобы произвести впечатление на окружающих. Я хочу, чтобы люди ценили мой характер, а не внешность».

Позвольте возразить и задать три вопроса:

- 1. На кого больше всего влияет ваш внешний вид?** На вас самих. Когда вы отлично выглядите, вы чувствуете себя увереннее, и это поднимает вашу самооценку. Когда вы хорошо относитесь к себе, вы хорошо относитесь и к окружающим, а ваш дружелюбный настрой помогает вам общаться легко и свободно.
- 2. Думаете, вы «настоящий» чем-то отличаетесь от того, кого видят окружающие?** Вряд ли. Чтобы люди захотели узнать о вашем глубоком внутреннем мире, для начала им должен понравиться ваш внешний вид.

3. Вы хотите, чтобы вас относили к «своим» или «чужим»?

Предположим, вы собираетесь на встречу и заранее знаете, что окружающие будут видеть в вас чужака (повод для беспокойства!). Своим внешним видом вы можете многое рассказать о себе, и это позволит другим людям быстрее принять вас в свои ряды.

Стремление выглядеть лучшим образом поможет вам чувствовать себя увереннее, а другим — сформировать о вас положительное мнение.

СИЯЙТЕ ИЗНУТРИ

Говоря о привлекательности, я имею в виду не только ваш шикарный внешний вид. Привлекательным человека во многом делают его мимика и выражение лица. Например, когда моя подруга Патрисия Фрипп входит в комнату, все вокруг будто озаряется светом. Патрисия — *бывший президент Национальной ассоциации спикеров* и профессиональный оратор, поэтому она всегда хорошо выглядит и уверена в себе. Но ее секрет — в харизме, а не в одежде и макияже. Она излучает тепло, энергию, хорошее настроение и доброжелательность. Она всегда рада всех видеть и любит знакомиться с новыми людьми. Кто не захочет подружиться с таким человеком?

Наблюдая за такими людьми, как Патрисия, вы поймете, что именно привлекает в них окружающих, и научитесь перенимать эти качества. Я помогу вам в этом.

Чтобы добиться искреннего и открытого выражения лица, попрактикуйтесь дома. Сначала мысленно представьте

то чувство, которое вы хотите передать мимикой. Не пытайтесь просто скопировать какое-либо выражение лица — вы будете выглядеть напряженно и неискренне. Повторяйте про себя следующие фразы и постарайтесь выразить эти чувства на своем лице:

«Я выгляжу великолепно!»

«Кто-то любит меня!»

«У меня есть тайна!»

Последняя фраза зажжет игривый огонек в ваших глазах и поможет вам выглядеть интересным собеседником. (Некоторым клиенткам я советовала носить какое-нибудь причудливое кружевное белье в качестве их маленькой «тайны».) Посмотрите в зеркало — вы увидите, как эти мысли преображают ваше лицо. (Пожалуйста, не делайте это упражнение во время вождения автомобиля.)

Вот еще один способ развить в себе харизму. Если вы никого не знаете на мероприятии и чувствуете себя неловко, попробуйте проявить к людям внимание и поговорить с ними. Подумайте, как и чем вы способны им помочь. Это куда лучше, чем скромно стоять в сторонке.

Приходя на какое-нибудь собрание, Патрисия первым делом тепло всех приветствует. Ее лицо буквально излучает свет. Вы наверняка встречали людей (или сами были одним из них), которые безучастно стоят в стороне, ожидая, что с ними кто-то заговорит. Сфотографируйтесь и сравните ваше обычное выражение лица и то, как вы выглядите, когда чем-то увлечены и полны энергии. Вы еще скажете мне спасибо за эти снимки — может быть, не сразу, а когда хорошенько присмотритесь к различиям.

ОДЕВАЙТЕСЬ ПО СЛУЧАЮ

Что касается одежды, совершенно нормально спрашивать организаторов мероприятия о дресс-коде. Мою подругу однажды пригласили на модную вечеринку. Она не знала, какой наряд будет уместнее, поэтому взяла с собой три комплекта одежды. Как и большинство людей, она хотела правильно одеться по случаю, чтобы не чувствовать себя неловко. Поэтому сама она осталась в гостинице, а на мероприятие отправила мужа, чтобы он разведал обстановку, рассказал ей о дресс-коде и помог выбрать наряд.

Я расскажу вам историю о том, как одежда и аксессуары могут стать поводом к началу беседы. Однажды я зашла в лифт, полный незнакомых людей, и заметила стильно одетую женщину. Пробираясь к выходу на своем этаже, я шепнула ей: «Мне нравятся ваши серьги». Не поднимая глаз, она ответила: «А мне ваш пояс!» Дверь закрылась, но этой короткой беседы было достаточно, чтобы установить контакт. Каждый раз смеюсь, когда вспоминаю эту историю, — сама не знаю почему.

Если вы увидите на улице женщину в блестящей шляпе, знайте: перед вами моя подруга Патрисия, очень яркая личность. Она не стесняется носить блестящие шляпы. Кто удержится от комментария по поводу ее головного убора? Думаю, таких людей немного.

Если вы не носите шляпы, старайтесь одеваться так, чтобы привлекать внимание, — так у людей будет повод заговорить с вами. Уверю, застенчивые люди будут вам благодарны за то, что вы дали им тему для беседы и помогли завязать разговор.

Раньше галстуки были отличной возможностью для мужчин завязать разговор, но сейчас они выходят из моды.

Поэтому при случае спросите о кроссовках и футболке собеседника. Или о татуировках! Члены некоторых организаций, например «Ротари»*, носят отличительный значок на лацкане пиджака. Это дает людям возможность спросить о таком значке. Хорошая тема для начала разговора.

Конечно, женщинам легче подбирать интересные аксессуары. Если вы хотите дать людям повод обратиться к вам, закиньте «приманку» — наденьте интересное украшение, необычные туфли, красивый шарф или пояс. Приколите брошь, которая может стать темой разговора.

МУЖЧИНА: Какой интересный значок! Держу пари, у него есть целая история.

ЖЕНЩИНА: О да! Мне подарили его на Рождество в Санта-Фе, когда я была там с Commonwealth Club. Это койот и змея, священные животные у анасази**. Мне он очень нравится.

Удивлюсь, если после этой фразы разговор не продолжится. Хотя мужчина может ответить: «Да? Ну ладно» — и закончить на этом. Но он, скорее всего, разовьет одну из прозвучавших тем.

«Мне нравится Санта-Фе».

«А как празднуют Рождество в Санта-Фе?»

«Ана... как вы сказали?»

«Вы в Commonwealth Club? Я тоже хотел в него вступить. Что дает вам членство в клубе?»

«Как змея может быть священной? Сложно представить».

* Международная неправительственная ассоциация. *Прим. ред.*

** Культура анасази — индейская культура, существовавшая на территории современных штатов на Юго-Западе США (Нью-Мексико, Колорадо, Юта, Аризона). *Прим. ред.*

ИНТЕРЕСНЫЙ БЕЙДЖ С ВАШИМ ИМЕНЕМ

На собраниях и встречах нас часто просят носить бейдж с именем. Конечно, вы его носите, понимая, что это самый простой способ познакомиться без лишнего напряжения. Напишите свое имя крупно и разборчиво, чтобы людям не приходилось приближаться к вам вплотную и сворачивать шею, чтобы прочесть его. Прикрепите бейдж на груди справа: так он лучше виден, когда вы протягиваете правую руку для рукопожатия. Кроме того, это позволит окружающим видеть ваше имя боковым зрением.

Можно ли сделать бейдж поводом для начала беседы? Нарисуйте на нем что-нибудь, чтобы заинтересовать окружающих.

Как-то я оказалась на вечеринке соседей, где почти никого не знала. На бейдже с именем я нарисовала ближайший перекресток к моему дому с пересекающимися линиями и названиями улиц. Маленький черный квадрат обозначал дом, где я живу. Люди пришли в восторг!

МУЖЧИНА: Я знаю, где это! Мой друг живет в том же районе.

Вы знакомы с Патриком О'Рейли?

Я: Да, конечно!

Мой маленький рисунок помог нам быстро найти общую тему и поддержать беседу. А с нее, как вы уже знаете, начинаются любые отношения.

КАК СТАТЬ ИНТЕРЕСНЫМ СОБЕСЕДНИКОМ

В праздной беседе эрудиция на вес золота

Роузи хотела, чтобы ее воспринимали более серьезно. Друзья ее парня работали в гостиничном бизнесе и часто собирались, чтобы поговорить о делах. Пока они общались, она молча сидела в сторонке. По ее словам, она теряла дар речи в их компании и словно отключалась. «Я впадаю в ступор рядом с ними. Что со мной не так?» — спросила она меня.

Мне на ум пришло несколько возможных диагнозов этой ситуационной немоты. Я спросила Роузи, теряет ли она дар речи при других обстоятельствах. Оказалось, что нет.

Итак, в ступор вгоняли только разговоры о гостиничном деле? *Да.*

Ходила ли она на какие-либо курсы гостиничного бизнеса? *Нет.*

Читала ли журналы по этой теме? *Нет.*

Посещала ли семинары или профессиональные конференции со своим парнем? *Нет.*

Знает ли она что-нибудь об этой отрасли? *Нет.*

Честно говоря, я была ошарашена. Мне потребовалось время, чтобы понять ее затруднительное положение. Роузи хотела выяснить, почему ее мозг тормозил во время разговоров о гостиничном бизнесе, но при этом признавала, что эта тема была ей абсолютно незнакома. Я ответила, что эта болезнь мозга называется невежеством.

Роузи не понимала — она должна хоть как-то разбираться в предмете, чтобы говорить о нем. Я пропустила нравоучения и объяснила ей, что делать, чтобы справиться со ступором. Я сказала, что с мозгом у нее все в порядке и что она может говорить о многих вещах, в которых разбирается. Окружающие могут счесть это интересным. Но если она хочет участвовать в разговорах ее парня, она должна изучить проблемы гостиничного бизнеса.

Этот совет подходит и вам! Вас сбивают с толку разговоры на темы, в которых вы не разбираетесь? Вы улыбаетесь, киваете, пытаетесь вникнуть в суть, но чувствуете себя не в своей тарелке и не знаете, что сказать?

Чтобы разговор вас заинтересовал, вы должны соответствовать хотя бы одному из этих пунктов (а в идеале всем).

- Обладать знаниями по теме, на которую люди хотят с вами поговорить.
- Обладать своим мнением по этой теме.
- Иметь собственный опыт, связанный с этой темой.
- Сделать свою жизнь и увлечения такими, чтобы о них хотелось рассказывать.

Конечно, универсального правила нет. Примените любой из четырех пунктов (или сразу все). Новая информация, чужое мнение и новые занятия делают общение интересным.

Если вы, как и Роузи, теряете дар речи на каких-то встречах, расширьте свой разговорный репертуар, чтобы найти интересные темы для бесед. Будьте в курсе событий в мире. Сформируйте свое мнение о них, чтобы быть готовым поделиться им, когда вас спросят. Старайтесь избегать общих ответов «для галочки», которые рубят разговор на корню:

«Да, я читал об этом».

«Я слышал об этом».

«Я тоже обратил на это внимание».

Подобные высказывания могут вдохновлять (или утомлять) вашего собеседника, но они не делают интересным собеседником вас самих. В этом случае вы просто хороший слушатель.

**Люди, обладающие собственным мнением, —
лучшие собеседники.**

ЖИВИТЕ ИНТЕРЕСНОЙ ЖИЗНЬЮ

Уверена, вам нравятся люди, которые много всего знают, много где побывали, занимаются интересными делами и рассказывают увлекательные истории. Разговоры с ними содержательны и глубоки. Вам больше хочется слушать о чьей-то больной спине, потянутой в огороде, или о поездке дикарем по северу Турции? Трудно быть хорошим рассказчиком, если вы все время сидите дома, не посещаете интересные места и не увлекаетесь ничем особенным.

Я знаю одного очень застенчивого врача, сумевшего побороть страх перед праздною беседой. Он специально путешествовал по экзотическим местам, чтобы потом рассказывать

захватывающие истории о поездках. Всегда любопытно послушать о его походе по Тибету или приключениях на Юконе. Этот трюк с путешествиями отлично работает!

Пройдите онлайн-курс «Введение в бухгалтерский учет», научитесь варить пиво, писать детективы или фотографировать. Что интересует вас больше всего? Я также советую вам присоединиться к какому-нибудь разговорному клубу, чтобы научиться уверенно выступать на публике. В клубе вы сможете выступить с рассказом о сплаве на плоту по реке перед небольшой группой людей, потренировать навыки общения и получить отзывы, чтобы понять, что еще предстоит улучшить в речи. Разговоры в таких клубах развивают сообразительность и способность быстро отвечать на неожиданные вопросы или ловко менять тему. Это может вам пригодиться, учитывая быстрый темп большинства современных бесед.

Вот пример разговора двух умных людей, оживленно обменивающихся мнениями. Посмотрите, как интересно следить за их беседой. Каждому из них есть что сказать, но они не забывают давать слово собеседнику.

ДЖОН: Если мы выдвигаем двух кандидатов, то каждый из них должен подготовить заявление с изложением своей позиции, чтобы мы могли начать честное голосование. В противном случае мы опустимся до сплетен и переходов на личности.

ЛЮСИ: Думаю, это сработало бы в большинстве случаев, но в нашей ситуации это расколел всех на два лагеря. Люди, не разделяющие позицию выигравшего кандидата, просто покинут клуб. А к нам и так приходит все меньше людей.

Вот еще один пример.

ЖИЗЕЛЬ: Думаю, все странные изменения в погоде — результат глобального потепления. Наводнения, засухи да и ураганы случаются все чаще.

ЭРИК: Может быть, но трудно сказать, какие изменения будут считаться нормальными в долгосрочной перспективе. В любом случае мы не доживем до тех времен, когда будет понятно, существует ли вообще это так называемое глобальное потепление.

ГЭВИН: Ребята, вы слишком увлеклись. Все — часть Божьего плана, и очень самонадеянно считать, что мы можем на что-то повлиять.

КАК ВЕЖЛИВО ВЫРАЗИТЬ НЕСОГЛАСИЕ

Оба эти диалога поднимают еще один важный вопрос: как выразить несогласие, сохраняя уважение к чужому мнению?

Как вы обычно делитесь своим мнением? Страстно и горячо отстаиваете его? Умеете ли контролировать свои эмоции? Страстная речь хорошо работает в политике, но при общении в гостях или на профессиональной конференции она может все испортить. В этих ситуациях недопустимо разжигать спор или ссору. Хозяева обычно ожидают от гостей вежливости. Если вы обманете их доверие, вас запомнят и будут осуждать еще долго.

Это не значит, что вам запрещено выражать эмоции. Вовсе нет! Но нужно научиться высказывать мнение вежливо, без язвительных шуточек, не повышая голоса и проявляя уважение к собеседнику.

Высказывая свою позицию, не переходите на личности — проведите грань между человеком и его идеей. Вы можете критиковать идею, если хотите, но проявите уважение к собеседнику и его убеждениям. Вероятно, он отстаивает свое мнение по веским причинам (и вам будет полезно узнать о них). Ваш собеседник должен чувствовать, что он может спокойно выразить свою точку зрения, не опасаясь нападок. Советую использовать следующие фразы:

«Ваше мнение очень интересно! Моя точка зрения прямо противоположна, поэтому я сначала хотел бы поподробнее услышать о вашей».

«Кажется, это очень важно для вас. Подобное случилось и с вами?»

«Не часто услышишь такие идеи. Очень хочется узнать, как вы пришли к этим выводам!»

Людям нравится обсуждать острые вопросы, но нужно сохранять вежливость и проявлять уважение. Если вам это не под силу, просто избегайте тем, вызывающих в вас бурю эмоций (например, политических или религиозных). Помните: человек, чьи политические взгляды вы не разделяете, завтра может оказаться менеджером банка, который будет рассматривать вашу заявку на ипотеку. Лидерами обычно становятся те, кто умеет обходить острые углы, проявляя остроумие и уважение к собеседникам.

Такое поведение направлено не на то, чтобы побеждать в каждом споре, а на укрепление репутации и улучшение навыков общения. Научитесь высказывать несогласие уважительно. Поработайте над этим — это стоит потраченных усилий и внимания.

ЧАСТЬ I. ОСНОВЫ

И последний совет. Праздная беседа по определению должна быть легкой и дружеской, поэтому не обсуждайте религию, политику, деньги, интимную жизнь, наркозависимость и психическое здоровье других людей. Не стоит также рассказывать пикантные истории о себе, какими бы интересными они ни были. Если вы любите делиться чужими секретами, ваш собеседник решит, что вам нельзя доверять.

ПРОЯВЛЯЙТЕ ИНТЕРЕС К ЛЮДЯМ

*Это лучший способ
побороть неуверенность в себе*

Однажды я была председателем собрания незнакомых мне людей, которые претендовали на должность руководителя волонтеров. Незадолго до начала встречи все заняли свои места. Все сидели молча, кроме Сюзанны. Она повернулась ко мне и сказала, что ее дядя учился вместе со мной в Северо-Западном университете.

Неплохо! Она отлично подготовилась к беседе, чтобы мне было проще сразу зачислить ее в ряды «своих». Конечно, мне польстило, что она потратила время на поиск информации обо мне и нашла что-то, что связывало меня с ее семьей. Взгляните на список причин, каждая из которых могла бы вызвать социальную тревожность в ситуации с Сюзанной (однако она справилась с ней).

— Она первая нарушила холодное молчание (благодаря информации обо мне и ее дяде).

- Она оказалась в центре внимания группы незнакомцев.
- Она была вознаграждена немедленным счастливым откликом «авторитета» (меня).

Ситуация должна была ее смутить, не так ли? Да, она опустила глаза и немного покраснела. Представьте, как она должна была чувствовать себя, когда начинала разговор с интересной темы и знала, что может быть публично оценена. Повлияла ли та фраза о дяде на то, что в итоге я выбрала ее? Как думаете?

«Но она ведь не страдает от социальной тревожности, как я», — скажете вы. Раньше страдала! Она рассказала мне, что росла очень самокритичной и беспокойной. Но сейчас все изменилось.

Социальная тревожность может вызывать у вас страх. Дело не в том, что вы не хотите стать частью общества, познакомиться и подружиться с новыми людьми, а в том, что страх мешает вам вести себя так дружелюбно и открыто, как вам хочется. В итоге окружающие видят в вас застенчивого, зажатого, недружелюбного, замкнутого, безучастного и непривлекательного человека. Маска безразличия и внутренний ступор могут разрушить вашу социальную жизнь.

Бойтесь ли вы:

- знакомиться с другими людьми?
- быть в центре внимания?
- делать что-то под наблюдением других?
- высказывать свое мнение в формальной обстановке?
- знакомиться с людьми, которые авторитетнее вас?
- чувствовать себя неуверенно и не в своей тарелке?
- зрительного контакта с людьми?

Если вы ответили «да» на большинство вопросов, ваша социальная жизнь, вероятно, состоит из череды мучений и неудач. Я не осуждаю вас, но и не собираюсь оставить все как есть. (Как продолжать жить как прежде? Ничего не меняйте! Каждый раз работает на ура!)

Возможно, вы утешаете себя: «Как только я справлюсь с социальной тревожностью, я выйду из дома и повеселюсь с новыми друзьями!» Но так это не работает. Ваша социальная тревожность испарится лишь тогда, когда вы начнете общаться с новыми людьми. Знаю, это не то, что вы хотели бы услышать. Но доверьтесь мне — мы будем двигаться вперед маленькими шажками.

ШАГ ПЕРВЫЙ. БУДЬТЕ ЛЮБОЗНАТЕЛЬНЫ

Чтобы быстро найти тему для общения, нужно подготовиться к мероприятию заранее и изучить основные вопросы. Допустим, вы идете в старую унитарную церковь, чтобы поговорить о бедственном положении сельскохозяйственных животных. Прочитайте заранее о церкви, докладчике, выступающей организации и актуальных проблемах, связанных с сельскохозяйственными животными. Вы потратите время на поиск информации, но это позволит вам избежать глупой и неловкой ситуации, когда вы будете мяться, не зная, что сказать, и надеясь, что собеседник сам придумает тему для беседы. Вместо этого иницилируйте разговор сами.

**Каждый, кого вы встречаете,
знает что-то, чего не знаете вы.**

Почему бы не заменить беспокойство любознательностью? Попробуйте вместо «Как же мне неловко!» думать «Как же мне интересно!». Это отлично помогает справиться с социальной тревожностью. Как насчет того, чтобы больше слушать, чем говорить?

ЖЕНЩИНА: Мне очень понравилось общаться с этим молодым человеком! Мы должны пригласить его на пикник!

Обратите внимание, что женщине понравилось с ним *общаться*. Бьюсь об заклад, он *внимательно слушал* ее, и она видела это, потому что он:

- изучал ее лицо и часто смотрел ей в глаза;
- наклонился к ней и иногда кивал, показывая, что слушает;
- задавал вопросы, говорящие о том, что он увлечен темой разговора;
- задавал уточняющие вопросы, показывая, что ему очень интересно то, о чем она рассказывает.

ШАГ ВТОРОЙ. НАПРАВЬТЕ ВНИМАНИЕ НА ОКРУЖАЮЩИХ

Есть несколько способов использовать свой мозг, чтобы чувствовать себя увереннее. Представьте, что у вас в руках фонарик. Когда вы смущаетесь, вы будто светите им себе в лицо. Это ослепляет вас, не так ли? Но, направляя свет на других людей и окружающую обстановку, вы переключаете внимание на них и перестаете заикливаться на себе.

10. ПРОЯВЛЯЙТЕ ИНТЕРЕС К ЛЮДЯМ

Проявляя интерес к окружающим, вы тем самым приводите в порядок собственные эмоции.

Отправляясь на конференцию, встречу или лекцию, подготовьтесь заранее: найдите интересные темы для разговора и сформулируйте вопросы, которые вы хотели бы задать. И не забудьте свой фонарик.

НЕ ХОТИТЕ ЛИ ПРЯНЫХ ОРЕШКОВ?

А что вы приносите на вечеринку?

Том, издатель из Телеграф-Хилла, пригласил меня на свою вечеринку, где я никого, кроме него, не знала. Собираясь в гости к друзьям, я всегда беру с собой что-нибудь к столу. Было Рождество, поэтому я появилась на пороге дома Тома с корзинкой пряных орешков.

Столы были заставлены тарелками, стаканами и блюдами с едой. Пока я озиралась в поисках свободного места для своего угощения, кто-то подошел ко мне и взял горсть орешков. Он подумал, что я обслуживаю гостей, — и именно этим я в итоге и занималась весь вечер. Но гостям мои орешки пришлись по вкусу!

«Ого, очень вкусные!»

«Где вы их купили?»

«Пальчики оближешь!»

Я отвечала: «Рада, что вам понравилось! Я сама их сделала. Кстати, меня зовут Кэрол Флеминг». Конечно, они

11. НЕ ХОТИТЕ ЛИ ПРЯНЫХ ОРЕШКОВ?

отвечали, как их зовут, мы сначала недолго обсуждали орешки, а потом плавно переходили на другую тему. Я подходила к группе людей, и они поворачивались ко мне, приглашая присоединиться к разговору. Я предлагала орешки, они с радостью угощались, и разговор завязывался сам собой. В итоге я перезнакомилась почти со всеми на вечеринке. Я так и не поставила орехи на стол: их все съели. Я прекрасно провела время в незнакомой компании и вынесла из того вечера большой урок.

Никогда не приходите на вечеринку с пустыми руками!

Вы собираетесь выйти из дома, покинуть свою зону комфорта и оказаться в ситуации, которая вас немного пугает. Ваши привычные мысли:

«Я никого там не знаю».

«Я никогда не знаю, о чем говорить».

Прежде чем выйти из дома, подумайте немного о грядущем событии. (Можете вернуться к главе «Проявляйте интерес к людям», где говорится о том, как подготовиться к мероприятию, чтобы не чувствовать себя неловко.)

Ваши ожидания и отношение к людям — то, с чем вы приходите на вечеринку. Ваши опасения могут привести вас к неудаче еще до того, как вы переступите порог своего дома. Используйте префронтальную кору мозга и попытайтесь заставить ваши комплексы работать на вас. Почему бы не вообразить себе все эти переживания, чтобы защититься от них? Представьте, что вы умеете общаться и отлично проводите время. Если бейсбольный мяч летит прямо на вас, что разумнее

всего думать: «Я поймаю его!» или «Боже, он разобьет мне голову!»? Выбор за вами.

Что вас останавливает? Вероятно, привычка всегда ожидать худшего. Она полезна для внутренней рефлексии (поговорите об этом с психологом), но совершенно точно помешает вам преуспеть в жизни и на каких-либо мероприятиях. Самое разумное, что вы можете сделать, — больше думать о других, нежели о себе.

Как преодолеть страх общения с людьми?

На вечеринке возьмите инициативу в свои руки!

Хм, это что-то новенькое. Вы считаете, что задавать настроение и создавать веселье должен хозяин вечеринки, да? А ваша задача — просто прийти и хорошенько повеселиться? Но мы ведь не на Марди Гра* в Новом Орлеане! В реальном мире вы должны уметь делать ваше присутствие важным. Подумайте:

- С каким настроением вы идете на вечеринку?
- Как вы можете передать хорошее настроение другим людям?
- Каким вы хотите, чтобы вас запомнили на вечеринке?

Подумайте, что вы можете сделать, чтобы хорошо провести время.

Ваши намерения, самооценка и ожидания влияют на то, как вы ведете себя и как вас воспринимают окружающие. (Подробнее в главе «Как стать привлекательнее».)

* Фр. Mardi gras (букв. «жирный вторник») — последний день карнавала, вторник перед Пепельной средой и началом католического Великого поста. *Прим. ред.*

Следующие три пункта помогут вам научиться очаровывать окружающих.

Думайте «А вот и вы!»

Вы чувствуете себя спокойно и комфортно, когда знаете цель общения, но комната, полная незнакомцев, пугает вас и вводит в ступор. С настроением «А вот и я!» вы концентрируетесь на своих эмоциях, и страх быть непонятым может сковать вас. Лекарство от этого — другие люди. Думая «А вот и вы!», вы переключаете внимание на них. Помните про свет фонарика, направленный на окружающих? Он спасет вас от чувства одиночества.

Воспринимайте себя как одного из Них

Задумайтесь: какое впечатление вы производите на людей? Эти мысли влияют на ваше поведение, а оно, в свою очередь, влияет на отношение людей к вам. Роберт Сапольски пишет в книге *Behave* о том, как люди разделяют окружающих на «своих» и «чужих». Мы разделяем людей на Нас и Их непроизвольно и подсознательно, за миллисекунды. Если вы идете на вечеринку с убеждением, что вы уже один из Них, так оно и будет.

Воспринимайте Их как «своих»

Думаю, вы знаете много примеров, когда люди получали то, чего ожидали. Вам кажется, что все хорошо относятся к вон той милой dame. Но она просто ведет себя так, как будто всегда

ожидает от людей расположения к себе, поэтому они к ней так и относятся. В большинстве случаев это работает. Ожидайте, что общение принесет вам радость и удовольствие. Сделайте так, чтобы это пророчество сбылось. Воспринимайте незнакомца как одного из «своих», как дружелюбного и честного человека.

ВЕДИТЕ СЕБЯ ЕСТЕСТВЕННО

Вы замечали, что иногда ведете себя странно и напряженно? Вы не можете расслабиться и будто забываете, как быть самим собой. В то же время вы осознаете, что должны показать окружающим себя настоящего, чтобы понравиться им.

**Ведите себя так же, как в компании друзей:
веселитесь, смейтесь и наслаждайтесь общением.**

Когда вы общаетесь с другом, вам комфортно, вы чувствуете себя «своими». Подумайте о таких моментах. Я обычно представляю, как разговариваю со своим другом Джем. Во время бесед с ним я запоминаю чувство дружеского тепла и духовной близости. Поэтому я могу осознанно вызывать это ощущение в других ситуациях, представляя, что общаюсь с другом. На вечеринке я веду себя так же искренне и дружелюбно, как с Джем.

Помните: мы лепим себя сами.

БУДЬТЕ ОТКРЫТЫ МИРУ

Сила невербального общения

Впечатление, которое вы производите во время общения, складывается из того:

- что вы говорите;
- как вы говорите;
- как вы выглядите, когда говорите.

В первую очередь мы осознаем, *что* нам говорят — слова, которые можно процитировать, записать, переслать другим, прочитать и отредактировать. Человечество научилось распознавать слова позднее, чем звук голоса (как мы говорим) и невербальное общение (как мы выглядим). Разумеется, язык — вершина эволюции. В то же время наш голос и внешний вид очень сильно влияют на то, как нас воспринимают окружающие.

В главе 8 мы уже говорили об особенностях внешнего вида, которые отражают ваш сознательный выбор. Теперь поговорим о невербальном общении и об исследовании доктора Сапольски, посвященном языку тела и его роли в общении.

«Кроме того, что мы умеем распознавать Их, мы также умеем почти безошибочно определять социальный статус человека. Всего за 40 миллисекунд мы отличаем доминирующее лицо (взгляд прямо в глаза) от подчиненного (глаза отведены, брови опущены). Язык тела тоже выдает статус человека, хотя и в меньшей степени. Открытая поза и широко раскрытые руки говорят о стремлении человека доминировать, а согнутая спина и сомкнутые руки — о желании быть невидимым. Мы распознаем эти сигналы подсознательно за считанные миллисекунды».

Как видите, много всего интересного происходит, пока вы говорите.

Ваш голос и положение тела несут свой посыл.

Итак, мы подошли к актуальному вопросу: как голос и тело выдают наше смущение и неуверенность в себе и как в префронтальной коре мозга зарождаются слова? Мы замечаем, когда тело не слушается нас и выдает нашу неуверенность в себе, и стыдимся этого. Как говорил Уильям Бенедикт*, «какой неожиданный поворот!».

Чувствовать себя неловко в обществе незнакомцев — абсолютно нормально. Это чувство обусловлено множеством биологических, социологических и психологических причин. Кроме того, мы много времени общаемся онлайн, не видя и не слыша друг друга и не обмениваясь невербальными сигналами. Общение с реальным человеком — сложное дело, а в век глобализации, миграции и социальной активности

* Уильям «Билли» Бенедикт (1917–1999) — американский актер. *Прим. ред.*

оно требует еще больше усилий. Оба собеседника стремятся почувствовать себя «своими», поэтому используйте невербальные сигналы дружелюбия, располагающие к общению.

ПЯТЬ ПРОСТЫХ ПРАВИЛ (ФОРМУЛА SOFTEN)

Уверенного в себе человека окружающие воспринимают как дружелюбного. Если люди чувствуют себя комфортно и безопасно в вашей компании, они с большей вероятностью заговорят с вами. Поэтому вам нужно научиться посылать сигналы дружелюбия и общительности.

Автор книги *Making Contact* («Наладить контакт») Артур Вассмер придумал аббревиатуру SOFTEN*, чтобы помочь людям запомнить, как посылать сигналы дружелюбия. Согласитесь, неплохо всегда иметь под рукой простой способ справиться с волнением. В этом случае мы используем префронтальную кору мозга, чтобы управлять эмоциональными проявлениями нашего более примитивного и эмоционального мозга. Способ может показаться простым, но он основан на противостоянии между разумом и эмоциями внутри нас.

Итак, расшифруем аббревиатуру. Пусть эти правила помогут вам лучше управлять невербальными сигналами.

Улыбайтесь (Smile)

В этом совете нет ничего неожиданного. Но давно ли вы видели свою улыбку в зеркале? Иногда то, что кажется вам

* В переводе с англ. — смягчить, задобрить. *Прим. перев.*

улыбкой, люди воспринимают за ухмылку или что-то похуже. Вы думаете, что улыбаетесь, но ваши глаза неподвижны, а рот забавно искривлен. Внимательно изучите свое лицо, когда вы улыбаетесь по-настоящему. Вы заметите, что все ваше лицо поднимается, особенно мышцы вокруг глаз. Если вы улыбаетесь только ртом, как герои мультфильмов, это выглядит неискренне. Потренируйтесь перед зеркалом, чтобы понять, какая мимика помогает вам выглядеть дружелюбно и жизнерадостно. А еще лучше — изучите фотографию себя без прикрас (но не постановочное селфи), чтобы понять, каким вас видят окружающие. Вы не раз читали эмоции других людей по их лицам, так что точно справитесь с этим заданием. Искренне улыбайтесь людям при знакомстве, иначе вас запомнят хмурым и угрюмым.

Примите открытую позу (Open Posture)

Открытая поза — это поза, при которой ваше тело развернуто к тому, с кем вы общаетесь. Руки и ноги не скрещены, голова и тело обращены к собеседнику. Расправьте плечи и разверните ступни в его сторону. Только не стойте по стойке смирно, иначе будете казаться напряженным. Ведите себя непринужденно: будьте открытым, приветливым и «безоружным».

Наклонитесь к собеседнику (Forward Lean)

Во время разговора наклонитесь к собеседнику или подвиньтесь к нему поближе. Это выразит симпатию и внимание к словам собеседника. (В английском языке слово *list*, созвучное глаголу *listen* («слушать»), имеет значение «наклоняться».) Этим жестом вы покажете, что хотите лучше

понять точку зрения и чувства собеседника. Чтобы закончить разговор, просто сделайте шаг назад или отклонитесь от собеседника.

Если высокий человек не наклоняется и не опускает голову, чтобы было удобнее общаться, собеседник чувствует отчужденность и даже некое презрение. Если вы и есть тот самый высокий человек, то можете не замечать этого, пока вам кто-то не скажет. Помните, что нужно наклоняться к людям во время разговора.

Прикасайтесь к собеседнику (Touch)

Тема прикосновений будет особенно интересна мужчинам. Но давайте проявлять осторожность. Прикасайтесь к людям только тогда, когда это кажется уместным; если сомневаетесь, не делайте этого. В каждой культуре свои правила, когда и до каких частей тела собеседника можно дотрагиваться. Так что относитесь к прикосновениям с умом и внимательно изучите этот вопрос. Например, в Америке поцелуи и объятия при знакомстве исключены. Вы можете только легко дотронуться до руки другого человека — от локтя до плеча (но не хватать его!). Вы скажете: «Если правил так много, зачем вообще говорить о прикосновениях?» Дело в том, что прикосновения — важный невербальный сигнал для эффективного общения.

Пожалуй, самая важная форма физического контакта в обществе — рукопожатие. Отнеситесь к этому жесту серьезно. Будьте уверены: люди запоминают ваше рукопожатие с первой встречи. Рукопожатие — это форма приветствия и установления контакта. Не пожалейте времени и научитесь правильно пожимать руку. (Девушки, я отдельно обращаюсь

к вам. Попросите кого-нибудь честно оценить ваше рукопожатие. Вас не будут воспринимать всерьез, если при встрече вы протягиваете вялую руку, похожую на мягкую тряпку, и ожидаете, что собеседник сам пожмет ее.)

Если вы сидите, для рукопожатия надо встать. Первыми обычно протягивают руку женщины и мужчины более высокого социального статуса и старшие по должности. Женское рукопожатие ничем не отличается от мужского. (При рукопожатии убедитесь, что ваша ладонь не заляпана жиром куриного крылышка, которым вы недавно пообедали.)

Протягивая руку для рукопожатия, направьте ее так, чтобы часть вашей ладони между большим и указательным пальцами соприкоснулась с той же частью ладони собеседника. Затем пожмите его ладонь. Советую сначала попрактиковаться с друзьями. Качество общения зависит от того, как вы ведете себя во время разговора. Научитесь здороваться и представляться, глядя собеседнику в глаза и запоминая его имя. И улыбайтесь. Столько всего надо учесть! Теперь понимаете, почему лучше сначала поупражняться дома? Понаблюдайте, как ведут себя во время разговора другие, поставьте себя на их место и проиграйте эти ситуации в своем воображении. Это принесет больше пользы, чем вы можете представить. Как только у вас получится — дело сделано. Единожды научившись, вы уже не утратите этот навык.

Установите зрительный контакт (Eye Contact)

Зрительный контакт — это не мимолетный взгляд, но и не долгая игра в гляделки. Вы изучаете лицо собеседника и улавливаете визуальные сигналы, передающие смысл его слов

и его эмоции. Лицо каждого человека способно выражать множество эмоций, и вы можете научиться «читать» людей по лицам. Посредством зрительного контакта вы показываете, что открыты для общения. Ведь, описывая дружелюбного человека, мы говорим, что у него «открытое лицо».

Зрительный контакт помогает сосредоточиться на собеседнике, демонстрирует открытость и дружелюбие, а также сообщает о вашей отзывчивости. Если обычно вы отводите глаза, постарайтесь в следующий раз поймать взгляд собеседника. В противном случае вы создаете серьезное препятствие для развития дружеских отношений.

В своем офисе я иногда записываю беседы с клиентами, чтобы они могли взглянуть на себя со стороны. Их шокирует то, что они видят: во время разговора они рассматривают потолок или свои колени. Думаете, они осознают, куда направлен их взгляд? Они и понятия не имеют! Они сосредоточены на своих мыслях, а не на лице и реакциях собеседника, что, конечно, отталкивает последнего. Тот, кто не может смотреть людям в глаза, обычно узнает обо всех новостях последним, поскольку не стремится к взаимопониманию с окружающими. Возможно, вы сейчас осознали, что эти слова относятся и к вам. Удивлены? Вероятно, вам нужна помощь, чтобы избавиться от привычки прятать глаза.

Глаза могут выражать неуверенность или безучастность. Но лучше не смотреть в глаза слишком долго. Долгий прямой взгляд подразумевает агрессию и заставляет людей чувствовать себя неудобно. Этот страх имеет биологическую природу и унаследован нами от наших животных предков. Если вы соберетесь в Руанду посмотреть на диких горилл, вам посоветуют избегать прямого зрительного контакта, особенно

с самцами. В противном случае они могут почувствовать угрозу и напасть.

Кроме того, зрительный контакт — это еще и признак очень близких отношений. Вы когда-нибудь видели влюбленную пару? Обратите внимание, как долго и внимательно они смотрят друг другу в глаза и как расширены их зрачки. Это максимальное проявление сильной эмоциональной связи.

Как научиться чаще смотреть людям в глаза?

— **Во время следующего разговора намеренно посмотрите собеседнику в глаза.** Конечно, это будет нелегко сделать. Старые привычки всплывают снова, когда вы полностью вовлечены в беседу. Но все же попробуйте. (Очень жутко разговаривать со стеной — пожалуйста, не будьте ею.)

— **Попробуйте смотреть на брови человека или на переносицу.** Это уже почти зрительный контакт и хорошее начало. Постепенно вы избавитесь от привычки опускать или отводить глаза.

Хочу предупредить: если вы будете разглядывать кому-то за спиной собеседника, он обязательно воспримет это как ваше нежелание общаться. Он может обидеться или даже оскорбиться (подробнее о том, как вежливо закончить разговор, в главе 17). Уделяйте человеку все внимание, пока вы с ним общаетесь. Если во время разговора вы ищете глазами кого-то еще, обязательно сообщите об этом собеседнику, даже если он не знает того, кого вы ищете. Вежливо скажите:

«Извините, я немного рассеян: пытаюсь отыскать свою жену».

«Мне нужно поговорить с Мартиной, прежде чем она уйдет. Надеюсь, вы не против, если я время от времени буду посматривать по сторонам».

«Если вы заметите невесту раньше меня, дайте мне знать, пожалуйста. Я хочу с ней потанцевать прежде, чем уйду».

Я часто использую большие фотографии, которые висят в моем офисе, для обучения зрительному контакту во время разговора или публичного выступления. Я прошу клиентов пересказать фрагмент своего выступления: произнося фразу, он должен смотреть в глаза человека на фото. Затем нужно перевести взгляд на следующую фотографию и произнести другую фразу. И так далее.

Потренируйтесь устанавливать зрительный контакт с людьми на фотографиях. Согласно, этот метод может показаться странным, но он поможет вам стать увереннее в себе. А главное — вы избавитесь от привычки смотреть в одну точку или отводить глаза во время общения. Продолжайте практиковаться, пока не научитесь: недостаточно проделать упражнение один раз.

Кивайте (Nod)

Кивок — это физический ответ на высказывание. Легкие кивки успокаивают и приободряют: они показывают, что вы слушаете собеседника и понимаете, о чем он говорит. Если вы никак не выражаете согласие языком тела, собеседник почувствует себя некомфортно. Вы будете выглядеть безучастным и надменным, что, разумеется, сведет разговор на нет.

Перечислим пять простых правил (формулу SOFTEN) еще раз:

1. Улыбайтесь.
2. Примите открытую позу.
3. Наклоняйтесь к собеседнику.
4. Прикасайтесь к собеседнику.
5. Установите зрительный контакт.
6. Кивайте.

Многие говорили мне, что эти правила помогли им осознать свою способность быть дружелюбными и доброжелательными. Они научились меньше волноваться о том, как их воспринимают окружающие, и внимательно следить, дружественные ли сигналы они посылают. Соблюдая эти правила, вы:

- контролируете свое бессознательное поведение, чтобы казаться окружающим дружелюбным и общительным;
- управляете собой и целенаправленно посылаете сигналы, которые располагают к вам людей и помогают им доверять вам;
- превращаете Их в Нас.

Мы отлично поработали!

Понаблюдайте за невербальными сигналами окружающих, чтобы изучить способы, которые люди используют для общения без слов. Попробуйте применить один из них во время следующего разговора. Закрепляя эти правила в поведенческой памяти, вы постепенно доведете их до автоматизма. Если вы хотите казаться людям открытым человеком, помните о формуле SOFTEN. Если вы застенчивы и замкнуты, вам понравится, что люди сами начнут с вами заговаривать.

ЧАСТЬ II

**КАК СТАТЬ
ЕЩЕ УВЕРЕННЕЕ,
ОБЩИТЕЛЬНЕЕ
И ПРИВЛЕКАТЕЛЬНЕЕ**

ЗДРАВСТВУЙТЕ, МЕНЯ ЗОВУТ...

*Самопрезентация:
как правильно представиться*

Моя подруга-врач Джоан удивлялась, почему люди говорят ей, что им кажется, будто ее зовут Джон, а не Джоан. Я объяснила: «Потому что ты всегда представляешься Джоном». Вот почему!

Иногда то, что вы хотите сказать, и то, что вы на самом деле говорите, — две разные вещи. Обратите внимание на реакцию собеседника, когда вы называете свое имя или рассказываете что-то о себе. Если вы часто слышите: «Что-что, простите?» — значит, вам нужно научиться говорить четче.

Назвать свое имя — главная часть социальной церемонии на начальном этапе знакомства. Вы хотите, чтобы собеседник расслышал ваше имя среди любого шума и при любых отвлекающих факторах? Произносите его четко, внятно, делая на нем больший акцент, чем на других словах.

Ваша обычная манера представляться не подходит для праздной беседы. Знакомство в людном месте среди суеты

и волнения не совсем обычное действие. Наберите воздуха и громко произнесите свое имя. Может показаться, что ваш голос прозвучит неестественно, но все равно сделайте это. Иначе вы будете чувствовать себя неловко, когда вас попросят представиться еще раз. И еще раз. И еще.

Особенно важно четко произносить свое имя, если оно «чуждо» собеседнику. Вероятно, для кого-то имя Густаво Гутьеррес звучит привычно, как и Джо Смит, но для Киоко Танака оно звучит не столь же просто, как, например, Кунихико Ямадзаки. Моя подруга Янъян представляется Кристи, когда общается в американских деловых и научных кругах или заказывает латте в «Старбаксе». Она сделала свой выбор, и он здорово облегчает жизнь.

Есть хороший прием. Сначала скажите: «У меня довольно сложное имя», а затем произнесите его медленно и четко. Поскольку вы уже предупредили собеседника, он внимательно прислушается к вашим словам. Вы также можете провести аналогию:

Мое имя сложновато для американцев. Меня зовут Киоко. Вы наверняка слышали о Токио. Так вот, мое имя звучит похоже — Киоко.

И конечно, широко улыбайтесь — это помогает в любой ситуации.

Сделайте паузу до того, как произнесете имя, и сразу после. Это поможет собеседнику лучше расслышать его.

«Меня зовут... Кёко... Андо...»

Сделайте паузу, даже если ваше имя не сложное, а просто необычное.

13. ЗДРАВСТВУЙТЕ, МЕНЯ ЗОВУТ...

«Меня зовут... Ренальдо... Рарберо...»

«Меня зовут... Джо... Грант... Я брат невесты!».

Запомните три важных момента. Во-первых, всегда говорите «Меня зовут...», а не «Я...». Первая формулировка дает собеседнику понять, что вы назовете свое имя, и он успевает подготовиться, чтобы услышать его. А вот за словом «я» может последовать что угодно: «Я ухожу», «Я рад был с вами познакомиться», «Я в восторге от меню» и т. д.

Во-вторых, обратите внимание, что паузы до и после имени придают важность вашей фразе. Эти небольшие остановки в потоке речи обозначают, что надо уделить особое внимание вашему высказыванию. Бормоча имя себе под нос, вы покажете собеседнику, что эта информация неважна. В шумной обстановке он вряд ли расслышит, как вас зовут.

В-третьих, обязательно расскажите немного о себе. Помогите собеседнику развить беседу на начальном этапе знакомства и поделитесь какой-то личной информацией, чтобы ему было за что зацепиться. Я уже давала этот совет в предыдущих главах и повторяю его снова, потому что люди часто забывают ему следовать (и очень зря).

На деловой встрече, вероятно, стоит рассказать что-то о своей работе.

«Кажется, мы проведем здесь вместе некоторое время, позвольте мне представиться. Меня зовут Кэти Дэвис. Я владею компанией, которая занимается графическим дизайном, и я выполняла заказы для правительственных организаций. А вы где работаете?»

«Добрый день, меня зовут Джек, я офис-менеджер. Я отслеживаю рабочие графики и проверяю, все ли вовремя

приходят на работу. Поэтому лучше со мной не ссориться!»

Правила праздной беседы требуют развернутых реплик. Назовите свое имя и скажите пару слов о себе, чтобы помочь собеседнику составить первое впечатление о вас и найти тему для дальнейшего разговора. Будет очень вежливо с вашей стороны помочь ему поддержать беседу.

Скажу еще о нескольких важных моментах. Когда вас представляют, встаньте с места, если вы сидите. Улыбнитесь, пожмите руку и ведите себя подчеркнуто учтиво, пока не станет ясно, что можно немного расслабиться. Проявляя уважение к новым знакомым, вы ограждаете их от излишней фамильярности и выражаете почтение и дружелюбие. Такое знакомство может стать началом дружбы. Стоит дважды подумать, прежде чем обращаться к человеку по имени. Вас могут неправильно понять, особенно в европейских странах.

Не ставьте во главу угла свое желание пообщаться — на первом месте всегда должно быть уважение к собеседнику. Подробнее об этом я расскажу в главе 15 «Тайна хороших манер».

ЧЕМ ВЫ ЗАНИМАЕТЕСЬ?

Ваши должностные обязанности очевидны для ваших коллег, но ваша профессия может быть абсолютно непонятна посторонним. Об этом правиле часто забывают молодые специалисты технологической индустрии из Кремниевой долины. Их раздражает и возмущает, что обычные люди не понимают, кто такой аналитик данных. Или, например,

UX-дизайнер. Вот человек смотрит на вас и говорит, что он разработчик. Но, простите, разработчик чего?

Говоря о своей профессии, следуйте простому правилу: кратко (!) опишите одну из должностных обязанностей словами, понятными большинству людей или вашему собеседнику. Я объясню это на своем примере.

Предположим, я пришла на семинар по женскому здоровью и незнакомый человек спрашивает меня о работе. Я могу представиться персональным тренером по речи. Но тогда начнется игра в угадайку.

«Хм, то есть вы логопед?»

«Вы работаете с оперными певцами?»

«Вы преподаете в школе?»

«Или на курсах актерского мастерства?»

«Вы помогаете справиться с заиканием?»

«Обучаете, как правильно выступить на публике?»

Действительно, как можно понять, чем я занимаюсь, по названию моей профессии? Я научилась представляться так: «Вы знаете, что многие вздрагивают, услышав свой голос в записи? Так вот, я помогаю им говорить и чувствовать себя лучше, чтобы они не пугались звука собственного голоса». Деловому человеку я скажу, что работаю с речью, голосом и языковыми проблемами мужчин и женщин, представляющих свой бизнес широкой публике. А если мой собеседник — семилетний ребенок, я спрошу его: «В твоем классе есть такие мальчики или девочки, которые говорят хуже других? Так вот, я учу людей говорить лучше».

Это немного похоже на маркетинг, да? Моя работа очень разнообразна, поэтому приведенные выше высказывания

о ней (и многие другие) правдивы. Я просто формулирую их по-разному — в зависимости от того, с кем разговариваю.

Подумайте, что вы можете рассказать о себе вдобавок к названию должности, чтобы сделать разговор интереснее.

Несколько советов:

- Проявите чуткость к людям не из вашего профессионального круга.
- Создайте мостик, который приблизит вас к собеседнику.
- Выясните, кем работает собеседник.

Рассказывая о своей работе, я использую конкретный и понятный большинству людей образ. Можете ли вы описать свою работу так, чтобы обычный человек сразу понял, чем вы занимаетесь? Не забывайте: вы разговариваете легко и непринужденно, а не читаете техническую лекцию. Кратко и простыми словами опишите суть своей профессии. Удачи!

ГРЕГ: Кем вы работаете?

ДЖЕРРИ: Я системный аналитик.

Представьте себе недоуменное лицо Грега. Давайте дадим Джерри второй шанс.

ГРЕГ: Кем вы работаете?

ДЖЕРРИ: Допустим, вы хотите, чтобы компьютер выполнил определенную задачу, но на нем нет нужного программного обеспечения. Мне нужно проанализировать эту задачу, чтобы понять, что именно должен сделать компьютер, и расписать все в виде отдельных заданий. Затем я отдаю эти задания программисту. Он разработает код, который заставит ваш компьютер сделать то, что вам нужно.

Отлично сказано, Джерри! Такое точное описание понятно обычному пользователю компьютера и строит мостик понимания между людьми. Это и есть главная функция праздной беседы.

КРАТКАЯ САМОПРЕЗЕНТАЦИЯ

Так называемая презентация в лифте — это самопрезентация, используемая в деловых кругах. Как правило, она длится всего 30 секунд (80–90 слов). Этот эффективный маркетинговый инструмент помогает понять, что предлагает вам собеседник и какую пользу его продукт или услуги принесут вам. Чтобы от такой презентации была польза, человек должен рассказать историю или привести яркий пример использования своих услуг и закончить ее призывом к действию.

Перед тем как выступить с краткой презентацией, оратор изучает несколько моментов: целевую аудиторию, объем рынка, конкурентов, бизнес-модели, то, как генерируются доходы и в чем уникальность его товара или услуг. Только представьте себе объем работы, проделанной для такой презентации! Конечно, в случае праздной беседы все обстоит иначе.

В деловых кругах с помощью краткой презентации вы заявляете миру о себе («А вот и я!»). Но в праздном разговоре она, наоборот, направлена на собеседника («А вот и вы!»). Она нужна, чтобы:

- представить себя как личность в обществе;
- пригласить других в свой мир;

— показать, что вы заинтересованы в установлении дружеских отношений.

Цель краткой презентации — увеличение продаж, поскольку нам больше нравится покупать вещи у тех, с кем мы знакомы и кому доверяем. А праздная беседа как раз помогает выстраивать доверительные отношения. Вот так это и работает.

ИГРА В ИМЕНА

Хотите научиться по-настоящему очаровывать людей? Тогда начните запоминать, как их зовут, и обращаться к собеседникам по именам. Ничто так не ласкает слух человека, как звук его собственного имени. Назовите его по имени, и он запомнит вас надолго.

Бывает, что вы смотрите на знакомого, которого хотите кому-то представить, и понимаете, что не помните, как его зовут. Готова поспорить, с вами такое случалось! Забывчивость — одна из самых частых проблем социальной жизни (и издевка возраста). Если вы страдаете ею, вы не одиноки.

Можно ли научиться лучше запоминать имена? Думаю, да. В любом случае вы можете научиться достойно выходить из неловкой ситуации. Если вы не можете вспомнить чье-то имя, не краснейте, не увиливайте и не корите себя за забывчивость. Это не так страшно — всего лишь мелкая неприятность. Я знаю примеры, когда люди изящно выкручивались из такого положения. Автор книги *Miss Manners' Guide for the Turn of the Millennium* («Справочник мисс Манеры для рубежа тысячелетия») рассказывает о трюке добродушного

чудака, который спрашивает имя шутя и как бы между прочим:

«А вы случайно не помните свое имя?»

У моей подруги Джоан Миннингер учились тысячи учеников, и она каждого приветствовала веселой шуткой:

«Черт побери, как же тебя зовут?»

Итак, на каком-нибудь собрании к вам подходит человек и называет вас по имени, но вы понятия не имеете, как его зовут. Что вы обычно говорите? Я говорю примерно следующее:

«О, здравствуйте! Рада вас здесь встретить! Пожалуйста, напомните, как вас зовут.»

«Какая приятная встреча! Но я, хоть убейте, никак не могу вспомнить ваше имя. Пожалуйста, подскажите мне его, а то оно вылетело у меня из головы.»

Все в порядке! Как правило, люди не обижаются и не злятся на ваши провалы в памяти. Большинство отвечают очень любезно, ведь каждому из нас доводилось забывать чужие имена.

Специалисты по активации памяти придумали несколько способов для запоминания имен, потому что этот ценный навык стоит того, чтобы его совершенствовать. Рассмотрим некоторые из них.

Для начала пообещайте себе уделять больше внимания именам окружающих. Вы же не думаете, что сможете научиться этому без каких-либо усилий? Вы решили стать

лучше, поэтому должны целенаправленно выполнять все шаги. Сосредоточьтесь! Вы знаете, что собеседник назовет свое имя в самом начале беседы. Будьте начеку, чтобы запомнить его. Если вы забеспокоились о том, какое впечатление производите и правильно ли пожимаете руку, и тут же забыли имя, просто скажите: «Пожалуйста, повторите, как вас зовут».

Не бойтесь попросить повторить. Ваш собеседник, скорее всего, тоже успел забыть ваше имя. Переспросив, вы покажете ему, что действительно хотите запомнить, как его зовут. Произнесите его имя вслух несколько раз, чтобы оно отложилось в памяти. Допустим, я знакомлюсь с Роном Тоньотти и его дружелюбный взгляд и лукавая улыбка поражают меня. Я сделаю все, чтобы запомнить его необычное имя прежде, чем оно вылетит у меня из головы.

«Рада познакомиться с вами, Рон».

«Присядете за наш столик, Рон?»

«Как давно вы вышли на пенсию, Рон?»

Если мне необходимо запомнить имя собеседника, я не буду записывать его на обратной стороне клочка бумаги. Вместо этого я представлю Рона кому-нибудь из своих знакомых, чтобы связать его имя с лицом. Ассоциации тоже хорошо помогают установить связь между человеком и его именем. Например, знакомясь со мной, Кэрол Флеминг, вы можете представить, как я пою рождественские колядки*. Недавно при знакомстве с Томом я вспомнила стихотворение: «Том, Том, сын дудочника, украл свинью и убежал». Я представила свинью в руках Тома, и этот образ сразу врезался мне

* Carol в переводе с англ. — колядка, веселая песенка. *Прим. перев.*

в память. Знакомьтесь с Марией? Оберните ее мысленно в шотландскую ткань и представьте ее королевой Шотландии Марией Стюарт. Вас знакомят с Джемом? Мысленно нарисуйте маркером (стираемым, конечно) букву Д на его лице. А что насчет Дениса? Денис рифмуется с «редис». Представьте его с редиской в руках. Подойдет любая ассоциация, но постарайтесь, чтобы окружающие не догадались о вашем способе запоминать имена.

Если вы понимаете, что человек, с которым вы здороваетесь, забыл ваше имя, просто представьтесь снова. Скорее всего, он ответит: «Конечно, я вас помню!» — но в глубине души будет вам очень благодарен за любезную подсказку.

КАК ПРЕДСТАВЛЯТЬ ЛЮДЕЙ ДРУГ ДРУГУ

Допустим, вы представляете ваших знакомых друг другу. Недостаточно просто назвать их имена (избегайте одиночных фраз!). Найдите темы, представляющие взаимный интерес, расскажите что-то интересное о них или о том, как вы познакомились. Это поможет им быстрее завязать интересный разговор.

«Джордж, хочу представить тебе Люси. Она работает за стойкой регистрации и знает пару интересных историй о наших знакомых».

Эта фраза сыграет вам на руку. Джордж теперь настроен на приятный разговор, а Люси чувствует себя интересным собеседником. Пока она рассказывает свои истории, вы, если хотите, можете извиниться и перейти к другой компании.

«Это Сьюзен Грант. Она владеет агентством по подбору домашнего персонала и знает, какие бокалы для какого вина предназначены».

«Познакомьтесь с Джемем Винером. Он адвокат и альпинист, а еще любит сплавляться на байдарках».

«Разрешите представить Элеонору Эйнхорн. Она писатель и редактор, а в свободное время шьет спальные мешки для бездомных».

«Хочу познакомить вас с Нормой Уолден. Она активный член Commonwealth Club и большой любитель путешествий».

«Познакомьтесь с моим любимым учителем Джерри Кантором. Он большой фанат джаза».

«Это моя подруга Шерри Брайант из Нью-Йорка. Я столкнулась с ней на прошлой неделе, когда бегала в Центральном парке».

«С Бетти Баллок мы каждый день ходим на работу. И мы много лет вместе играли в театре».

Знакомя людей друг с другом, расскажите что-то особенное о каждом из них, чтобы им было легче найти общие темы и завязать интересную беседу.

Кого представлять первым?

Во всех фильмах короли, королевы, придворные, слуги и обычные люди относятся к разным слоям социальной структуры. Это разделение очевидно даже по тому, как людей представляют друг другу:

«Ваше Величество, разрешите представить Вам султана Брунея».

13. ЗДРАВСТВУЙТЕ, МЕНЯ ЗОВУТ...

Этот пример придворной презентации поможет вам запомнить, чье имя следует назвать первым, представляя кого-либо в официальной обстановке. Просто определите, кто в данной ситуации будет «вашим величеством». Сначала обращаются к человеку, который выше по статусу или старше по возрасту. Если вы представляете нового сотрудника Тома президенту компании господину Эпштейну, скажите так:

«Мистер Эпштейн, я хочу познакомить вас с Томом Лилом, устроившимся на работу в отдел по связям. Том, это Джо Эпштейн — президент компании и профессионал сферы связей. Кстати, как продвигается ваша книга?»

А теперь менее официальная ситуация:

«Мама, это мой новый сосед по комнате Скотт. Он приехал из Миннесоты. Скотт, это моя мама, Дороти Фуллер».

Обратите внимание: сначала вы представляете приятеля маме, а потом наоборот.

ЕШЬТЕ, ПЕЙТЕ И ПРОГУЛИВАЙТЕСЬ ОТ СТОЛИКА К СТОЛИКУ

*Как общаться с людьми
и ничего на них не пролить*

Я еле заметила вас вчера вечером на корпоративной коктейльной вечеринке — вы незаметно проскользнули в дверь и скрылись в ближайшем темном углу. Вы прятались в темноте, пока не увидели стол с едой. Тогда вы вышли из тени, чтобы взять немного круассанов, лосося и напитков. Судя по тому, как вы наваливали куриные крылышки и пирог с заварным кремом на бумажную тарелку, вы еще не обедали. Вы стояли в явном замешательстве с тарелкой еды в одной руке и пластиковым стаканчиком в другой, размышляя, почему у вас не три руки. Кто-то хотел подойти к вам, чтобы поздороваться и пожать руку, но ваши руки были заняты едой. Вы быстро метнулись в темный угол, чтобы остаться наедине с тарелкой. В следующий раз, когда я бросила взгляд в угол, вас там уже не было. Мысленно я спросила вас: «Зачем

вы вообще пришли на коктейльную вечеринку? Чтобы поесть куриных крылышек?»

На самом деле вы пришли, потому что решили, что должны общаться и знакомиться с новыми людьми.

Давайте переиграем эту сцену, чтобы у нее был более счастливый конец. Вы переходите от одной группы людей к другой и знакомитесь с новыми людьми (это и называется «тусоваться»). Так вы сможете насытить себя — но в этот раз общением, а не пирогом с кремом.

Вот простая пошаговая инструкция.

ПЕРЕД ВЫХОДОМ ИЗ ДОМА

1. Оденьтесь по случаю, чтобы привлекательно выглядеть и чувствовать себя уверенно.
2. Выберите интересный аксессуар, чтобы дать людям хороший повод заговорить с вами.
3. Съешьте что-нибудь заранее, чтобы на вечеринке думать об общении, а не о еде.

НА ВЕЧЕРИНКЕ

1. Придя на вечеринку, сначала дайте себе минутку, чтобы отдышаться.
2. Обратите внимание, что доброжелательные и приветливые люди на вечеринке выглядят более привлекательными.
3. Следите за своей мимикой, чтобы не выглядеть угрюмо.
4. Помните о шести правилах: улыбайтесь, примите открытую позу, наклонитесь к собеседнику, смотрите ему в глаза и не забывайте кивать и прикасаться к тому,

с кем вы говорите (см. главу 12 «Будьте открыты миру»).

5. Включите радиолокатор вежливости.
6. Выключите мобильный телефон и уберите его подальше.
7. Дайте себе установку «А вот и вы!».
8. Проверьте, нет ли в комнате знакомых людей, с которыми можно завязать беседу.
9. Вы знаете хозяина или хозяйку вечеринки? Если да, то сообщите им, что вы пришли. Скажите что-нибудь приятное о событии или вечеринке. Но помните: краткость — сестра таланта.

«Ваш дом великолепен!»

«Пахнет чем-то очень вкусным».

«Какие красивые цветы!»

«Отличная вечеринка!»

«Вы выглядите просто потрясающе!»

10. Не перетягивайте все внимание хозяина на себя и не отнимайте у него много времени, даже если вы больше никого здесь не знаете. Хозяева обычно очень заняты: они должны знакомить гостей, открывать вино, вешать пальто и следить, чтобы еда не пригорела. Если это частная вечеринка, то ее хозяин наверняка познакомит вас с кем-нибудь — это его «работа». Он представит вас кому-то из гостей и, скорее всего, попытается найти для вас общие темы для беседы. Он поможет вам завести разговор, а потом исчезнет в толпе гостей, поэтому дальше вам нужно будет поддерживать беседу самим.

14. ЕШЬТЕ, ПЕЙТЕ И ПРОГУЛИВАЙТЕСЬ ОТ СТОЛИКА К СТОЛИКУ

11. Побродите среди гостей, поболтайте о том о сем с разными людьми, попробуйте несколько закусок и помогите создать атмосферу радушия и праздника (это ваша «работа» как гостя).
12. Будьте готовы знакомиться с новыми людьми. Если вы пришли на вечеринку с другом, вам лучше разделиться. Застенчивые люди любят вместе сбегать с вечеринки или отсиживаться вдвоем в сторонке. Вместо этого разойдитеесь по разным сторонам, чтобы другие могли с вами поговорить. Время от времени вы можете общаться со своим другом. Но помните: вы не дадите другим шанс познакомиться с вами, если ни на шаг не будете отходить от приятеля.

В ОБЩЕНИИ УЧАСТВУЮТ ДВА ЧЕЛОВЕКА

Вы закончили разговаривать с новым знакомым на вечеринке и заметили двух других беседующих людей. Допустим, вы знаете одного из них. Сначала выясните, согласятся ли они впустить вас в свою беседу. Посмотрите на их язык жестов, чтобы понять, открыты ли они для общения с третьим человеком. Вы ведь не хотите прервать серьезный или личный разговор? Для начала понаблюдайте за ними. Развернуты ли их тела друг к другу? Смотрят ли они друг другу в глаза? Если да, это значит, что они очень увлечены беседой и друг другом. Не мешайте им.

Подойдите к группе оживленно беседующих и встаньте рядом — вы уже близки к цели! Но не расстраивайтесь, если вас проигнорируют. Возможно, они пока не готовы прервать разговор, чтобы познакомиться с новым человеком.

Не волнуйтесь! Не принимайте это на свой счет — просто перейдите к другой группе. Вы ведь тоже не всегда рады новым участникам общения, когда говорите на тему, которая вас очень волнует? А в следующий раз попробуйте понять, почему вы стоите и молчите будто воды в рот набрали. Вероятно, вы не знаете, как вклиниться в разговор, потому что вас еще никто не представил группе. Не обращайтесь внимания и просто присоединитесь к разговору: никто вас не осудит.

Когда два человека готовы общаться с кем-то еще, они перестают пристально смотреть друг другу в глаза. Они продолжают общаться, но их корпуса развернуты к другим людям, а взгляды блуждают по комнате. Вы можете подойти к ним. Обратите внимание на эти невербальные знаки: однажды вы сами захотите послать окружающим сигнал, что вы открыты для общения.

Мы все подсознательно знаем эти жесты. Немного странно целенаправленно управлять языком тела или мимикой, потому что они уже заложены в нас на подсознательном уровне, но нужно научиться этому. Мы перестали общаться с помощью некоторых эмоциональных сигналов. Возможно, мы разучились доверять бессознательным невербальным микрожестам и считаем настоящим общением только слова, которые произносим осознанно.

Подумайте, по каким признакам вы улавливаете отношение людей к вам. По тому, что они говорят? По тому, как они говорят? Или по тому, как они выглядят, когда говорят? Психолог Альберт Мейерабиан считает, что в ситуации, когда эмоции и отношение могут быть поняты двояко, важно учитывать все три канала общения. Вы видели, чтобы кто-нибудь говорил

«Я люблю тебя» низким ворчливым голосом и с хмурым выражением лица? Думаю, вы понимаете, что я говорю о наличии смешанного сигнала, когда невербальные компоненты — язык тела, выражение лица и интонация (то, что заложено в нас природой) — придают больше значения сказанным словам.

Допустим, вы с кем-то разговариваете. Вы уже приготовились к своей краткой презентации, но ваш собеседник вдруг говорит нечто эмоционально важное для него: его собака умерла или его мама недавно перенесла инсульт. Забудьте заготовленную речь. Здесь нужно быть чутким и восприимчивым — помолчать и просто выслушать человека. Но вы заметили, что кто-то приближается к вам, чтобы весело поздороваться и присоединиться к разговору. Как вы поведете себя в такой ситуации?

Проявите участие: повернитесь к приближающемуся человеку вполоборота, разверните корпус к вашему эмоционально уязвимому собеседнику, выступив в роли психологического барьера. Отступите немного от приближающегося человека, но так, чтобы не обидеть его. Сделайте небольшой жест рукой, чтобы его остановить, поднимите брови и слегка кивните, чтобы дать ему понять: «Я заметил вас и ничего не имею против вас, но, извините, у нас здесь личный разговор». Он поймет.

Теперь все ваше внимание принадлежит собеседнику. Мы все должны делать такие вещи друг для друга.

Вот другая ситуация: ваш собеседник что-то долго и утомительно рассказывает вам и вы чувствуете себя словно в клетке. Конечно, продолжайте любезно слушать, глядя ему в глаза. В то же время разверните свое тело от собеседника и повернитесь лицом к другим людям в комнате, чтобы дать

им сигнал, что вы открыты для общения. Возможно, кто-то подойдет и «спасет» вас от утомительного разговора. Но если никто не приходит вам на помощь, выполните шаги для «аварийного» завершения разговора из главы 17.

А теперь вернемся к теме этой главы.

Итак, вы присоединились к разговору двух людей, которые показали, что открыты для общения, и познакомились с ними, выполнив все ритуалы. Разговор завязался, но в нем участвуют лишь двое из вас, а третий просто слушает и чувствует себя неловко. Самое время ему отделиться от вас и пообщаться с кем-то еще. Он делает шаг назад и прощается примерно так: «Приятно было пообщаться». Или чуть поднимает стакан, кивая вам, и уходит.

Вы, наверное, думаете: «Разве это вежливо?» Вполне. Но я понимаю, что вас беспокоит. Покидать беседу допустимо, если вы обозначили свой выход из нее. Это все упрощает и позволяет людям переходить от группы к группе, вступать в беседы и покидать их. На корпоративных мероприятиях или вечеринках мы знакомимся со множеством людей. Вы ведь пришли не за тем, чтобы общаться с одним человеком?

Понаблюдайте за руководителем компании на новогодней вечеринке. Она успевает поболтать со всеми, уделить внимание каждому сотруднику и каждому сделать комплимент или сказать что-то приятное.

«Наконец-то я могу с вами поздороваться!»

«Очень рада была познакомиться с вашим мужем... Кстати, вы выглядите потрясающе!»

«Рада тебя видеть, Сьюзен! С нетерпением жду вашего отчета с заседания правления. Вы всегда на высоте!»

Она уделяет внимание каждому: смотрит вам в глаза и заставляет вас чувствовать себя ценным. Но глава компании должна пообщаться еще и с другими людьми, поэтому позвольте ей перейти к ним. Не пытайтесь под конец разговора удержать ее внимание какой-то идеей или планом. Вечеринка — неподходящее время и место для них. Ограничьтесь фразой: «Я хотел бы встретиться с вами на следующей неделе и поделиться одной мыслью — думаю, она вам понравится». Вот и все.

Руководитель компании должна успеть пообщаться со многими — насколько это возможно. А затем уйти. Вероятно, на вечер у нее запланировано еще три мероприятия, на которых обязательно нужно появиться. Корпоративные мероприятия в офисе должны посещать все — от работника склада до СЕО*. Если вы тот самый работник склада, то, вероятно, не обладаете такой же социальной уверенностью и компетентностью, как более высокопоставленные коллеги. Но вы можете понаблюдать за ними и попытаться сделать шаг или два в этом направлении. Подойдите к руководителю и произнесите что-то вроде «Просто хотел сказать, что мне нравится моя работа и я всегда очень ценю ваши советы». Затем отпустите его пообщаться с другими.

ЕШЬТЕ И ПЕЙТЕ, НО НИКОГО НЕ ОБЛЕЙТЕ

Вы подходите к столику с едой или бару просто потому, что там столпились люди. На людных мероприятиях обычно подают напитки, поскольку они способствуют общению.

* Chief Executive Officer — главное должностное лицо компании, аналог генерального директора в российской иерархии. *Прим. ред.*

Когда люди вместе едят и пьют, уровень их напряжения снижается (это правило работает для большинства приматов). Но если вы очень волнуетесь, то, вероятно, захотите выпить чего-нибудь «погорячее». Помните, что это может поставить вас в неловкое положение и в итоге привести к нежелательным последствиям.

Первое правило: перекусите, прежде чем пойти на вечеринку. Очень сложно лавировать в толпе, держа тарелку, полную еды. Еда может упасть на пол, а соус — пролиться на вашу рубашку или белое пальто незнакомой дамы. Да вы сгорите со стыда, если это произойдет! Ваш сытый желудок не стоит тех неприятностей, которые могут случиться, поэтому ешьте на вечеринках немного — и только для того, чтобы завязать разговор.

То же касается и алкоголя. В официальной обстановке или на корпоративном мероприятии медленно потягивайте напиток, но не выпивайте его залпом. (Вы же не хотите потерять контроль над собой?) Следите за своим поведением, чтобы потом не пришлось о нем сожалеть. Держите стакан в левой руке, чтобы правой обмениваться рукопожатиями. В этом случае рука не будет влажной или холодной. Попрактикуйтесь немного, и вы научитесь удерживать в левой руке небольшую тарелку с закусками и стакан.

(Только для завсегдатаев вечеринок: держите стакан большим и указательным пальцами за нижнюю часть. Так вы сможете держать небольшую тарелку — два пальца снизу и средний палец сверху. Согласна, тут нужно попрактиковаться, но этот прием освободит вам правую руку для рукопожатий. Кроме того, вы сможете избежать неловкой суеты — вам не придется

искать, куда поставить еду и напитки. А главное, вы не будете чувствовать себя глупо.)

Не налегайте на закуски.

На вечеринках, как правило, подают аппетитные закуски, но не пытайтесь заменить ими ужин. Невежливо наваливать на тарелку все виды закусок, которые вы видите на столе.

Чтобы наглядно проиллюстрировать это правило, расскажу одну чудовищную, но правдивую историю. Представьте, что нас с вами пригласили на обед в частный дом, где в гостиной лежит белоснежный ковер... Атмосфера уже накаляется, да? На шведском столе — закуски итальянской кухни. Мэр и члены совета директоров одеты с иголки. Двое мужчин поворачиваются друг к другу и протягивают руки для рукопожатия.

В этот момент некая женщина пытается протиснуться между ними, держа в руках тарелку со спагетти и фрикадельками под томатным соусом. Нельзя было выбрать более удачный момент (точнее, неудачный)... Мужчины сомкнули руки в рукопожатии прямо под ее тарелкой, отчего та взлетела вверх, а потом приземлилась у их ног. Вся еда рассыпалась. Представьте, как следующие 10 минут себя чувствовали те двое мужчин, женщина, хозяйка и ее ковер. Остальные гости сочувственно качали головами, но это было то еще зрелище!

Теперь второе правило: ешьте маленькими кусочками. Не пытайтесь откусить больше, чем можете быстро прожевать и проглотить. Случалась ли с вами ситуация, когда к вам вдруг кто-то обращался, а вы стояли с набитым ртом? Если да, вы чувствовали себя очень неловко.

ЧАСТЬ II. КАК СТАТЬ ЕЩЕ УВЕРЕННЕЕ, ОБЩИТЕЛЬНЕЕ...

Только не подумайте, что на мероприятиях вам вообще нельзя пить и есть, а надо лишь общаться, налаживать связи и заводить знакомства. На самом деле еда может стать хорошей темой для начала разговора.

«Этот пирог выглядит восхитительно! Интересно, с чем он... Вы его пробовали?»

«Торт просто потрясающий! Надеюсь, на вкус он даже лучше, чем на вид. Как думаете, из чего он?»

«Я здесь впервые — не ожидал такого количества вкусной еды! Тут всегда такой богатый шведский стол?»

Конечно, потом вы попытаетесь переключиться с темы еды на что-то более стоящее и сможете найти общие интересы. Далее я расскажу вам больше о том, как правильно поддерживать беседу. А прямо сейчас давайте познакомимся с людьми в комнате.

ТАЙНА ХОРОШИХ МАНЕР

*Теплое отношение,
уважение и праздная беседа*

Правила и особенности этикета сильно различаются по всему миру. Мы все чаще путешествуем, поэтому важно знать культурные особенности разных народов. Кроме того, население стран становится более разнообразным вследствие иммиграции. В каждой культуре есть своя форма беседы — от короткой до длинной. В этой главе мы рассмотрим некоторые из них.

О правилах хорошего тона можно написать отдельную книгу, но это не ко мне. Хотя одно важное понятие — вежливость — объединяет все культуры. Я считаю, что вежливость стоит рассматривать как плавный переход между теплым отношением и уважением, дружелюбием и соблюдением формальностей. Теплое отношение подразумевает улыбку, наклон в сторону собеседника, неформальный стиль общения, схожесть интересов и душевную близость. А уважение

предполагает серьезное отношение, соблюдение дистанции и более формальный стиль общения. Культуры по-разному рассматривают «переходную позицию», которая определяет ваше поведение в новых отношениях. Если вы нарушите одно из правил вежливости, вас сочтут грубияном и занесут в категорию «чужих», поэтому изучайте правила хороших манер в каждой культуре.

Вот два совета тем, кто находится на начальном этапе межкультурного общения.

1. **Будьте антропологом.** Наблюдайте за мужчинами, женщинами, людьми разных возрастов и социальных статусов. Ведите себя как интересующийся и непредвзятый наблюдатель, чтобы лучше понять, как общаться в данной культуре.
2. **Почитайте в интернете** о правилах поведения в обществе в стране, куда вы собираетесь.

Я приведу несколько примеров различных культурных особенностей, чтобы показать, как важно знать о них заранее. Хочу, чтобы вы понимали: разговоры «ни о чем» ведут по всему миру. Это важная форма общения для всех людей, имеющая свои особенности в зависимости от контекста. Необходимо вести беседу по правилам той страны, в которой вы находитесь, чтобы не ударить в грязь лицом. Ваши усилия будут вознаграждены, но хочу предупредить вас: даже если вы очень стараетесь, все может пойти наперекосяк.

Приведу один пример. Однажды в Стамбуле меня пригласили на ужин в дом религиозного лидера. Его жена, закрытая с ног до головы, подносила нам блюдо за блюдом. Она постоянно смотрела себе под ноги и не говорила

по-английски. Следуя правилам вежливости своей культуры, я решила поблагодарить хозяйку за еду. Но хозяину это совсем не понравилось: он нахмурился и сказал, что я могу разговаривать только с ним. «Наши женщины, — пояснил он, — необразованные и нецивилизованные». Это случилось много лет назад, но не так-то просто забыть подобное высказывание.

Расскажу еще одну историю, которая тоже надолго врезалась в мою память. Я работала волонтером в зоопарке Сан-Франциско и помогала одной женщине (жене спонсора) обустроить сад камней. Весь день мы пололи землю, удобряли ее и сажали растения. К концу дня мы все перепачкались. На прощание я сказала: «Было приятно поработать с тобой, Вивьен». Она вскинула голову и поправила меня: «Миссис Льюис!» Ловко она поставила меня на место, не так ли?

ПРАЗДНАЯ БЕСЕДА В ДРУГИХ СТРАНАХ

Прежде чем отправиться в другую страну, важно изучить культурные особенности и ритуалы ведения беседы, чтобы иметь о них хоть какое-то представление.

Например, в отличие от американцев, скандинавы, швейцарцы и немцы не любят болтать о пустяках, поэтому в их краях вы едва ли услышите непринужденную беседу. Они предпочитают рассуждать на серьезные темы, а не просто трепать языками, чтобы убить время или прервать молчание. Они не невежливы — просто не любят пустой болтовни.

А вот бразильцы и итальянцы обожают праздные разговоры и считают невежливым начинать беседу на серьезную тему без «прелюдии». Футбол — отличная тема для общения

с ними, но нужно хоть немного в нем разбираться. Спорт и технические новинки — хорошие варианты для начала разговора в большинстве стран, в том числе на Ближнем Востоке, где праздные беседы очень популярны. А вот русские, по моим наблюдениям, не любят праздных бесед. В России содержательный разговор ценят больше пересудов о погоде: с большим удовольствием обсуждают горячую новость, чем оценивают спортивные матчи или климат. Разговор может начаться просто: «Будем знакомы?» — «Будем!»

Непринужденные разговоры — обычное дело в большей части Азии, в том числе в Индии, где вопросы о планах на выходные, отпуске и особенно семье считаются вполне вежливыми. Поэтому не стесняйтесь их задавать. Проявите интерес, расспросите собеседника о его семье, расскажите, что вам нравится в Индии больше всего.

Вопросы местных могут показаться вам допросом, как будто они пытаются понять, к какой категории вас отнести (что они и делают на самом деле). Они хотят завязать новое знакомство и установить с вами доверительные отношения. Но не стоит обсуждать с ними касты или Пакистан. Лучше придерживаться темы семьи.

В Индонезии вас могут спросить: «Куда вы идете?» Отвечайте: «Джалан-джалан» («Я просто гуляю»). Китайцы обычно спрашивают: «Вы уже поели?» Просто ответьте «да» и спросите о том же. Китайцам очень нравится обмениваться любезностями. В их деловом мире первые встречи редко бывают продуктивными — они, скорее, рассматривают их как возможность познакомиться поближе. Пожалуйста, не спрашивайте их о Тибете или Тайване — это болезненные темы. Лучше расскажите, что вам нравится в Китае,

и поделитесь впечатлениями о стране. Это отличная тема для начала разговора.

Во многих культурах Западной Африки праздные разговоры носят формальный характер. Поинтересоваться здоровьем, семьей, делами на работе и подобными вещами — это своеобразный ритуал. Вежливо ответьте, что все в порядке. Этот ритуал необходим просто для поддержания беседы.

Я впервые узнала о ритуалах общения в Африке из книги Рышарда Капуцинского «Тень от солнца». Это увлекательный рассказ о его путешествии по Африке в первой половине XX века. В книге он описывает свои встречи с жителями Ганы и Сомали и рассказывает о большом диапазоне характеристик праздной беседы в разные времена и разных культурах. Я процитирую небольшой отрывок, чтобы показать ее суть в определенной культуре в определенное время. Читая его, обратите внимание, как важно рассказывать что-то о себе, чтобы поддержать беседу. Подумайте также об основополагающем разделении на Нас и Их. Этот отрывок объясняет многое.

Сомалийцы разделены на несколько больших кланов... Каждый, в свою очередь, подразделяется на десятки более мелких кланов, а также на сотни и тысячи групп родственников. Договоренности, союзы и конфликты внутри этих семейных объединений и группировок составляют историю сомалийского общества.

Сомалиец обычно рождается где-то в дороге, в хижине или прямо под открытым небом. Он не знает своего места рождения, потому что его не записывают. Как и его родители, он не может назвать какую-либо деревню или какой-либо город своим домом. Его национальная принадлежность

определяется его связями с семьей, группой родственников и кланом. Когда встречаются два незнакомца, один из них спрашивает: «Кто ты?» Второй отвечает: «Я Соба из семьи Ахмада Абдуллы группы Мусса-Аррей, которая входит в клан Хасин Сэйд, принадлежащий более крупному клану Исаака». И так далее. После такого перечисления второй незнакомец в деталях рассказывает о своей принадлежности к какому-либо клану и своих корнях. Подобные презентации обычно длятся долго, но они очень важны. В это время оба собеседника определяют, что их объединяет и что разделяет, должны ли они обнять друг друга или атаковать ножами. Их личное отношение друг к другу (симпатия или антипатия) не имеет никакого значения, потому что их отношения (дружественные или враждебные) зависят от отношений между их кланами. Человек не существует как отдельная личность — он имеет значение только как часть той или иной родословной.

Никакого недопонимания и полунамеков, только четкое разделение на Нас и Их, живи или умри.

В отличие от наших сомалийских друзей, мы можем себе позволить принять дружелюбную попытку другого человека познакомиться. Хотя мне кажется, что мы подсознательно оцениваем собеседника так же, как и сомалийцы, — только несколько завуалированно.

**Праздный разговор — это попытка
двух незнакомцев выстроить мостик.**

В этом и заключается важная функция разговоров о пустяках. В любое время и любом месте они помогают строить

мостики между людьми, помогают нам общаться и понимать друг друга и закладывают основу для будущей дружбы или взаимного интереса.

На место племенной идентичности и общей культуре прежних времен пришел индивидуализм (особенно в Америке). Эти изменения способствовали возникновению тревожности и беспокойства: что говорить? Как себя вести? Вы начинаете волноваться, включается защитная реакция, а потом... Вы уже знаете, что происходит потом. Ответ будет примерно таким: «Я пытаюсь понять, как сделать вас одним из Нас. Вы можете мне помочь?»

МУЖЧИНЫ И ЖЕНЩИНЫ: СТОЛКНОВЕНИЕ СТИЛЕЙ ОБЩЕНИЯ

Главная дилемма: Мы и Они

С годами я начала больше ценить тот факт, что общение — дело сложное. Я больше узнала о том, что смысл может передаваться без слов и скрываться в тонкостях человеческого разума. Но главное, я осознала, что наш разум способен учиться и изменяться.

Приведу пример того, как простая фраза, брошенная мимоходом, может оказаться очень важной. Он показывает, что многое зависит не только от того, что и как вы говорите, но и от того, как вы слышите. В исследованиях для докторской диссертации я измеряла остроту слуха. Чтобы получить точные результаты, я должна была настроить аудиометр и соединить цепочку оборудования калибровочных устройств, включая осциллограф. В нашей подвальной лаборатории имелся только один осциллограф — в калибровочной

установке одного из аспирантов, и он не разрешил мне им воспользоваться. Чтобы закончить подготовку к исследованию, мне нужно было ждать, пока инструмент освободится.

Кто-то сказал мне, что на чердаке лежит старый армейский осциллограф, но он сломан. Я достала его, протерла, немного покрутила... и он заработал! Я была так горда собой! Проходивший мимо профессор Р. увидел мой инструмент. «Вот это да! Я думал: он сломан. Кто его починил?»

«Кэрол», — ответил один из студентов.

«Если девушка смогла его починить, — ответил профессор, — значит, он не был сломан».

Первой моей реакцией была досада. Я надеялась, что мои изобретательность и мастерство впечатлят его, но этого не произошло. Я чувствовала себя опустошенной и униженной перед моими сокурсниками. Я знала, что он прав и что я не чинила инструмент, а лишь включила и выключила его. Но все же...

Прошло двадцать лет. После окончания докторантуры я ближе познакомилась с политическими проблемами студенческого городка на своей первой работе в университете. На повестке дня стоял феминизм, и я оказалась среди возмущенных и борющихся за свои права академических феминисток, которые яростно добивались справедливости. Я попыталась откопать в памяти обидный случай проявления сексизма. И вспомнила профессора Р.!

Моя вторая реакция: профессор Р. — сексистская свинья! Это было очевидно. А я стала жертвой мужского шовинизма. Какое вопиющее и высокомерное обесценивание достижений женщин! Переживал ли он хоть немного, что унизил меня?

Ни секунды. Уверяю вас, мы хотели наказать этого злодея и напечатать его портрет на первой странице ежедневной студенческой газеты. Мне нравилось рассказывать эту историю людям, примеряя на себя роль жертвы. Все всегда внимательно слушали меня и сочувствовали моим страданиям.

Прошло еще двадцать лет, и после изучения разных способов общения я вдруг увидела ситуацию в ином свете.

Третья моя реакция: профессор Р. ответил мне обычным мужским подшучиванием — мужчины часто подтрунивают друг над другом в разговорах. На самом деле таким образом он обращался ко мне как к равной, предполагая, что я отвечу на его «удар» должным образом.

Моя третья интерпретация ситуации была наиболее здравой, поскольку она соответствовала отношению профессора Р. к студенткам. Он общался со мной в той манере, в какой обычно общался с мужчинами, просто я неправильно все поняла.

Мораль истории в том, что стиль общения — это ключевой момент для взаимопонимания. Различия в стилях и незнание манеры общения собеседника могут вызвать недопонимание.

Вы наверняка замечали, что мужчины и женщины разговаривают по-разному, и эти различия велики. Мы не слышали отчаянные стоны по этому поводу. Мы считаем, что говорим на одном языке (он звучит как один язык), но недоумеваем, почему мужчины и женщины так часто не могут понять друг друга.

Манера общения мужчин и женщин всегда возвращает нас к проблеме, связанной с нашей биологической природой. Веками мужчины при общении друг с другом демонстрировали

доминирование, в то время как женщины, разговаривая между собой, проявляли взаимную заботу и оберегали дружеские отношения. Эти различия в стилях общения часто и приводят к непониманию между мужчинами и женщинами.

ПРОТОКОЛ И ГАРМОНИЯ, ДУЭЛЬ И ДУЭТ

Различиям между мужской и женской речью посвящено немало исследований, в частности работа Деборы Таннен*. Таннен придумала термин *гендерлект*, чтобы описать различия между мужской и женской манерами общения: «нет правильной и неправильной, худшей и лучшей; они просто разные».

Общаясь друг с другом, мужчины обычно пытаются доказать свое превосходство. Они часто не соглашаются, подшучивают друг над другом и подкалывают друг друга. Кажется, мужчинам нравится бороться за статус, поэтому они занимают авторитетную или экспертную позицию, чтобы поставить себя выше других и чтобы никто не мог их перебить. (Вы когда-нибудь слышали о «снисходительном тоне»?)

Беседы женщин заметно отличаются, поскольку они стараются держаться на равных и не стремятся к лидерству в разговоре. Женщины испытывают глубокую потребность в налаживании связей. Они переживают о том, как их слова влияют на других, а также думают о построении и поддержании отношений. Они часто улыбаются и легко выражают дружелюбие и сочувствие.

* Дебора Таннен (род. 1949) — профессор, автор более 10 книг по языкознанию и социологии. *Прим. ред.*

Биолингвист Джон Локк в книге *Duels and Duets: Why Men and Women Talk So Differently* («Дуэты и дуэли. Почему мужчины и женщины говорят настолько по-разному?») заострил внимание на причинах различий в мужском и женском общении. Он обнаружил, что цель речевого поведения мужчин и женщин — влиять на людей своего пола: «Древние биологические предрасположенности различались, потому что наши предки, мужчины и женщины, соревновались за нужные им вещи двумя принципиально разными способами; это две отдельные эволюционные траектории».

Главное правило мужского общения звучит так: «Делай все, чтобы казаться лучшим — самым сильным и умным, самым смелым и находчивым». Локк назвал этот стиль общения *дуэлью*.

Женщины, наоборот, делают все, чтобы сохранить гармонию в обществе, — они выступают *дуэтом*. Во время дуэта вы обмениваетесь чем-то очень личным (мыслями и чувствами), и он возникает только при близком общении и обоюдном доверии собеседников.

Точно так же и Таннен обозначила мужской разговорный стиль как «язык протоколов», а женский — как «язык гармонии». Основные различия связаны с доминированием (у мужчин) и поддержанием отношений (у женщин). Представьте себе крест, где горизонтальная линия — это женская линия равных отношений, а вертикальная — склонность мужчин к господству.

Таннен уверяет, что мы должны рассматривать общение между мужчинами и женщинами как межкультурное. Она советует помнить об этом, чтобы добиться взаимопонимания и избегать проблем. Дело в том, что мужчины и женщины развивают коммуникативные особенности, способствующие

общению со своим полом, а не с противоположным. Общась друг с другом, мужчины и женщины разговаривают с людьми противоположного пола так же, как и с представителями своего. У них нет иного способа общения, которым они могли бы свободно пользоваться в беседах друг с другом. Недопонимание происходит из-за того, что социум ожидает от нас поведения, к которому эволюция нас не подготовила.

МУЖЧИНЫ И ЖЕНЩИНЫ НА РАБОТЕ

Что касается общения на работе, Таннен заметила, что в тех профессиях, где руководящие должности испокон веков занимали мужчины, уже установлена своя норма отношений между мужчинами. Наймите на эту работу женщину, готовую общаться на равных и соревноваться за лидерские позиции. Как вы думаете, что произойдет дальше?

Тут особо не нужно гадать, верно?

Посмотрите на заголовки книг по саморазвитию в книжном магазине. Очень большая часть предназначена для женской аудитории.

Что же интересного мы увидим в этих книгах?

- Все авторы пишут, что женщинам нужно поработать над тем, что они говорят, как они говорят и как они выглядят, когда говорят, — в общем, над их навыками общения.
- Все авторы считают, что женщины должны совершенствовать себя, чтобы вписаться в компанию «белых мужчин-натуралов». (Никто, конечно, не пишет об этом прямо, но я умею читать между строк.)

- Все книги написаны женщинами, в основном такими же кандидатами наук в области коммуникативных навыков, как и я.
- Около 95% исследований в одной из книг, которые я пролистала, были проведены женщинами. Остальные 5% — ссылки на словарь Уэбстера или какой-нибудь исследовательский институт. Я не нашла ни одного мужского исследования.

Мои выводы основаны лишь на одном случайном посещении магазина с полкой книг по саморазвитию, но что-то в этом есть. Кажется, проблемы женщин касаются только их. И если сформулировать в двух словах, их главная трудность — то, что они не разговаривают как мужчины.

Мои консультации и работа подтверждают существование этой проблемы. Мои клиентки часто жалуются, что на работе их считают менее компетентными и надежными, чем они есть на самом деле. Они обращаются ко мне, чтобы узнать, как повысить свой авторитет в глазах коллег. Поэтому я взяла интервью у 35 руководителей высшего уровня в Сан-Франциско (30 мужчин и 5 женщин) и задала всем один вопрос: «Часто говорят, что женская манера общения — причина, по которой они не занимают высшие должности в корпорациях. Я разрабатываю курс развития навыков общения для женщин, занимающих высокие посты. Исходя из вашего опыта, как вы думаете, что я должна в него включить?»

Если коротко, то, изучив многочисленные ответы (это был вопрос без вариантов ответов!), я сделала следующие выводы.

- Мужчины считают проблемой то, что женская манера речи (в особенности голос) отличается от мужской.

— Мужчинам не нравится, когда женщины ведут себя как мужчины.

Вот что Таннен говорит о цене, которую женщины платят за несоответствие культурным ожиданиям:

«Если [женщины] говорят так же, как мужчины, ведут себя настойчиво и уверенно и рассказывают о своих заслугах, чтобы их оценили, они рискуют распугать всех вокруг. Если они не соответствуют ожиданиям социума, они не будут нравиться людям и многие даже сочтут, что у них есть психологические проблемы».

Комментарии женщин-руководителей подтвердили мой первый вывод. По их словам, когда женщины демонстрируют речевое поведение, которое считается женским (например, кричат от радости, восторженно взвизгивают и слишком много говорят), на них реагируют негативно.

Проблема частоты голоса

Мужской голос обычно имеет частотный диапазон 80–180 колебаний в секунду (герц), женский — 165–255, детский — 250–400. Когда люди волнуются, их голосовые связки напрягаются сильнее и высота голоса повышается. Чтобы выразить презрение к этому речевому поведению, мужчина скажет: «Ты говоришь как женщина!» Что может быть хуже?! А если вы женщина и говорите на верхних частотах, вам могут сказать: «Вы говорите как ребенок!» Теперь вы знаете, что может быть хуже. Это, безусловно, не сыграет вам на руку в деловом и профессиональном мире.

Проблема скорости речи

Часто я слышу жалобы, что молодые женщины говорят слишком быстро. Высокая скорость речи — это еще один признак волнения, делающий говорящего непривлекательным. Сначала мы должны научиться справляться с тревогой. Как-то ко мне привели девушку, которая готовилась к поступлению в университет. Слыша речь дочери, ее родители понимали, что она разговаривает как ребенок и ее речь не соответствует возрасту и статусу будущей студентки.

Моя работа заключалась в том, чтобы помочь их дочери пересмотреть речевые привычки. Она не думала о высоте голоса, когда здоровалась с друзьями с излишним энтузиазмом, и прикрывала волнение с помощью интонации, определенных слов и какой-нибудь модной манеры общения (например, начинала разговаривать как недалекая девица, которую волнуют только тряпки и парни).

Я: Со сверстниками вы привыкли общаться на понятном вам языке, чтобы вписываться в их группу. Это весело, помогает вам чувствовать себя «своей в доску» и дает эмоциональную поддержку. Так разговаривать нормально, потому что вы «играете дуэтом»... Но это не лучшая манера общения для вашего будущего образа в академическом мире или бизнесе.

ОНА: Но я просто так разговариваю! Это настоящая я! Все так говорят!

Я: Да, вы общаетесь так сейчас с определенной группой людей, но такая речь не характерна для молодой женщины, которой вы становитесь.

Дальше я привела несколько примеров такого речевого поведения и попросила ее повторить их, специально немного утрировав:

«Божечки мои! Я чуть не СДОХЛА от радости, когда тебя увидела!»

«Обожаю твою блузку! Она ОФИГЕННАЯ!»

Почему я дала ей это упражнение? Потому что она не замечала, когда так разговаривала, и это упражнение помогло ей понять, в какие моменты она общается на этом языке.

В итоге мы решили, что вместо привычных фраз она может говорить что-то вроде:

«Очень рада тебя видеть. С нетерпением ждала этой встречи. Очень красивая блузка!»

Несколько советов женщинам, которые хотят изменить свою манеру общения и добиться успехов в карьере:

- Осознайте, в каких ситуациях вы разговариваете и ведете себя как школьница. Возможно, вам трудно замечать такие моменты самостоятельно, поэтому подумайте о том, чтобы обратиться к профессиональному тренеру по технике речи. Женщины могут многого добиться в бизнесе и карьере. Не позволяйте речевым привычкам, тянущимся еще со школы, помешать вам достичь этих высот. Люди могут разговаривать по-разному, в зависимости от того, с кем они общаются и какие интересы преследуют.
- Этот пункт немного сложнее. Общение между мужчиной и женщиной может иметь двойное дно. Обе

стороны посылают свои сигналы, хотя и не всегда отдают себе в этом отчет. Если вам что-то не нравится, прислушайтесь к интуиции. Наше чутье отлично работает еще с древних времен. Если вы новичок в играх полов, вы можете и не услышать удары тамтамов. При случае поделитесь подозрениями с более старшей по возрасту женщиной.

А ЧТО НАСЧЕТ МУЖЧИН?

Мужчины, знали ли вы, что причина многих ваших проблем в общении — манера речи, приобретенная еще в школе?

**Говорите низким голосом,
медленно и не слишком много.**

Ваш низкий голос не всегда хорошо слышен в шумной обстановке, особенно в ресторане. Вы хотите, чтобы вас услышали, и напрягаете голосовые связки, но забываете об артикуляции. Большие и сильные мужчины обычно не гонятся за выразительностью, поэтому их речь часто звучит неразборчиво. Подробнее о том, что делать в этой ситуации, читайте в главе 18.

Мне кажется, совет «не говорите слишком много» описывает ваше нежелание рассказывать о себе. Мужчины объясняют это нежелание тем, что, по их мнению, никому не интересно слушать о них и их рассказы только всех утомляют. Но разве не этому посвящена вся книга? Попробуйте и посмотрите, что вам ответят окружающие.

Просто из любопытства я ввела в поисковик запрос «как разговаривать с женщиной». Вы догадываетесь, что я увидела:

миллионы страниц с советами по соблазнению. Когда же я написала «как разговаривать с мужчиной», то обнаружила, что все советы для женщин посвящены умению произвести впечатление. В одной статье было сказано, что, общаясь с мужчиной, я должна:

- постоянно улыбаться и хихикать;
- строить из себя дурочку и играть со своими волосами;
- часто строить глазки (одного раза недостаточно!);
- найти повод прикоснуться к мужчине.

Я нашла ответы на свои вопросы, вышла из интернета и задумалась. Большинство моих клиенток хотели, чтобы мужчины уважали их и прислушивались к их мнению. Какой совет из вышеприведенных поможет им добиться уважения? Я подняла этот вопрос, поскольку не раз видела, как молодые женщины старательно пытаются говорить властно и грозно, а сами в это время теребят ожерелье, отбрасывают волосы назад и смотрят туманным взглядом. Как думаете, какие сигналы они тем самым посылают окружающим?

Поэтому вот мой совет молодым женщинам: если у вас есть консультант по карьере, который помогает вам добиваться профессионального роста, он подробно расскажет вам о серьезном виде, эмоциональности и агрессии. В то же время вы будете получать море советов (в первую очередь от представителей индустрии красоты) о том, что вам надо всегда оставаться восемнадцатилетней. Неважно, последуете вы таким рекомендациям или нет — просто имейте это в виду.

А теперь мой совет молодым мужчинам: помните, что главный навык из тех, что вы развиваете для будущего

профессионального роста, — умение вести праздную беседу. Никто другой не скажет вам об этом, поэтому мотайте на ус.

Говоря обо всех этих проблемах общения, мы забываем, что мужчины и женщины нравятся друг другу такими, какие они есть, с их различиями, связанными с полом, и всем остальным. Если нам удастся преодолеть разногласия, мы сможем наслаждаться связью, которую образуют наши различия. Прислушайтесь к звукам в комнате, где общается много людей. Вы услышите гул голосов, в котором различается женский визгливый смех и мужской залиvistый хохот. Закройте глаза и просто слушайте биологическую симфонию человеческого голоса и то, как люди наслаждаются общением друг с другом. Этот неразборчивый, но дружелюбный гул и есть непринужденная беседа.

КАК ЗАВЕРШИТЬ РАЗГОВОР?

Как изящно закончить беседу?

Поднимите руку, кому из вас бывало неловко заканчивать разговор. Все подняли руки? Я так и думала.

Для начала давайте разберемся, почему так сложно завершать беседу. Начиная разговор, мы прилагаем немало усилий, чтобы вести себя доброжелательно, приветливо, внимательно и любезно. Мы улыбаемся, киваем друг другу и посылаем сигналы:

- формула SOFTEN: улыбка, открытая поза, наклон вперед, прикосновение, зрительный контакт, кивок (глава 12);
- правило трех «О»: открывающая фраза, откровение, одобрение-вопрос (глава 5);
- «А вот и вы!» (главы 2 и 11).

Затем мы переводим разговор о пустяках в содержательную беседу:

- рассказываем что-то о себе (глава 4);
- избегаем односложных ответов (глава 4);
- осознаем себя одним из Них (глава 10).

А затем мы... заканчиваем разговор.

Сложность завершения беседы связана с психологическим дискомфортом перехода от позитивных социальных сигналов к окончанию разговора и отказу от него. Ситуацию осложняет то, что мы должны посылать эти противоположные сигналы в одно и то же время.

К счастью, для завершения беседы, как и для ее начала, есть свои ритуалы и фразы, которые вам под силу запомнить. Вы можете закончить разговор тремя способами.

ИЗМЕНИТЕ ЯЗЫК ТЕЛА

Любое движение, меняющее позу «лицом к собеседнику» на другую, будет первым сигналом. Вы можете поменять позу, взглянуть на часы или перевести взгляд на вещи в комнате. Вероятно, вы почувствуете себя неловко. Наверняка вам говорили, что невежливо смотреть на часы во время разговора. На самом деле это изящный и тактичный способ намекнуть собеседнику об окончании беседы, чтобы он не чувствовал себя неловко. Распознав ваш сигнал, он сможет сам закончить ее.

Допустим, вы посмотрели на часы. Заметив это, ваш собеседник поймет, что вы хотите завершить разговор, и легко сделает это сам.

«Боже мой, я потерял счет времени. Я еще должен встретить жену. Очень рад был послушать о вашей поездке!»

Вы успешно изменили ход разговора и дали собеседнику возможность достойно закончить его. И вы оба смогли сохранить лицо.

СОШЛИТЕСЬ НА ИЗМЕНИВШИЕСЯ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА

Если собеседник не распознал ваш сигнал, скажите что-нибудь вроде «Как быстро пролетело время», «Ох, уже стемнело» или что-то подобное, чтобы он понял, что пора закругляться. Но не потому, что вы этого хотите, а потому, что обстоятельства вынуждают вас. Сообразительный и понятливый человек быстро среагирует и ответит такой же фразой. Будет не лишним еще раз назвать его по имени. Людям нравится, когда окружающие помнят их имена и произносят их вслух.

«Извините меня, Том, но я должен вас покинуть, потому что хочу успеть пообщаться еще с парой человек. Очень рад был поговорить с вами!»

«Мне очень понравился наш разговор, Рэнди. Но, думаю, стоит вас отпустить, чтобы вы успели пообщаться с другими».

«Приятно было поболтать с тобой, Билл. Кажется, моя жена зовет меня, так что мне лучше поторопиться. Надеюсь поболтать с тобой еще чуть позже».

«Было приятно познакомиться, Линн. Я должен проверить, чем занимаются дети. Давайте оставаться на связи».

Вы должны всего лишь улыбнуться и изящно закончить беседу. Причины вашего ухода могут быть и выдуманнными, но они должны звучать правдоподобно.

ДАЙТЕ ПОНЯТЬ, ЧТО ВЫ ЗАКАНЧИВАЕТЕ РАЗГОВОР

Предположим, собеседник начал рассказывать длинную историю или не замечает ваши намеки, что пора закругляться. Что же делать? Дождитесь момента, чтобы ответить на последнюю фразу, а затем дайте понять, что вам нужно уходить. Повторюсь, причина может быть ненастоящей, но она должна звучать убедительно.

«Джоан, ваше приключение было потрясающим! Очень хотелось бы узнать о нем чуть больше. Надеюсь, однажды мы сможем обсудить его подробнее, но сейчас мне нужно вернуться домой и отпустить няню. Доброй ночи!»

«Джерри, ты очень остроумный, но мне придется покинуть тебя. Я должна найти своего мужа, чтобы вместе попрощаться с хозяином дома».

«Мистер Джонсон, извините меня, но я вынуждена вас прервать. Я должна отойти и заплатить за парковку, иначе мою машину эвакуируют. Давайте встретимся в другой раз, и вы расскажете мне эту историю во всех подробностях».

(Надеюсь, вы понимаете, что если в качестве повода вы выбрали оплату парковки, то вам действительно нужно будет выйти за дверь. Хорошая новость: вы сможете вернуться!)

Заканчивая разговор, мы часто чувствуем себя неловко. Вы можете смягчить ситуацию, если попрощаетесь в доброжелательной манере. Помните о формуле SOFTEN: улыбнитесь, наклонитесь к собеседнику и назовите его по имени, глядя ему в глаза и кивая. Можете легко и дружелюбно прикоснуться к его плечу.

17. КАК ЗАВЕРШИТЬ РАЗГОВОР?

Скажите что-нибудь приятное на прощание («Мне очень понравилось общаться с вами!»). Если закончить разговор особенно сложно, научитесь прощаться твердым голосом, одновременно делая шаг назад от собеседника.

«Прости, Пэт, я не смогу дослушать твою замечательную историю. Мне нужно идти. Я очень рад, что мы смогли пообщаться и получше узнать друг друга. Надеюсь, еще увидимся! Пока!»

ЧТО ВЫ РАССКАЗЫВАЕТЕ О СЕБЕ?

Ваш голос среди других голосов

В доисторические времена авторитет человека в обществе в основном зависел от невербальных сигналов и звука голоса. В наши дни ничего не изменилось. Во время общения вы, скорее всего, думаете лишь о том, как правильно выразить мысль, и не обращаете внимания на то, как звучит ваш голос. Вы гораздо лучше разбираетесь в чужих голосах, осознаете, насколько важен голос, и быстро делаете выводы о человеке по его голосу.

Если вы хотите познакомиться с кем-то поближе, нужно поговорить с ним лично с глазу на глаз. По словам бывшего сотрудника Microsoft Джеймса Фаллоуса, необходимое дополнение к интернету — это Boeing 747. Крупные отрасли, профессиональные ассоциации и торговые группы проводят

национальные конференции лишь для того, чтобы иметь возможность встретиться лицом к лицу. Биолингвист Джон Локк пишет:

«Наша речь помогает нам справляться со многими задачами и целями, но она почти бесполезна в ситуациях, когда мы хотим выразить себя как личность — показать окружающим, что мы честные, любящие и что нам можно доверять. Как только мы начинаем говорить, распахиваются ворота для огромного потока “невербальных” сигналов, и именно с их помощью окружающие распознают нас настоящих. Невербальные сигналы — это не просто дополнение к нашей речи, с помощью их мы предпочитаем делиться большей частью личной информации. В то время как вокализация помогает нам общаться, проявление себя через голос может быть основной причиной общения, о которой сами участники беседы иногда даже не подозревают».

Я повторяю последнюю важную фразу:

**Проявление себя через голос
может быть основной причиной общения.**

Я хочу, чтобы вы задумались над этой фразой. Вы даже не представляете, как много ваш голос говорит о вас.

Люди привыкли использовать слова для устного общения. Сначала появились чтение и письмо, затем был накоплен словарный запас и изобретена клавиатура, а потом возникла цифровая информация. Общаясь виртуально, мы не обращаем внимания на наш примитивный голос и поведение, но они выходят на первый план, когда мы беседуем лицом к лицу.

Задумайтесь об этом. Вы поймете: то, каким вас видят окружающие, во многом зависит от звука вашего голоса. За доли секунд ваш голос сообщает о вас очень многое: пол, возраст, статус, образование, национальность, состояние здоровья и степень уверенности в себе. Ваши слова передают информацию, а ваш голос характеризует вас самих.

Послушайте свой голос на каком-нибудь мероприятии — во время спортивного матча, вечеринки, кофе-брейка на конференции или в «счастливые часы» в баре. Подумайте, как звучит ваш голос на фоне других.

Придя в людное место, остановитесь и послушайте, как общаются люди. Вы услышите бурлящий поток звуков, постоянно меняющуюся вокальную симфонию и полифонию эмоций, выражаемых голосом. Этот шум — музыка для моих ушей. Это музыка социального взаимодействия.

Громкость окружающего шума обычно зависит от дорожного движения, количества людей в ресторане, работающего кондиционера, музыки и особенно от разговоров других людей. Многие из таких шумов — худшее обстоятельство из возможных для важных разговоров с незнакомыми людьми. На самом деле многие избегают шумных мероприятий именно по этой причине. Для людей с нарушением слуха такие встречи — настоящая пытка.

Слушая людей, старайтесь обращать внимание на две вещи.

1. Женский голос, как правило, хорошо слышим при любом шуме и различим среди прочих голосов. А вот мужской обычно теряется в окружающем гуле. Общаясь в шумных условиях, женщины получают преимущество перед мужчинами. Если в большой компании вам нужно

сообщить людям что-то важное и срочное, попросите сделать это женщину.

2. Самый приятный голос для слуха — мелодичный. Очень сложно долго и внимательно слушать монотонный голос, особенно если он звучит на фоне других монотонных голосов.

Теперь вы знаете, что нужно делать, чтобы люди могли расслышать вашу речь в любом шуме.

На самом деле мы обладаем адаптивным механизмом, который помогает нам лучше слышать в плохих условиях. Он называется рефлекс Ломбарда. Мы непроизвольно повышаем уровень звукового давления в условиях громкого шума, чтобы наш голос звучал громче. Практически каждый из нас умеет изменять громкость голоса, чтобы отрегулировать соотношение сигнал/шум. Рефлекс Ломбарда предусматривает изменение не только громкости, но и других акустических параметров: темпа речи, ее скорости и длительности слогов. Мы начинаем говорить четкими и короткими предложениями, мелодичным и высоким голосом.

ЧТО ВЫ СКАЗАЛИ? ВЫ НЕ МОГЛИ БЫ ПОВТОРИТЬ?

Мы подошли к проблеме голосового напряжения, которое многие испытывают во время общения в шумных местах.

ЛИНДА: Моя компания часто устраивает корпоративные вечеринки в ресторанах — там так шумно, что я не слышу ни себя, ни других. Я пытаюсь познакомиться с новыми людьми и пообщаться с ними, но мне очень неловко постоянно повторять

им, что́ я говорю. В итоге я иногда почти перехожу на крик, хотя обычно оно того не стоит.

ДЕРЕК: Прекрасно понимаю тебя. К концу вечера у меня аж в горле свербит. Они включают громкую музыку, а люди в ресторане говорят одновременно, стараясь перекричать друг друга. Дело заканчивается тем, что на следующий день я начинаю хрипеть, а мне ведь приходится много разговаривать по телефону.

Давайте разберемся, как правильно говорить. (Чуть позже я также дам несколько советов, как правильно слушать.) Если собеседник с трудом понимает, о чем вы говорите, и просит повторить фразу, для начала вам нужно немного приблизиться к нему. Это поможет ему лучше вас слышать и рассматривать ваше лицо вблизи. Чтение эмоций по лицам очень помогает в разговоре, особенно когда человека плохо слышно. Удостоверьтесь, что ваше лицо хорошо освещено, чтобы собеседник лучше его видел. Если во время разговора вы что-то едите, собеседнику будет сложнее правильно истолковать вашу мимику.

Затем обратите внимание на артикуляцию — движения, которые вы производите губами и языком во время разговора. Многие люди совершают одну и ту же ошибку: пытаясь говорить громче, они сильнее напрягают горло. В итоге к концу вечера они устают и получают болезненное горло и хриплый голос. Вместо этого постарайтесь улучшить артикуляцию.

Я расскажу об одном речевом упражнении, чтобы вы поняли, что я подразумеваю под улучшением артикуляции. Я буду использовать два разных имени, чтобы показать разницу между усилением напряжения в горле (которое не работает) и активной артикуляцией.

Первое имя в моем упражнении — Грегори Грей. А теперь вперед — скажите вслух это имя и почувствуйте, как вы его произносите.

Грегори Грей. Грегори Грей.

Вы заметили, что звуки как будто перекатываются у вас во рту? Попробуйте произнести имя снова, активно напрягая заднюю часть горла, чтобы лучше почувствовать усиление. Попробуйте еще раз.

Грегори Грей. Грегори Грей.

Если во время общения вы напрягаете ту же область горла, что и во время произношения имени Грегори Грей, в шумной ситуации вас никто не услышит. Вы потратите уйму времени, чтобы донести свою мысль во время праздной беседы или серьезного разговора. (Мужчины, я обращаюсь в первую очередь к вам!)

А теперь произнесите имя Уэнди Бэйли. Повторите его несколько раз и почувствуйте, как ваши губы и кончик языка работают в передней части рта. Попробуйте сами.

Уэнди Бэйли. Уэнди Бэйли. Уэнди Бэйли.

Сравните эти имена. Вы чувствуете, что во время их произнесения вы используете две разные области рта?

Грегори Грей. Уэнди Бэйли.

Отлично, попробуйте еще разок.

Грегори Грей. Уэнди Бэйли.

«Уэнди Бэйли» демонстрирует тот тип речи, который легче слышать в шумных ситуациях. Попробуйте произнести

свое имя, напрягая горло (как Грегори Грей), а потом — напрягая переднюю часть полости рта (как Уэнди Бэйли). Сравните эти два способа. Почувствуйте разницу между задним и передним положением.

Научитесь усиливать напряжение в передней части рта, а не в горле. Повторите имена Уэнди Бэйли и Грегори Грей, чтобы запомнить разницу в произношении. А теперь давайте немного подурочимся, чтобы вы могли сосредоточить внимание на передней части рта. Скажите «Зиппити ду-у-да!» Теперь произнесите это медленнее и попробуйте почувствовать, как ваш голос резонирует в передней части полости рта. «Зиппити ду-у-да!» Чувствуете? Теперь попробуйте произнести подобным образом свое имя. Старайтесь ощутить то же, что вы чувствуете, когда произносите «Уэнди Бэйли» или «Зиппити ду-у-да!».

Чтобы научиться усиливать звучание голоса, нужно практиковаться, но эти усилия окупятся в современном шумном мире. (Мужчины, обратите особое внимание на все вышесказанное, потому что в шуме ваши голоса слышны хуже, чем женские. А вы, конечно, хотите, чтобы вас услышали.)

Наконец, в шумных местах старайтесь говорить короткими и простыми фразами. В этом случае собеседнику будет легче расслышать и понять вас. Просто поболтайте на какие-нибудь пустяковые темы. Только не начинайте травить шутки или рассказывать длинную историю, потому что это требует от собеседника концентрации внимания.

Если вы хотите пообщаться с человеком с нарушением слуха, вам также помогут все приведенные выше советы (даже если вокруг будет не так шумно). Пытаясь расслышать голоса людей и распознать знакомые слова, этот человек уже

находится в сложной ситуации. Он изо всех сил пытается понять, о чем с ним говорят. Кроме того, перескакивание с темы на тему во время праздного разговора сводит с ума людей с нарушением слуха. В то время как их собеседник уже сменил тему, они все еще продолжают говорить на предыдущую. Им часто приходится улыбаться и кивать, делая вид, что они понимают, о чем речь. Постарайтесь поставить себя на их место и отнеситесь с уважением к их сложностям в общении. Чтобы сделать их общение приятным, научитесь говорить ясно и четко.

Помните, что слабослышащий человек часто использует зрение, чтобы компенсировать плохой слух. Примите такую позу, чтобы он мог видеть ваше лицо, когда вы разговариваете с ним или обращаетесь к другим людям. Не забывайте артикулировать четче и сильнее обычного. Будет нелишним замедлить речь.

И последний момент: желая, чтобы меня услышали, я не пытаюсь отчаянно перекричать всех вокруг. Если от разговора зависит ваша карьера или успех какого-либо дела, просто перейдите с собеседником в другую комнату, выйдите в коридор или на улицу — туда, где тише. Все зависит от того, насколько вам важно быть услышанным. Иногда проще встретиться с человеком в другой день.

КАК УСЛЫШАТЬ, ЧТО ГОВОРЯТ ДРУГИЕ: НЕ ОТВЛЕКАЙТЕСЬ!

Чтобы понять, что говорит ваш друг на вечеринке, ваш мозг должен сначала распознать звук его голоса в дикой смеси беспорядочных звуков, которые улавливают уши. Вы должны сосредоточиться только на одном голосе, даже если вокруг

болтают и смеются люди и громко играет музыка. Некоторые особенности голоса собеседника отличают его звучание от других голосов. Сосредоточьтесь на них, чтобы этот голос не утонул в шуме комнаты.

Любой отвлекающий фактор может ослабить ваше внимание, и вы потеряете нить разговора. Разумеется, смартфон — главный отвлекающий фактор, но внимание рассеивается и тогда, когда вы смотрите на других людей, постукиваете пальцами по столу, отвлекаетесь на еду или напитки. Если вы действительно хотите услышать собеседника, будьте сосредоточены и спокойны.

КАК ВОСПИТАТЬ ДЕТЕЙ ОБЩИТЕЛЬНЫМИ, ПРИВЛЕКАТЕЛЬНЫМИ И УВЕРЕННЫМИ В СЕБЕ

Обучайте детей с умом

Недавно меня пригласили на рождественский ужин, и, поскольку это была не моя семья, я могла внимательно понаблюдать за общением гостей. На вечеринке было много людей разных возрастов — они постоянно общались, пили и ели. На таких семейных встречах они делились новостями. В этом есть что-то очень милое: все общались с интересом и очень дружелюбно.

Мое внимание привлек молодой человек, который наклонился над детским манежем и сказал: «Привет, ребята! Как дела? Ну что, получается справиться с головоломкой?» Потом он обратился к дедушке: «Привет, дедушка! Очень рад, что ты пришел. Ты сегодня особенно хорошо выглядишь!» Затем

он повернулся ко мне: «Здравствуйте! Меня зовут Ричард Броуди. А вас?»

Этому молодому человеку было всего 12 лет. Я не знаю, какими еще чертами характера и талантами он обладал, но его вежливость и общительность произвели на меня огромное впечатление. Основываясь лишь на одном наблюдении, могу предположить, что его ждет легкая и успешная жизнь. Я не имею ни малейшего представления о том, как он стал таким общительным, ведь я только видела его поведение в доброжелательной атмосфере семейной вечеринки.

Родители, читающие эту книгу, могут помочь своим детям стать успешными в жизни, если научат их непринужденно завязывать беседу. Правила общения, выученные в детстве, пригодятся подрастающему поколению в будущем. Пример тому — Ричард. Как помочь нашим детям и как поддержать их, чтобы они преуспели в общении?

Сначала давайте разберемся, чего не надо делать. Вспомните свое детство.

Готова поспорить, вы терпеть не могли, когда взрослые говорили вам:

«Ну разве ты не милашка?»

«Ты разобьешь не одно сердце, когда вырастешь».

«Это мама купила тебе такое красивое платье?»

«В каком классе учишься, юная леди?»

Хуже всего, когда они собирались вокруг и обсуждали тебя, как будто тебя там не было:

«На самом деле у него глаза матери».

«Ты так думаешь? Мне кажется, он многое унаследовал от отца».

«Жаль, что у меня нет такой милой девочки!»

«Разве эти кудри не очаровательны? Откуда у тебя такие кудри, милая?»

Лично мне последний вопрос задавали постоянно, а я понятия не имела, откуда у меня такие кудри. Но взрослые только усмехались, словно ждали, что я им что-то отвечу. Я чувствовала себя мышью, ищущей норку в попытке скрыться от кошки. Казалось, подобные разговоры веселили их, но не помню, чтобы мне было весело.

Я привела эти примеры, чтобы показать: ни дети, ни взрослые не знают, что отвечать в таких ситуациях. Как ребенок может поддержать беседу? По-моему, мы должны больше задумываться о том, как мы общаемся с младшим поколением.

ЗВУК ВАШЕГО ГОЛОСА

Давайте вместе пофантазируем. Предположим, вы только что окончили школу и родители подарили вам на выпускной запись вашего голоса. Не видео, а лишь аудиозапись вашего уникального голоса.

Она начинается с вашего крика при рождении. Затем гуление и хныканье. Сначала вы умеете только гневно кричать, но постепенно ваша речь наполняется удивительными звуками. И вы так умилительно чихаете!

Вы произносите свое первое слово (имя вашей собаки). Затем — второе. А потом — два этих слова вместе.

Дальше звучат ваши первые просьбы и предложения. Детские песни. А вот вы уже научились читать вслух.

Вероятно, эта запись заканчивается выпускной речью, с которой вы только что выступили. Или рэпом, который сами сочинили.

Согласитесь, было бы здорово получить в подарок небольшую запись, показывающую развитие вашего голоса и подтверждающую, что родители ценят ваш уникальный голос и то, что вы говорите.

Меня удивляет, что люди постоянно фотографируют своих детей, но совсем не обращают внимания на те удивительные звуки, которые издают эти крошечные существа. Люди, вы наблюдаете Величайшее Чудо на Земле: речь и язык человека рождаются буквально из воздуха и окружающего его мира. Преклоните колени перед этим чудом!

Много лет назад я исправляла дефекты речи четырехлетней девочки Энни с синдромом Дауна и записала часть нашей работы. Этот маленький светловолосый карапуз обладал природным очарованием и харизмой. Во время записи речи мы сидели на полу и рассматривали фотографии животных. Энни называла животных и издавала их звуки. Вот свинья (хрю-хрю!), вот петух (ку-ка-ре-ку!), а вот корова. «Как говорит корова, Энни?» После небольшой паузы Энни сказала: «Гав-гав!» — и радостно захихикала. Что-что? Она знала, какой звук издают коровы, но почему-то не назвала его. Затем Энни залилась смехом и сказала: «Большая совака!»

Энни разыграла логопеда, и просто удивительно, в какой восторг это ее привело. Она каталась по полу, повторяя сквозь смех: «Большая совака, большая совака, большая совака!» К счастью, мы записали тот разговор, и он стал любимой аудиозаписью родителей Энни.

Энни больше нет с нами, поэтому ее семья особенно трепетно относится к этой записи. Энни оживает в их воспоминаниях, когда они включают запись и снова слушают про «большую соваку».

ОТ ДЕТСКОГО ЛЕПЕТА К СЛОВЕСНЫМ ПЕРЕПАЛКАМ ПОДРОСТКОВ

В следующих главах мы поговорим о десятках способов, с помощью которых ваш ребенок учится разговаривать (и о том, как ему помочь).

Издайте звук и проследите за реакцией

Ребенок в возрасте до месяца должен уметь поворачивать голову на знакомый звук, например на голос родителя. Понаблюдайте за ним: если вам кажется, что он не реагирует на звук, обратитесь к педиатру.

Подражайте звукам ребенка

Когда ребенок начнет издавать первые звуки (в возрасте около шести месяцев), попробуйте отвечать ему. Если он говорит «та-та-та-та», отвечайте ему «ТА-ТА-ТА-ТА». Улыбайтесь, повторяйте его звук громче и показывайте, что вам нравится с ним общаться. Ребенок, скорее всего, ответит вам: «ТА-ТА-ТА-ТА-ТА!» Повторите все снова. Это важный этап развития не только речи, но и связи между родителями и ребенком. И конечно, это основа построения беседы.

Вы испытываете радость? Счастлив ли ребенок? Если да, значит, вы все делаете правильно. И очень важно говорить по очереди. Необязательно даже общаться голосом; это может быть какой-то жест — протягивание руки, бряцанье тарелкой или постукивание чашкой.

Говорите то, что они сказали бы, если бы умели говорить

Общайтесь с ними на том языке, который они, как вам кажется, лучше понимают. Допустим, вы стоите у окна и держите малыша на руках. Вы заметили, что ребенок увидел на тротуаре собаку. Скажите: «Собачка! Там собачка. Она собирается на прогулку. Давай поздороваемся с ней: привет, собачка!» Затем помогите малышу помахать собачке. «Привет, собачка! Привет, собачка! Привет, собачка!» Говорите простыми короткими предложениями и повторяйте их почаще. Любая фраза ребенка о собаке или вопрос помогут продолжить разговор. Что бы он ни сказал, одобрительно поддерживайте его, как будто он сказал что-то гениальное. Ваша цель — научить ребенка общаться в определенной манере, не мешая ему.

Выскажитесь на тему, которая интересна ребенку

Большинство дошкольников не умеют вести разговор по принципу «Как дела?» — «Отлично, спасибо, а у вас?». Если вы хотите пообщаться с ребенком, пришло время триангуляции. Вспомните, что его интересует, и выскажитесь на эту тему. Он раскрашивает раскраску? Скажите что-нибудь

о раскраске, картинках или цветных карандашах, которыми он рисует.

А может, он просто стоит без дела? Взгляните на его игрушки и скажите: «Ого, у тебя есть игрушка-пружина! Я тоже ее люблю. Покажешь, что ты умеешь с ней делать?» Присядьте, чтобы быть на одном уровне с ребенком. Он перекатит пружинку из одной руки в другую, и вы должны восхититься этим. Затем скажите: «Хочешь, я покажу тебе один трюк? Давай поставим пружинку на лестницу и посмотрим, что будет». Продолжайте беседу, говорите выразительно, но простыми словами, давая ребенку возможность высказаться и ответить на ваши вопросы. Старайтесь общаться на понятном ребенку языке, чтобы разговор не утомил его.

Не читайте бездумно и не смотрите телевизор молча — обсудите книгу или телепередачу

Чтение ребенку и совместный просмотр телевизора — пассивные занятия. Сделайте их активными и превратите их в повод для разговора. Приостановите чтение и обсудите картинки: «Как думаешь, что эта маленькая девочка почувствовала, когда проснулась?» Когда телепередачу прерывает реклама, выключите звук на телевизоре и поговорите о сюжете: «Как думаешь, что будет дальше?»

Навык общения тренируемый. Я приведу несколько примеров, которые собрала моя подруга, доктор Айрин Стивенс. Посмотрите, как один и тот же ребенок отвечает на телефонные звонки в разном возрасте.

РЕБЕНОК: *Здравствуйте.*

ВЗРОСЛЫЙ: *Можу я поговорить с твоей мамой?*

Четырехлетний ребенок ответит:

«Мама сейчас в ванной».

В возрасте 12 лет он скажет:

«Прямо сейчас мама не может подойти к телефону. Вы сможете перезвонить позже?»

А в возрасте 17 лет он скажет:

«Я передам ей трубку через минутку. Да, она уже идет к телефону. А пока, пожалуйста, расскажите мне о своей поездке. Вам понравился Лондон? Вы действительно видели смену караула? Очень круто! Много фотографий сделали?»

Посмотрите, как улучшились его навыки общения. Большинство людей усваивают знания, необходимые для содержательной беседы, только к подростковому возрасту. Как же маленькому Ричарду Броуди удалось сделать это в 12 лет? Осмелюсь предположить, что он просто вырос в доброй и общительной семье (и, возможно, был одарен с рождения).

Устраивайте семейные ужины

Если у вас есть дети младшего школьного возраста и постарше, советую устраивать Семейные ужины. Обратите внимание: я написала слово «семейные» с большой буквы. Важно, чтобы все члены семьи собрались вместе. Вы должны подготовиться, потому что разные обстоятельства будут вам всячески мешать. Постарайтесь завести традицию семейного ужина прежде, чем члены семьи привыкнут общаться только по электронной почте или в мессенджерах. Телевизор

за ужином лучше выключить, а мобильные телефоны — убрать. Вероятно, ужин — единственное время в течение дня, когда вся семья может собраться и пообщаться. Все, включая самых младших, должны рассказать немного о том, как прошел их день. Старайтесь быть вежливыми, чтобы дети брали с вас пример. Вы говорите ребенку «Извини меня», когда перебиваете его?

Попробуйте найти книгу Лори Дэвид *The Family Dinner: Great Ways to Connect with Your Kids, One Meal at a Time* («Семейный ужин: отличный повод сблизиться со своими детьми»). Эта книга поможет вам превратить привычку ужинать вместе в семейный ритуал.

Задавайте детям вопросы

Молодые люди должны уметь показывать себя с лучшей стороны в ситуациях, связанных с учебой или будущей работой. Мой знакомый Брюс очень старается сохранять взаимопонимание с детьми. Он поделится с вами одним советом, который в свое время дал ему отец. Должна добавиться, что Брюс — очень занятой человек, по работе ему часто приходится бывать вдали от дома.

В первое воскресенье каждого месяца Брюс зовет каждого из детей по одному в свой кабинет и беседует с ними о том, что происходит в их жизни. Он спрашивает что-нибудь вроде «Что ты думаешь по поводу своего детского сада?», а все ответы записывает в желтый блокнот.

Страницы с ответами он складывает в личную папку каждого ребенка. И всегда задает один важный вопрос: «Что дает вам почувствовать папину любовь?» Ответы часто удивляют

его, и дети всегда говорят, что именно он должен делать для них чаще.

Время от времени дети заглядывают в папки и с огромным удовольствием перечитывают свои ответы. Брюс хочет собрать все листы и подарить каждому ребенку его папку на окончание колледжа. Прекрасный способ запомнить, каким ты был в детстве!

На мой взгляд, было бы интереснее, если бы его игра шла не в одни ворота и дети тоже могли бы задавать ему вопросы. Думаю, можно усовершенствовать эту идею, чтобы дети научились чувствовать себя комфортно, задавая вопросы взрослым. Надеюсь, они запишут его ответы.

Поиграйте в игру «Задай задире жару»

Семья с двумя девятилетними двойняшками часто играет в эту игру за обеденным столом. У этих мальчиков есть все: образование и заботливые родители, которые растят их в вежливой и доброй атмосфере. Но двойняшек часто задирают и оскорбляют в школе, как это бывает в начальных классах.

Детей расстраивает, когда кто-то говорит одному из них, что его лицо выглядит как рвота. Они озадаченно и беспомощно молчат, не зная, что ответить. Время для игры «Задай задире жару»!

Они рассказывают об оскорблении за обеденным столом, и все члены семьи предлагают свои варианты ответа.

«Нет, это ТВОЕ лицо похоже на рвоту».

«А зачем ты вообще меня разглядываешь?»

«Никого не волнует, что ты там себе думаешь!»

«На себя посмотри!»

Долго думать тут не надо; главное — быстро и находчиво отразить удар. Конечно, это веселая семейная игра. Дети могут спокойно пробовать в кругу семьи различные варианты поведения, эмоций и разную манеру речи. Вот бы все дети могли так учиться, да?

Дайте им понять, что на вас можно положиться

Подростковый возраст — это время, когда вы с радостью заперли бы своих детей в шкафу на несколько лет. Но в этом возрасте они больше, чем когда-либо, нуждаются в вашей поддержке и хотят видеть, что вы открыты для общения с ними. Переход из детства во взрослую жизнь — тяжелое время для всех, даже для животных. Например, белый цвет хвостов детенышей горилл обозначает, что они нуждаются в защите. Пока хвост детеныша белый, ему разрешено лазить по своему большому папе и съезжать по его массивному лицу, как по горке. Но когда детеныш повзрослеет, этот отличительный признак исчезнет. И тогда большой папа без зазрения совести перекинет надоедливую детеныша через плечо и даже не повернет головы, чтобы проверить, все ли с ним в порядке.

Создайте дружелюбную атмосферу на семейном ужине

Скажите что-нибудь, что заставит ребенка почувствовать себя нужным. В раннем подростковом периоде самооценка ребенка скачет то вверх, то вниз, и поддержка ему не повредит. Ваш подросток отчаянно хочет, чтобы его воспринимали как самостоятельного и дееспособного человека, когда он проливает суп, теряет ключи от машины, получает двойку по химии

и сводит вас с ума своими гормональными всплесками. И даже когда он сухо отвечает «да» и «нет» на ваши расспросы или отделяется короткими фразами, которые звучат как «Оставьте меня в покое». Это лишь означает, что в тот момент наиболее важно сделать семейный ужин безопасным местом для ребенка. Разговоры за ужином должны сближать членов семьи и избавлять от переживаний. Старайтесь вести за столом непринужденную беседу. Попробуйте просто поговорить с ребенком, даже если хотите убить его за какую-то шалость.

Но помните: это должен быть обычный разговор, а не допрос.

ОТЕЦ: Как прошел твой день?

СЫН: Нормально.

ОТЕЦ: Что получил за контрольную?

СЫН: 5 и 4.

ОТЕЦ: Когда будет следующая контрольная?

СЫН: Не знаю.

Вам наверняка знакомы подобные разговоры. Возможно, вы уже успели побывать и на месте сына, и на месте отца. Теперь взгляните на другой вариант.

ОТЕЦ (шутливым тоном): Ну-с, и в каком ты сейчас классе?

СЫН: Папа! Я в четвертом.

ОТЕЦ: Серьезно? А выглядишь так, будто в седьмом! Когда я был в четвертом классе, наша учительница миссис Андерсон научила нас играть с йо-йо. Мое лучшее воспоминание о том учебном годе... А что тебе больше нравится в школе?

СЫН: Пожалуй, больше всего я люблю перемены.

ОТЕЦ: О, прекрасно тебя понимаю. Я не мог дождаться момента, когда можно будет выйти на школьный двор. Мы играли

в разные игры, например в «Али-Бабу». В это сейчас еще играют? Нет? А что вы тогда делаете на площадке?

СЫН: Ну там стоят большие гимнастические снаряды, и я очень хорошо лазаю по веревочным лестницам. Могу подняться быстрее всех в школе.

ОТЕЦ: Ничего себе! Здорово! Я всегда боялся с них упасть. А ты молодец!

Чем этот разговор отличается от предыдущего? Отец рассказывает истории, которые происходили с ним в четвертом классе, чтобы сыну было легче общаться с ним.

Типовые правила этикета и другие социальные ритуалы

Мы знаем, что дети усваивают то, чему их специально учат, но лучше всего они учатся тому, что видят и слышат. Ведете ли вы при них непринужденные беседы? Видят ли они, как вы соблюдаете формальные ритуалы, обычаи и правила этикета? Молодое поколение должно понимать, как надо вести себя на людях, заводить знакомства и есть во время бизнес-ланча. Если ваш младший сын хочет добиться профессиональных высот, в первую очередь обучите его правилам поведения. Перед тем как нанять его на работу, его могут сначала пригласить на ужин, чтобы высшие руководители смогли понаблюдать за тем, как он ест, пьет, общается, и решить, впишется ли этот кандидат в их компанию. Очень многие решения принимаются именно на таких ужинах. Вы же не хотите, чтобы ваш сын размышлял о том, как правильно есть артишок, пока остальные обсуждают линейку Cubbies?

Покажите детям, как обмениваться рукопожатиями, вежливо отвечать на звонки, и научите их писать благодарственные письма. Молодые люди обычно не считают ритуалы и правила вежливости чем-то важным, поэтому вам придется запастись терпением. Если вы не уверены, что хорошо разбираетесь в правилах этикета, найдите того, кто сможет обучить вашего ребенка на своем примере.

Дайте им возможность общаться с людьми

Водите детей в такие места и на такие мероприятия, где они смогут отточить разговорные навыки. Чем больше у них будет опыта, тем больше шансов научиться правильно общаться. Принимая гостей, дайте детям возможность побеседовать с ними, выступив в роли хозяев.

Социальные навыки — это ценный ресурс для молодых людей, который поможет им повзрослеть, устроиться на работу, познакомиться с родителями подруги и поступить в университет. Научите ребенка чувствовать себя комфортно на людях и легко общаться — это очень пригодится ему в будущем.

СПОКОЙНО ОТНОСИТЕСЬ К РАЗНОГЛАСИЯМ

Мы живем в одном из тех исторических периодов, когда разногласия и несовпадение ценностей могут испортить дружеские отношения и нарушить доверие. Возможно, интуиция подсказывает вам не отстаивать свое мнение с пеной у рта. Или же, наоборот, вы сторонник споров и «показательных выступлений».

Могу ли я предложить вам третий вариант?

Участвуйте в дискуссиях, но помните, что вам необязательно всегда побеждать. Отношения с людьми должны быть для вас дороже, чем желание выиграть какой-нибудь политический спор. Иногда мы слишком дорого платим за упрямство и стремление всегда быть правым. Подумайте, что происходит, когда вы настаиваете на своей правоте в кругу друзей или коллег? Кто-то из них в итоге чувствует себя неудачником, и этот человек может затаить на вас обиду.

Вы можете отстаивать свою точку зрения и поддерживать ее аргументами, но не критикуйте и не оскорбляйте собеседника за его мнение. Не забывайте о приличиях — только так к вам прислушаются. С дружелюбным настроением вы сможете выслушать разные мнения, выяснить что-то новое и узнать других людей получше.

Когда вы перестаете защищаться и критиковать, то тем самым помогаете собеседнику посмотреть на вещи под другим углом. Если вы настроены доброжелательно, вас с большей вероятностью поймут. Если вы готовы воспринимать другие мнения, собеседник будет честен с вами. Вы сможете узнать о его ценностях и интересах... и, вероятно, даже изменить свое мнение о нем.

Почему это так важно?

Потому что ваши дети учатся, глядя на вас.

Покажите на собственном примере, как нужно обмениваться идеями, и научите их не принимать все на свой счет. Давайте проще относиться к спорам и нести в жизнь доброту, уважение и умение слушать других. Если мы сами не очень в этом преуспели, то, надеюсь, у наших детей это получится лучше.

ПРАЗДНАЯ БЕСЕДА И СОТОВЫЕ ТЕЛЕФОНЫ КАК МАСЛО И ВОДА

Никогда не смешивайте их

Иногда звезды сходятся как надо, и вы встречаете незнакомого человека в нужном месте в нужное время. Вам выпадает шанс поговорить с ним на глубокие темы, которые вы никогда не обсуждаете с друзьями, семьей и даже с психотерапевтом. Этот человек готов уделить вам все внимание, и, кроме того, вы вряд ли когда-то еще его увидите. Вы как корабли, встретившиеся посреди океана в ночи, и эта анонимность дает вам свободу, развязывает язык и освобождает разум от условностей. Вы вдруг понимаете, что переживаете удивительные эмоции, и узнаете о себе новую правду, о которой даже не думали раньше. Вы говорите о том, о чем никогда никому не рассказывали, и чувствуете, что можете свободно копаться в недрах вашего разума, облекать мысли и эмоции в слова и познавать себя с совершенно другой стороны.

Более того, незнакомец тоже чувствует себя непринужденно и говорит вам что-то, чего никто еще не говорил вам. Вы оба — из прошлого и будущего этих отношений. Беседа идет не так, как обычно, а более плавно и спокойно. Вы недоумеваете: как такое возможно?

**Вы нашли хорошего слушателя,
который помог вам прислушаться к себе.**

После одной из таких встреч меня пригласили на ферму в Англии, где показали коров породы шароле размером с трейлер марки Airstream. (Вы, наверное, помните жену фермера из главы 5, которая для начала беседы упомянула Гитлера.) Эта поездка — результат обычной болтовни за барной стойкой в ресторане. И вряд ли мы бы заговорили друг с другом, если бы оба были погружены в телефоны. Это случилось благодаря счастливому стечению обстоятельств, нашей открытости к общению, доброжелательности и готовности довериться случаю.

Но когда я езжу в пригородных поездах, я наблюдаю иную картину: все люди вокруг опускают лица в экраны телефонов. Они кажутся очень увлеченными. Интересно, они заметят, если кто-то залезет к ним в карман? Я воображаю, будто эти люди, одержимые телефонами, получают важные сообщения, читают новости, следят за активностью на фондовом рынке и проверяют срочные задания от начальства.

Однако, взглянув на телефон соседки, я понимаю, что все совсем не так. Она играет в Candy Crush — складывает конфеты в один ряд по цвету. (Между тем я уже закончила разгадывать пятничное судоку, поэтому чувствую свое превосходство.)

В том, что касается интернета, особенно на телефоне, мы становимся хозяевами вселенной нашего времени и внимания. Мы научились теряться в этом цифровом мире и много раз заходить туда в течение дня (или даже часа), срочно проверяя обновления. Но чего мы лишаемся из-за этого увлечения? Какую цену платим, воздвигая вокруг себя стены изоляции? У меня есть несколько ответов, но вопросов еще больше.

ЦИФРОВАЯ ИЗОЛЯЦИЯ

Смартфоны создают иллюзию общения без необходимости становиться друзьями. Вы не испытываете тревожность, которая присуща любым новым отношениям, чувство неловкости или незащитности. Не нужно беспокоиться о том, что сказать, как начать беседу, поддержать ее или закончить. Не надо притворяться дружелюбным с тем, кого вы на дух не переносите, или с тем, кто не любит вас!

Я прекрасно все понимаю. Большинство из нас впадают в панику, когда кто-то обращает на них внимание или когда надо с кем-то познакомиться. В этой книге мы уже подробно обсудили чувство тревоги. Ничто не помогает быстро избавиться от него так, как смартфоны. Мы полагаемся на них!

«Приложения для смартфонов формируют определенные привычки (например, проводить по экрану вправо или ставить лайки друзьям), которые приводят к коротким выбросам дофамина, — считает Дэвид Брукс из New York Times. — Когда вам скучно, одиноко или тревожно, вы почувствуете сильную

потребность открыть приложение и получить свою дозу дофамина. Вы можете прожить день, полный счастливых мгновений, без каких-либо страшных откровений, а можете — день, полный скучных, неловких или неконтролируемых моментов, из которых и состоит настоящая близость».

Думаю, вы понимаете, как это работает для людей с социальной тревожностью, которые предпочитают избегать двусмысленности и чувства незащищенности, возникающего во время общения в реальном времени с реальным человеком. Избегая дискомфорта, они погружаются в телефон, чтобы получить мгновенное удовольствие и сбросить напряжение. Раз — и они снова на коне.

Но какой ценой?

Думаете, информация на экране так же полезна, как живое общение? Люди начали уделять внимание этой проблеме, и, полагаю, нам всем полезно ознакомиться с их выводами.

Передо мной последний номер еженедельника Лорена Экрота. Главная статья — *Cellphones and Conversations* («Мобильные телефоны и разговоры»). В ней он ссылается на объемный труд Шерри Теркл, посвященный проблеме возрождения бесед. Экрот и Теркл больше всех настаивают на пользе личных разговоров и задаются вопросами: «Что мы здесь делаем? Это то, чего мы хотим? Разве сотовый телефон не троянский конь, влекущий за собой непредвиденные последствия?»

Или статья *Have Smartphones Destroyed a Generation?* («Погубили ли смартфоны поколение?») в сентябрьском выпуске журнала *Atlantic* за 2017 год. В ней доктор Джин Твинг

предлагает ответ на этот вопрос. Поколение, о котором идет речь, называется iGen — это молодые люди, сформировавшиеся под влиянием iPhone и социальных сетей; они выросли в эпоху интернета и не представляют жизни без него. Автор утверждает, что молодые люди «поколения постмиллениалов» находятся на грани психического расстройства.

Твинг приводит графики, отражающие социальную жизнь нынешнего поколения подростков. Волнистые горизонтальные линии, обозначающие «общение с друзьями», «свидания» и «секс», стремятся вниз. А вот линия «чувство одиночества» резко идет вверх. С помощью смартфонов они избегают реальности — пытаюсь спастись от скуки, они в то же время избегают людей. Неудивительно, что молодежь все чаще чувствует себя одиноко!

Техноференс — вмешательство технологий во взаимоотношения людей — снижает способность сопереживать и уровень доверия между собеседниками. Наше сознание отличает непосредственное взаимодействие с другим человеком (которое требует от нас усилий) от общения с более широким цифровым миром (который не требует никаких усилий).

Снижение эмпатии — главный недостаток использования смартфонов. Люди не чувствуют себя вовлеченными в разговор, даже если их телефоны, лежащие на столе, переведены в беззвучный режим. Они не находятся в одной реальности — они просто наблюдают, но не пропускают через себя другую точку зрения. Они словно придерживаются одной тропинки и не позволяют разуму совершать какое-либо ответственное путешествие вне их контроля. А в контексте моей небольшой книги о праздной беседе этот эффект ставит под

удар те ценности, доверие и сочувствие, в которых мы все нуждаемся.

Не смешивайте мир смартфонов с миром личного общения.

ПРАЗДНАЯ БЕСЕДА КАК ЛЕКАРСТВО ОТ ОДИНОЧЕСТВА

Когда мы смотрим на говорящего человека, выражение его лица помогает нам лучше понять, о чем он говорит, и уловить связь между его словами и настроением. Это происходит в реальном времени. Другой человек может прочесть вас как открытую книгу, и только при реальном общении люди могут сопереживать друг другу. Вы выстраиваете доверительные отношения, проявляете сочувствие, наслаждаетесь знакомством с новыми людьми, их историями, шутками и дружбой. Вы выражаете интерес к их жизни, и они делают то же самое. Вы проявляете доброту, и это состояние рождает чувство общности. Вы чувствуете, что вас понимают, принимают и одобряют.

**Беседа — это действенное «лечение разговором»
от одиночества.**

Но как именно беседа помогает в этом? Настоящая праздная беседа — это легкий разговор о том о сем, то есть приятный и бесцельный обмен жизненными историями.

В книге *Megatrends**, изданной в 1982 году, Джон Нейсбит писал, что «чем больше высоких технологий появляется

* Издана на русском языке: *Нейсбит Дж. Мегатренды*. М. : АСТ, 2003.
Прим. ред.

в нашей жизни, тем больше мы нуждаемся в собственной индивидуальности, отношениях, общении и чувстве общности». В книге *High Tech/High Touch**, вышедшей в 1999 году, он поднял тот же вопрос, и она пользовалась бóльшим спросом у читателей. По его словам, в нашем компьютеризованном мире мы живем в так называемой зоне технологического отравления — преисподней, лишенной глубокой гуманности, где нас постоянно бомбардируют технологические стимулы.

Основные плюсы высоких технологий, ориентированных на выполнение задач и поиск фактов, — удобство, скорость, краткость и эффективность. Все люди на планете просто хотят знать, чем им заняться, и по умолчанию выбирают тот метод связи, с помощью которого они могут выполнить свой список задач максимально эффективно.

По мнению Теркл, основная проблема в том, что люди при этом избегают разговоров, особенно тех, которые они не могут контролировать, когда надо смотреть друг другу в глаза и реагировать на интонацию, позу и эмоции. Теркл отмечает, что именно во время таких разговоров мы и узнаем себя настоящих.

Между тем тактильный мир «глубокой гуманности» и доверия характеризуется сообществом и связью. В нем вы должны развивать взаимопонимание с людьми (вести праздные беседы), чтобы научиться избегать конфликтов или разрешать их и добиваться всего, чего хочется. Праздный разговор — это способ выйти из одинокой и изолированной зоны технологического отравления. Кто бы мог подумать!

* Издана на русском языке: *Нейсбит Дж.* Высокая технология, глубокая гуманность. М. : АСТ, 2005. *Прим. ред.*

20. ПРАЗДНАЯ БЕСЕДА И СОТОВЫЕ ТЕЛЕФОНЫ КАК МАСЛО И ВОДА

Расскажу свежий анекдот о том, как на самом деле просто с помощью беседы вылезти из виртуального мира одиночества в реальный мир для реального общения.

Отрывок из колонки Dear Abby («Дорогая Эбби») утренней газеты:

«Дорогая Эбби! Мне нравится один мальчик в школе... Мои друзья знают, что он мне нравится, и хотят, чтобы я поговорила с ним. Я бы тоже этого хотела, но что мне ему сказать? Они хотят, чтобы мы пообщались лично с глазу на глаз, но мне легче просто написать ему. Что мне делать?»

Девочка из Теннесси

«Дорогая девочка из Теннесси! Просто улыбнись ему и поздоровайся».

Прямо как история Лео из главы 6. Блестяще!

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

БЕСЕДА «О ПУСТЯКАХ» МОЖЕТ БЫТЬ НАМНОГО ГЛУБЖЕ, ЧЕМ ВЫ ДУМАЕТЕ

И лучше, чем вы думаете

На протяжении тысячелетий мы расширяли словарный запас и улучшали структуру предложений (сегодня на Земле почти семь тысяч языков), но насколько сильно изменилось наше общение, за которое отвечают интонация, выражение лица и язык тела? Изменилось ли невербальное общение, которое так много проясняет в личной беседе?

Ненамного.

Еще раз процитирую биолингвиста Джона Локка:

«В то время как вокализация помогает нам общаться, проявление себя через голос может быть основной причиной общения, о которой сами участники беседы иногда даже не подозревают».

Эти слова Локка редко вспоминают, и вы не найдете их в книгах, посвященных общению.

Вы по-прежнему считаете, что непринужденная беседа — менее важная форма общения, чем серьезный разговор? Тогда задумайтесь о вечеринках, конференциях и встречах, которые устраивают Очень Важные Люди, чтобы пообщаться друг с другом лично. Мы продолжаем встречаться вживую, несмотря на изобилие технологий, позволяющих нам общаться виртуально. В этом живом общении присутствует что-то, что не сравнится ни с чем и что ничем нельзя заменить. Нет более надежного способа для познания нашего истинного «я». Принимая важное решение, вы хотите получить доступ ко всему, что может на него повлиять.

Но это касается не только людей, занимающих высокие посты. Праздная беседа точно так же важна для общения:

- с коллегами;
- с друзьями и семьей;
- с незнакомыми людьми;
- вообще со всеми людьми;
- с самим собой.

ВЫСТРАИВАНИЕ СВЯЗЕЙ

Вы даже не представляете, какую пользу знакомство с коллегами может принести вам в будущем. Разумеется, вы хотите побольше узнать об их официальных рабочих обязанностях (от СЕО до почтового курьера), но стоит выяснить и то, чем они занимаются вне работы. Необязательно специально спрашивать их об этом — просто обращайтесь внимание на все, о чем вам рассказывают во время неформальных разговоров.

Предположим, Лаура только что устроилась на новую работу. Она никого еще там не знает, но обращает внимание на мелкие детали личных разговоров, которые слышит, включая фразы, обращенные не к ней. Это называется «подслушивать». И хотя мы обычно воротим нос от такого способа сбора информации, он может оказаться очень ценным. Готова поспорить, вы можете вспомнить историю, когда что-то подслушали, а потом эта информация оказалась для вас очень важной.

Так вот, секретарша Розана говорит Лауре, что завтра покажет ей, как работает новая копировальная машина. А прямо сейчас она должна уйти с работы пораньше, чтобы успеть на балетный концерт дочери. Лаура отмечает: копировальная машина — завтра. Сегодня у дочери Розаны балетный концерт. Это начальный этап сбора личной информации, который помогает нам устанавливать отношения с людьми.

Вы, вероятно, думаете: «Я не должен подслушивать. Это нехорошо. Это не мое дело». Это не совсем так, и вы можете сразу отбросить подобные мысли. Мир вокруг вас наполнен крупными важными информацией, и было бы глупо не пользоваться ими. Если вы сделаете все правильно, люди не сочтут вас навязчивым или грубым, потому что вы получаете (триангулируете) только ту информацию, которую они сами передают огласке. Но помните: нужно бережно относиться к чужим личным данным и использовать их можно, только чтобы завести дружескую беседу. В противном случае люди будут вас избегать.

Итак, после обучения работе с копировальной машиной Лаура спрашивает: «Как прошел концерт?» Розана, приятно удивленная тем, что Лаура интересуется ее маленькой

гордостью, ответит: «О, замечательно! На сцене она похожа на маленькую принцессу!»

Теперь у Лауры появилась тема для беседы. «Мне нравились уроки балета, когда я была маленькой, но в основном из-за балетной пачки. Я продержалась около года. Как долго ваша дочь... Кстати, как ее зовут? Фрэнни? Как долго Фрэнни уже учится?»

Дальше Лаура и Розана продолжают болтать уже как старые подруги.

**Если что-то находится в свободном доступе,
это можно взять.**

Пожалуйста, обратите внимание на две особенности начального этапа разговора.

- 1. Выполните триангуляцию:** выберите тему, связанную с происходящими вокруг событиями или вызывающую общий интерес.
- 2. Расскажите что-нибудь о себе.** Так обмен информацией будет двусторонним.

Если бы вы обратились ко мне, чтобы я помогла вам устроиться на вашу первую работу и стать заметным в большой организации, первым делом я бы посоветовала вам собрать мини-досье о людях, с которыми хотите познакомиться. Кроме того, я прошу молодых клиентов:

- посещать все рабочие мероприятия и собрания;
- всегда обедать с другими людьми (не ешьте в одиночестве за своим столом);
- останавливаться поболтать у кулера с водой.

Узнавая больше о человеке, его семейных ценностях, поколении, религиозных взглядах, странице в социальных сетях, образовании и социально-экономическом статусе, вы начнете лучше его понимать. Кроме того, не стесняйтесь рассказывать о своих интересах, чтобы помочь людям узнать вас с разных сторон. Так и начинается дружба!

ПОДДЕРЖАНИЕ ОТНОШЕНИЙ

Старые друзья болтают без цели, но не без причины. Мы называем это «болтать о пустяках», «трепать языками», «зависать с друзьями», «проводить время вместе», «точить лясы», и все это помогает поддерживать существующие отношения. Приведу пример.

РОБ: Привет, тетя Сьюзи, рад застать тебя дома.

СЬЮЗИ: А где, по твоему мнению, я еще могу быть? На дорогах страшная гололедица, и я до смерти боюсь даже спуститься с крыльца. Как ты поживаешь?

РОБ: Ну я почти все время читаю, но на днях столкнулся в университетском городке с одной вашей знакомой. Помните Рэйчел Конрой?

СЬЮЗИ: Я не знаю никакой Рэйчел Конрой. Или знаю?

РОБ: Знаете. Помните, у кого вы покупали «печенье девочек-скаутов»*?

* Имеется в виду песочное печенье, которое в американских фильмах продают девочки-скауты. Оно появилось в 1910-х годах, и доход от его продажи скауты отправляли солдатам. В наши дни это традиционное печенье делается в форме пятилистника скаутов. По мнению американских психологов, когда девушка протягивает вам коробку с этим печеньем, она учится навыкам общения и обретает уверенность в себе. *Прим. ред.*

СЬЮЗИ: Не может быть! Та маленькая-маленькая девочка!

А что она делает в университетском городке?

РОБ: Она уже не маленькая девочка, а подросток, и она пришла со своим классом в университетский городок на день открытых дверей.

СЬЮЗИ: Боже! Да, я помню ее, и еще я помню, что ты съедал все мятные печенья с шоколадом, прежде чем коробка попала к кому-то еще.

РОБ: Простите, тетя Сью! Хотя я не изменился. А еще я воровал у вас с противня овсяные печенья, пока они не остыли.

СЬЮЗИ: О, не переживай, я знала об этом. Но вообще, овсяная мука, из которой я их готовила, была полезна для тебя, поэтому я не переживала, что ты их таскаешь. Я не пекла их уже давно. Не понимаю, как я находила на все время.

РОБ: Вы просто выкраивали время, чтобы побаловать любимого племянника!

СЬЮЗИ: Так оно и есть. Подожди, ты не рассказал мне, что планируешь делать в следующем году...

Итак, о чем на самом деле говорили Сьюзи и Роб? Правильный ответ:

«Я хочу, чтобы вы знали, что я люблю вас, что я забочусь и думаю о вас».

Они просто проводили время вместе (мне нравится это выражение!), не преследуя никакой цели. Они наслаждались моментом общения: разговаривали, откликались на изменение направления потока слов и звуков, вспоминали прошлое и мечтали о будущем, оживляли общие воспоминания, задавали вопросы и отвечали на них, а также позволяли разговору идти естественным образом.

«О этот покой — неопиcуемый покой, когда ты чувствуешь себя в безопасности с человеком, с которым не нужно тщательно продумывать ответы и взвешивать каждое слово, а можно изливать их прямо как есть, не отделяя зерна от плевел, зная, что преданная рука просеет их и сохранит то, что стоит сохранить, а ненужное благодушно забудет».

Дина Мария Крейк, «Жизнь за жизнь»

Люди, которые дорожат отношениями, легко могут вести подобную непринужденную беседу. Хорошо подходит для описания такого рода общения выражение «трепать языком». «Деловой разговор» подразумевает практическую цель и глубокое содержание. Но праздная беседа создана не для обсуждения серьезных тем, а для наведения мостов.

Единственная проблема может заключаться в том, что вы недостаточно болтаете «о погоде» для поддержания отношений с важными для вас людьми. Иногда вместо такого разговора вы слушаете истории о проблемах со здоровьем тети Сьюзи, рассказы бабушки о соседской кошке или воспоминания о том, как ваш великий дядя играл в бейсбол в юности. Вы слушаете и фыркаете. Но однажды вы сами захотите поделиться чем-то важным, когда вокруг вас останется меньше близких людей. Они будут знать, что вы заботились и помнили о них. И этого достаточно.

Поскольку моя жизнь, как и ваша, постоянно меняется, я хочу защитить важные для меня дружеские отношения. Для этого я нахожу какое-то дело, которым мы могли бы заниматься вместе. Подумайте о друзьях, составляющих

важную часть вашей жизни. Стоит прилагать усилия, чтобы подтверждать важность дружбы. Эти люди будут держать вас на плаву в нашем безумном мире скоростей, перемен и новых событий.

Вот список моих дел, помогающих мне не терять связь с друзьями. Надеюсь, вы задумаетесь о тех друзьях и близких, которые по-настоящему важны для вас, и о том, как поддерживать связь с ними.

- Два раза в год я езжу на выходные к близким друзьям в Южную Калифорнию.
- Посещаю филармонию с парой, любящей музыку.
- Смотрю любые фильмы с Бенедиктом Камбербэтчем с одним другом.
- Раз в месяц посылаю подписанную от руки открытку моей тете в дом престарелых.
- Хожу с другом в театр, а перед этим мы заказываем китайскую еду навынос.
- Посещаю встречи и мероприятия международной женской организации, чтобы оставаться на связи с несколькими элегантными и успешными женщинами.
- Слушаю хоровые концерты с моей подругой Китти, которая любит хорошую музыку, но не посещает концерты так часто, как хотела бы.
- Пою в хоре сообщества, в основном чтобы поддерживать отношения с моими дорогими друзьями (Бобом Гири, Долговязой Салли, Джимом Стюартом и многими другими).
- Тренируюсь в спортклубе, члены которого стали моими хорошими знакомыми: мы здороваемся при встрече,

обсуждаем последнюю игру «Уорриорз» и немного сплетничаем.

- Церковь... простите меня, преподобный Буаренс, я обещаю вернуться туда, как только закончу работу над этой книгой (просто в воскресное утро так хорошо пишется!).
- На протяжении многих лет я активный лидер общественного форума, поэтому у меня много друзей, с которыми я общаюсь каждую неделю.

Что мы с друзьями делаем во время всех этих мероприятий? Разговариваем, разговариваем и разговариваем. Мы обращаемся друг к другу по имени, вспоминаем истории нашей дружбы и делимся неудачами и победами.

Есть ли у вас подобный список? Вы заботитесь о друзьях и знакомых? Ваши отношения ухудшатся, если вы будете их игнорировать. Вам ничего не стоит взять ответственность на себя и что-то предпринять. Если вы хотите сходить в кино, подумайте, кого бы вы хотели позвать с собой. Сделайте «позвать с собой» своей новой привычкой.

УМЕНИЕ СЛУШАТЬ

Кроме навыка вести беседы необходимо обрести умение слушать. Слушать — это то, что вам «нужно» делать, а не то, что вы «хотите» делать. Читая какую-нибудь книгу о том, как научиться слушать, постарайтесь запомнить место, на котором остановились, прежде чем уснете.

Предположим, ваш работодатель отправил вас ко мне, чтобы вы улучшили свои «навыки слушателя» (вас там,

кажется, недолюбливают?). У меня есть для вас кое-что интересное. Послушайте интервью с Терри Гросс на NPR (<https://www.npr.org/programs/fresh-air/>), а затем расскажите, что вы узнали. Но сначала я расскажу вам, что я вижу и слышу. Терри Гросс — ваш гид:

- по активному слушанию (слушатель полностью концентрируется на информации, реагирует на нее, понимает и запоминает ее);
- эмпатическому слушанию (слушатель отвечает сочувствием, показывая, что он старается понять собеседника).

Никто не делает этого лучше Терри Гросс. Заметьте, как ловко она вовлекает собеседника в разговор с помощью продуманных вопросов. Обратите внимание, как искренне она слушает то, о чем рассказывают гости, и развивает беседу в зависимости от их ответов, а не просто задает следующий вопрос. Она вникает глубоко в суть их ответов, и часто это помогает собеседнику узнать что-то новое о себе.

Гросс стремится разглядеть эмоции собеседника за сказанными словами: факты интересуют ее во вторую очередь, а в первую — эмоции. Она никогда не показывает, что лично хорошо знает собеседника (поверьте, это немаловажно). Ее работа — «раскрыть» гостя так, чтобы его уважали и ценили. Для меня она авторитетная и влиятельная личность, знающая, как непринужденно общаться с гостями, чтобы добиться взаимопонимания и оставаться на равных позициях.

Задумайтесь: что бы сказала Терри Гросс на вашем месте? Обратите внимание, как эта мысль поможет вам

ГОВОРИТЬ ЛЕГКО!

сосредоточиться на собеседнике. Это научит вас слушать по-настоящему, а также поможет выйти из кокона и перестать думать о себе. Разговоры будут протекать совершенно иначе, если вы начнете концентрироваться на собеседнике. В итоге вам обоим будет легче вести разговор.

И вы научитесь по-настоящему очаровывать людей.

ИСТОЧНИКИ

Читали ли вы в последнее время хорошие книги?

Меня часто спрашивают, какие книги стоит прочесть, чтобы научиться вести праздную беседу. Я расскажу вам о моих любимых.

Я купила много изданий в мягкой обложке *Conversationally Speaking* («Язык разговора») Алана Гарнера из Макгроу-Хилла, чтобы дарить их молодым людям и людям постарше, ищущим простые и удобные для чтения инструкции для повышения личной и социальной эффективности.

Увы, другая моя любимая книга *How to Talk with Practically Anybody About Practically Anything* («Как разговаривать практически с кем угодно практически о чем угодно») Барбары Уолтерс больше не издается, но вы можете поискать ее в букинистических магазинах и в интернете. Честно говоря, нет на свете лучше книги для развития разговорных навыков (кроме той, что вы читаете сейчас). Это единственная книга из найденных мною, в основе которой лежат сострадание и доброта. На каждой странице говорится о любви и заботе:

эта книга не столько о том, как стать уверенным и успешным, сколько о том, что значит быть добрым и вдумчивым. В книге много интересных анекдотов об известных людях и, конечно, отличные рекомендации, как вести себя в высшем обществе.

Обратите внимание на книгу «Как говорить с кем угодно и о чем угодно» Лейл Лаундес. Подзаголовок издания в мягкой обложке — *Breaking the Ice with Everyone from Accountants to Zen Buddhists* («Как растопить лед в общении с кем угодно — от бухгалтеров до дзен-буддистов»). Это уникальная книга. Содержание составляет девять страниц, и там перечислены сотни рабочих мест и хобби. Благодаря этой книге вы научитесь вести умную и интересную беседу с разными специалистами, использовать в разговоре их термины и задавать уместные вопросы.

Предположим, вы собираетесь познакомиться с мануальным терапевтом. Вот что вы можете у него спросить: вы проводите групповые или индивидуальные занятия? Используйте ли вы какие-либо специальные методы для корректировки? Какие еще процедуры вы проводите? Вы сотрудничали с другими медиками? Проводите ли вы семинары?

Если вам предстоит разговор с культуристом, частным детективом, парашютистом или моделью (просто выберите кого-то из этого списка), прочтите одну отличную и небольшую книгу. Я снова рекомендую «Как говорить с кем угодно» Лаундес, а именно раздел «Маленькие хитрости больших людей».

Тем, кто хочет научиться переводить беседу о пустяках в серьезный разговор, я рекомендую таких авторов, как Роберт Патнэм, Джон Локк, Шерри Теркл, Дебора Таннен и Роберт Сапольски.

Главная мысль работ Патнэма заключается в том, что в современном мире изоляция людей усиливается, а важность принадлежности к сообществу уменьшается. Его знаменитая книга *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community* («Боулинг в одиночку: упадок и возрождение американской общности») рассказывает о падении гражданской активности и о том, как погоня за деньгами, скорость жизни и всеми любимый интернет приводят к обесцениванию социального капитала.

Среди читателей весьма популярна академическая научная работа Джона Локка. Его исследования прежде всего касаются биологии языка и эволюции его видов. Он автор более 130 научных статей и книг. За последние годы доктор Локк опубликовал три книги для массового читателя о важных аспектах общения, и я всем их рекомендую:

- *The De-Voicing of Society: Why We Don't Talk to Each Other Anymore* («Общество без голоса: почему мы больше не разговариваем друг с другом»);
- *Eavesdropping: An Intimate History* («Подслушивание: интимная история»);
- *Duels and Duets: Why Men and Women Talk So Differently* («Дуэли и дуэты: почему мужчины и женщины общаются по-разному»).

В своей последней книге *Reclaiming Conversation: The Power of Talk in a Digital Age* («Возвращение к беседам: сила разговоров в эпоху цифровых технологий») Шерри Теркл изучает, как гаджеты и виртуальные личности влияют на связи между людьми и общение. Она призывает нас глубоко задуматься о новых видах связи, которые мы устанавливаем.

Дебора Таннен получила популярность и признание благодаря исследованию языка в современной жизни. Она написала несколько книг для широкой аудитории по межличностному общению и общественным дискуссиям. Ее самые популярные книги в США:

- *You Just Don't Understand: Women and Men in Conversation* («Вам просто не понять: женщины и мужчины в разговоре»);
- *That's Not What I Meant!: How Conversational Style Makes or Breaks Relationships* («Я не то имел в виду! Как наша манера общения укрепляет или разрушает отношения»);
- *Talking from 9 to 5: Women and Men at Work* («Разговоры с 9 до 17: женщины и мужчины на работе»);
- *The Argument Culture: Stopping America's War of Words* («Культура спора: прекратим словесную войну в Америке»);
- *I Only Say This Because I Love You: Talking to Your Parents, Partner, Sibs, and Kids When You're All Adults* («Я говорю это, потому что люблю тебя: разговоры с родителями, партнерами, братьями, сестрами и детьми, когда все уже взрослые»).

Читатели высоко оценили последнюю книгу Роберта Сапольски *Behave: The Biology of Humans at Our Best and Worst* («Поведение: биология людей в лучших и худших проявлениях»). Прочитую отрывок из обзора *New York Times*: «Причудливый, запелляционный и магический синтез психологии и нейробиологии, который объединяет эти сложные темы более простым и полным образом, чем

когда-либо... необузданное и расширяющее сознание путешествие для лучшего понимания, откуда происходит наше поведение. Дарвин был бы в восторге». Работа Сапольски и ее концепция разделения на Мы и Они показала мне, что праздная беседа играет важную роль в установлении взаимопонимания и преодолении барьеров между людьми.

Если вы хотите улучшить навыки общения на работе, я рекомендую вам замечательную книгу Хейдна Шо *Sticking Points: How to Get 4 Generations Working Together in the 12 Places They Come Apart* («Камни преткновения: как научить четыре поколения работать вместе в 12 местах, где они не уживаются»). Шо обращает внимание читателя на то, что в современных офисах вместе работают четыре поколения — традиционалисты, бэби-бумеры (послевоенное поколение), люди поколения X и миллениалы. Их жизненный опыт и прошлое сильно влияют на их принципы и убеждения, которые и становятся тем самым камнем преткновения. Признание права на существование другой точки зрения и желание понять ее помогает решить эти спорные вопросы. Каким образом? Путем диалога! Шо предлагает компаниям пошаговый системный подход для разрешения сложных вопросов.

Наконец, пожалуйста, подпишитесь на еженедельник Лорен Экрот *Better Conversations* («Как общаться лучше») (www.conversationmatters.com).

Я очень благодарна всем этим авторам за их знания.

ОБ АВТОРЕ

А теперь немного обо мне

Вы не ошибетесь, если назовете меня логопедом: именно с этой профессии я начала карьеру после окончания Северо-Западного университета с кандидатской степенью в области коммуникативных расстройств.

Быть может, кто-то из вашей семьи заикался, кто-то из родственников перенес инсульт, кто-то родился с проблемами слуха или церебральным параличом. Я собиралась работать именно с такими случаями и открыла офис в медицинском здании рядом с больницей.

Но моя карьера пошла в другом направлении. Медицинские работники и сотрудники больницы записывались ко мне на прием чаще, чем люди с диагностированными дефектами речи, языковыми проблемами или нарушением слуха. Полагаю, не последнюю роль в этом сыграла моя докторская степень, а также близость офиса к больнице. Тогда я кардинально изменила принцип работы: я перестала принимать только людей с диагнозами и начала слушать разные жалобы. Я прошла долгий путь от «лечения пациентов» до «помощи клиентам», от логопеда до тренера по технике речи.

Моих новых клиентов беспокоило, какое впечатление они производят на людей, когда говорят с ними, а также то, что они не могли справиться с тревожностью, выступая с докладом или презентацией на конференции. Эти люди обладали разными техническими навыками, но не умели ясно выражать мысли. В разговорах между администрацией и врачами, врачами и медсестрами, медсестрами и пациентами они часто испытывали неуверенность в себе. Их сильно тревожили проблемы зрелости и авторитета, а также социально-классовые различия. Эти проблемы определили основные типы моих клиентов; возможно, вы тоже задавались вопросом, что думают о вас люди во время общения с вами.

Многие трудности, связанные с общением, я описала в книге *It's the Way You Say It: Becoming Articulate, Well-Spoken, and Clear**. Благодаря историям моих клиентов я узнала о важных аспектах личного общения — о многих этих проблемных областях не рассказывают в аспирантуре. И там ни слова не говорят о праздной беседе.

* Издана на русском языке: *Флеминг К. Говорите ясно и убедительно.* СПб. : Питер, 2017.

БИБЛИОГРАФИЯ

- Гейбор Д. Как начинать разговор и заводить друзей. Минск : Попурри, 2012.
- Грей Дж. Мужчины с Марса, женщины с Венеры. М. : София, 2014.
- Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. Минск : Попурри, 2017.
- Кейн С. Интроверты. Как использовать особенности своего характера. М. : Манн, Иванов и Фербер, 2014.
- Лаундес Л. Как говорить с кем угодно и о чем угодно. М. : Хорошая книга, 2007.
- Маслоу А. Мотивация и личность. СПб. : Питер, 2011.
- Менакер Д. Мастер-класс общения. Как разговаривать и убедить кого угодно в чем угодно. М. : АСТ : Астрель : Полиграфиздат : Neoclassic, 2011.
- Нейсбит Дж. Мегатренды. М. : АСТ : Ермак, 2003.
- Феррацци К. Никогда не ешьте в одиночку и другие правила нетворкинга. М. : Манн, Иванов и Фербер, 2018.
- Alter, Adam. Irresistible: The Rise of Addictive Technology and the Business of Keeping Us Hooked. New York: Penguin, 2017.
- Brooks, David. "Intimacy for the Avoidant," New York Times, October 7, 2016.
- Craik, Dinah Maria. A Life for a Life. Leipzig: Bernhard Tauchnitz, 1859.

- David, Laurie. *The Family Dinner: Great Ways to Connect with Your Kids, One Meal at a Time*. New York: Grand Central Life & Style, 2010.
- Economist, The. "The Chattering Classes," December 19, 2006.
- Ekroth, Loren. *Better Conversations newsletter* (www.conversationmatters.com).
- Ford, Paul. "How to Be Polite: Here's Proof that Good Manners Can Change Your Life," Medium.com.
- Fox, Kate. *Watching the English: The Hidden Rules of English Behavior*. London: Hodder & Stoughton, 2008.
- Gambrill, Eileen, and Cheryl Richey. *Taking Charge of Your Social Life*. Boston: Wadsworth, 1986.
- Garner, Alan. *Conversationally Speaking: Tested New Ways to Increase Your Personal and Social Effectiveness*. New York: McGraw-Hill, 1981.
- Kapuscinski, Ryszard. *The Shadow of the Sun*. New York: Knopf, 2001.
- Keltner, D., D. H. Gruenfeld, and C. Anderson, "Power, Approach, and Inhibition," *Psychological Review* 110: 265–284.
- Kraus, Bernie. *Into a Wild Sanctuary*. Berkeley: Heyday Books, 1998.
- Lang, Marissa. "Smartphone Overuse? It's Someone Else's Problem," *San Francisco Chronicle*, June 22, 2016.
- Leonard, Kelly, and Tom Yorton. *Yes, and: How Improvisation Reverses "No, But" Thinking and Improves Creativity and Collaboration*. New York: HarperCollins, 2015.
- Locke, John L. *The De-Voicing of Society. Why We Don't Talk to Each Other Anymore*. New York: Simon & Schuster, 1998.
- Locke, John L. *Eavesdropping: An Intimate History*. Oxford: Oxford University Press, 2010.
- Locke, John L. *Duels and Duets: Why Men and Women Talk so Differently*. New York: Cambridge University Press, 2011.
- Locke, John L. *92 Little Tricks for Big Success in Relationships*. New York: McGraw-Hill, 2003.
- Marano, Hara Estroff. "Love Interruptus," *Psychology Today*, July/August 2016.
- Martin, Judith. *Miss Manners' Guide for the Turn-of-the-Millennium*. New York: Fireside, 1990.

- Mayer, Robert. *How to Win Any Argument without Raising Your Voice*. Wayne, NJ: Career Press, 2011.
- McWhorter, John. *What Language Is (and What It Isn't and What It Could Be)*. New York: Gotham Books, 2011.
- Meaghan. "Small Talk is a Big Deal: Perceptions of Chit-chat Around the World," *Transparent Language*, April 14, 2014.
- Mehrabian, Albert. *Silent Messages: Implicit Communication of Emotions and Attitudes*. Belmont, CA: Wadsworth, 1971.
- Mehrabian, Albert *High Tech/High Touch: Technology and Our Search for Meaning*. Boston: Nicholas Brealey, 1999.
- Price, Darlene. *Well Said! Presentations and Conversations That Get Results*. New York: Amacom, 2012.
- Putnam, Robert. *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon & Schuster, 2000.
- Putnam, Robert, and Lewis Feldstein. *Better Together: Restoring the American Community*. New York: Simon & Schuster, 2004.
- Sapolsky, Robert M. *Behave: The Biology of Humans at Our Best and Worst*. New York: Penguin Press, 2017.
- Shaw, Haydn. *Sticking Points: How to Get 4 Generations Working Together in the 12 Places They Come Apart*. Carol Stream, IL: Tyndale Press, 2013.
- Solnit, Rebecca. *Men Explain Things to Me*. Chicago: Haymarket Books, 2014.
- Stutz, Phil, and Barry Michels. *The Tools: Transform Your Problems into Courage, Confidence, and Creativity*. Toronto: Random House Canada, 2012.
- Tannen, Deborah. *Talking from 9 to 5: Women and Men in the Workplace*. New York: William Morrow, 1994.
- Turkle, Sherry. "Stop Googling. Let's Talk," *New York Times*, September 27, 2015.
- Turkle, Sherry. *Reclaiming Conversation. The Power of Talk in a Digital Age*. New York: Penguin Press, 2015.
- Twenge, Jean M. *iGen*. New York: Atria Books, 2017.

БИБЛИОГРАФИЯ

- Vance, J. D. *Hillbilly Elegy: A Memoir of a Family and Culture in Crisis*. New York: HarperCollins, 2016.
- Walters, Barbara. *How to Talk with Practically Anybody About Practically Anything*. New York: Doubleday, 1970.
- Wassmer, Arthur C. *Making Contact: A Guide to Overcoming Shyness, Making New Relationships, and Keeping Those You Already Have*. New York: Dial Press, 1978.
- Wooldridge, Adrian. "The Network Effect," *The Economist*, January 17, 2015.

ДОБИВАТЬСЯ

ЦЕЛЕЙ

ИСКАТЬ СВОЕ

ПРИЗВАНИЕ

ВОПЛОЩАТЬ

МЕЧТЫ

МИФ Саморазвитие

Все книги
по саморазвитию:
mif.to/samorazvitie

Узнавай первым
о новых книгах,
скидках и подарках
из нашей рассылки
mif.to/letter

#mifbooks    

Научно-популярное издание

Флеминг Кэрол

ГОВОРИТЬ ЛЕГКО!

Как стать приятным собеседником,
общаясь уверенно и непринужденно

Руководитель редакции *Артем Степанов*

Шеф-редактор *Ренат Шагабутдинов*

Ответственный редактор *Светлана Мотылькова*

Литературный редактор *Анна Ефимова*

Арт-директор *Алексей Богомолов*

Дизайн обложки *Наталья Савиных*

Верстка *Вячеслав Лукьяненко*

Корректоры *Надежда Петрив, Юлия Молокова*

Кэрол
Флеминг — специалист в области коммуникативных навыков и логопедии из Сан-Франциско, автор нескольких книг. Получила докторскую степень в области коммуникативных расстройств Северо-Западного университета США.

Умение общаться легко и непринужденно — не дар свыше, а навык, который можно практиковать и совершенствовать. Легкая беседа «о природе и погоде» (small talk) помогает наладить контакт и служит фундаментом для выстраивания серьезных отношений — как личных, так и профессиональных.

Благодаря книге вы освоите приемы и техники, которые помогут вам чувствовать себя уверенно и свободно даже в непривычной обстановке, а еще узнаете, как:

- правильно представлять себя и других;
- общаться с несколькими людьми одновременно;
- переводить праздный разговор в содержательное общение;
- изящно завершать беседу.

ISBN 978-5-00117-845-3



9 785001 178453 >

издательство
МАНН, ИВАНОВ И ФЕРБЕР

Максимально полезные книги
на сайте mann-ivanov-ferber.ru

 Like facebook.com/mifbooks

 vk.com/mifbooks

 instagram.com/mifbooks