

ДЕБРА ФАЙН

ИСКУССТВО
НЕПРИНУЖДЕННОЙ
БЕСЕДЫ



ИЗДАТЕЛЬСТВО

ТРАНЗИТКНИГА

МОСКВА

2006

УДК 615.8
ББК 53.51
Ф12

Debra Fine
THE FINE ART OF SMALL TALK

Перевод с английского А.Ф. Николаевой

Оформление и компьютерный дизайн В.А. Воронина

Печатается с разрешения автора и литературных агентств
The Fielding Agency и Andrew Nurnberg.

Подписано в печать с готовых диапозитивов заказчика 01.12.05.
Формат 84×108^{1/32}. Бумага газетная. Печать высокая с ФПФ.
Усл. печ. л. 10,08. Тираж 2500 экз. Заказ 3260.

Файн, Д.

Ф12 Искусство непринужденной беседы / Дебра Файн; пер. с англ.
А.Ф. Николаевой. — М.: АСТ: АСТ МОСКВА: Транзиткнига,
2006. — 189, [3] с.

ISBN 5-17-035056-2 (ООО «Издательство АСТ»)
ISBN 5-9713-1434-3 (ООО Издательство «АСТ МОСКВА»)
ISBN 5-9578-3586-2 (ООО «Транзиткнига»)

СЕРЬЕЗНЫЕ проблемы ЛЕГКИХ бесед...

ЗАБУДЬТЕ о советах своей МАМОЧКИ!

МУЖЧИНА не знает, КАК вас развлечь?

ТАК ПОМОГИТЕ БЕДНЯГЕ!

ОБЩЕНИЕ — это тот же бал?

Станьте его ХОЗЯЙКОЙ!

МОЛЧАНИЕ — золото? НЕТ!

НЕ БОЙТЕСЬ разговаривать С НЕЗНАКОМЦАМИ!

Последуйте советам Дебры Файн — и вы не только станете ОТЛИЧНЫМ
СОБЕСЕДНИКОМ, но и НАВСЕГДА забудете слово «ОДИНОЧЕСТВО»!

УДК 615.8
ББК 53.51

ISBN 985-13-5687-5
(Харвест)

© Debra Fine, 2004
© Перевод. А.Ф. Николаева, 2006
© ООО «Издательство АСТ», 2006

Содержание

Предисловие	7
Достижение искусства общения	13
Глава 1. Что особенного в непринужденном разговоре?	16
Глава 2. Забудьте о благих намерениях своей мамы ...	26
Глава 3. Наберитесь смелости: начните разговор!	39
Глава 4. Поддерживайте беседу	48
Глава 5. Предложим тему для разговора	58
Глава 6. Слышащие помощники и слушающие приемы	72
Глава 7. Избегать затянувшихся пауз путем подготовки	87
Глава 8. Сила слов	107
Глава 9. Преступления и проступки	112
Глава 10. Достойный уход	133
Глава 11. Мяч разговора на вашей площадке!	146
Глава 12. Максимально используйте корпоративные мероприятия!	151
Глава 13. Как выстоять на встрече одиночек	157
Глава 14. Фактор приятного ощущения	176
Глава 15. Ноу-хау праздничных вечеринок	182
Глава 16. Ловите момент!	185

Vk-world.ru

ПРЕДИСЛОВИЕ

Когда я впервые занялась искусством ведения непринужденной беседы и стала помогать тем, кто хотел овладеть им, мне пришлось столкнуться с изрядной долей скептицизма. Надо мной посмеивались, считая, что очередная домохозяйка решила разогнать скуку. Затем ко мне стали обращаться с просьбами о помощи люди, имевшие престижные звания. Они искали у меня совета, но прибегали к каким-то сложным завуалированным формам, потому что стеснялись. Я их понимаю. Раньше, когда я работала инженером, мне тоже не хватало умения общаться с людьми, я стеснялась своей неспособности поддержать легкую беседу. До того как я начала заниматься самообразованием в этой области, я была застенчивой и не очень разговорчивой.

В подростковом возрасте я имела избыточный вес, была замкнутой и, чтобы казаться незаметной, сидела в классе за последней партой. Одно из наиболее ярких воспоминаний детства — день рождения Риты, моей одноклассницы. Отметить его пригласили всех девочек из нашего, третьего,

класса, кроме меня и еще одной толстушки. Это было очень обидно. Я понятия не имела, что такое дружба или как приобрести подругу. Соответственно, я не умела разговаривать со сверстниками.

Нет ничего удивительного в том, что, повзрослев, я выбрала профессию, не требовавшую интенсивного общения с людьми. Я стала инженером, поскольку инженерное дело является технической областью, где беседы сведены до минимума. Я выполняла свою работу, отвечала на сложные инженерные вопросы, не испытывая при этом затруднений. Требовалось одно — знание своей профессии. Однако когда меня посылали на конференции или отраслевые совещания, мне приходилось общаться с коллегами и клиентами. Я была в панике. Мне был известен лишь один способ начала разговора. Я без запинки спрашивала любого человека, с которым встречалась: «Чем вы занимаетесь?» После того как мы обменивались первой информацией о своей профессии, беседа неизменно подходила к своему мучительному концу. Я не знала, как ее продолжить. Я всячески избегала появляться на вечеринках, а если мне не удавалось отвертеться, то приезжала позже, а уезжала раньше. А когда находилась там, то молила Бога, чтобы среди присутствующих нашелся человек более общительный, чем я, и начал легкую беседу, тем самым избавив меня от неловкого молчания.

Я боролась с неспособностью вести светскую беседу на протяжении всей своей инженерной карьеры. Затем у меня в работе возник двухлетний

перерыв в связи с рождением двоих детей. За это время я решила, что мне надоело иметь избыточный вес и быть застенчивой. Я сбросила 65 фунтов и стала больше нравиться самой себе. Мне захотелось иметь друзей и получать удовольствие. Я понимала, что для этого мне необходимо развить в себе качества, помогающие общаться с людьми в непринужденной обстановке. Я обращала внимание на тех, кто успешно заводил знакомства и вращался в обществе. Я наблюдала, как люди это делают, и копировала их манеру поведения.

После развода с мужем я удвоила свои усилия. Мне было понятно, что я должна больше встречаться с людьми, если хочу познакомиться с кем-либо. Я приближалась к сорокалетнему возрасту, не работала уже несколько лет по своей специальности и нуждалась в общении. Перспектива была, мягко говоря, не из приятных, но я сознавала, что постижение искусства непринужденной беседы — не область ракетостроения. Я убедила себя, что это не такая уж трудная задача, если многие люди умеют решать ее очень хорошо. Я поставила перед собой цель выяснить, каким образом можно поддерживать разговор более пяти минут.

Один из моих первых опытов в освоении навыков легкой беседы оказался необычайно успешным. Я отправилась с подругой в местный клуб. Мужчина, сидевший в противоположном углу зала, заинтересовался мной. Весь вечер мы с ним молча обменивались взглядами. Подруга подталкивала меня: «Добра, подойди к нему и скажи что-нибудь».

Я отвечала: «О, я не знаю. О чем мне с ним говорить? К тому же если бы он хотел познакомиться со мной, то давно сам бы подошел ко мне».

Но моя подруга не сдавалась. Она так настойчиво убеждала меня, что я наконец приблизилась к нему и что-то произнесла. Когда я шла через зал, мое сердце стучало так громко, что я даже не услышала своего приветствия мужчине, которого звали Рекс. Он предложил мне стул и сказал, что рад познакомиться со мной. Вскоре мы начали с ним встречаться. Наша дружба окрепла, и я многое узнала о Рексе. Но самое главное, мне удалось выяснить причину, по которой он первым не подошел ко мне в том клубе. Я была уверена, что его нежелание проявить инициативу объяснялось каким-то моим недостатком. Вероятно, я была для него слишком высокой, недостаточно стройной или просто не в его вкусе. Но все это оказалось весьма далеким от истины и не имело ко мне никакого отношения. Рекс был слишком робким, чтобы решиться первым подойти к женщине.

Я не могла поверить в это. То, что я узнала, в корне изменило мой образ мыслей. Оказывается, в мире много талантливых, образованных и замечательных людей, но они невероятно застенчивы. Если бы моя подруга не настояла, а я сама не набралась смелости, то никогда бы не встретила человека, который прочно вошел в мою жизнь. Нет, мы не поженились, но он стал моим близким другом.

После того случая я наконец осознала, какую важную роль непринужденный разговор может иг-

рать в установлении отношений между людьми. И я посвятила себя его изучению, применению на практике его методов и оказанию помощи другим в их использовании. С тех пор я веду непринужденный разговор по всей стране. На своем пути я встретила множество прекрасных людей и приобрела немало друзей. Теперь в моей жизни присутствует огромное количество различных людей, которые придают значимость и глубину каждому прожитому мной дню.

Цель данной книги — поделиться с читателями своим опытом, чтобы они могли научиться общаться друг с другом. Методы, подсказки и советы, содержащиеся в этой книге, предназначены для всех, а не только для социально пассивных людей. Я знаю продавцов, великолепно справляющихся с продажей товаров, но когда они попадают на многолюдное мероприятие, их прошибает холодный пот. Я встречала учителей, которые свободно разговаривают с учащимися и коллегами, но теряются, не зная, что сказать родителям на школьных собраниях. Молодые матери и домохозяйки легко общаются со своими близкими, но, оказавшись в чужой компании, сразу теряются и замолкают. Я знаю врача, который закрыл свою практику и стал работать в Организации поддержки здоровья, поскольку при всем его таланте целителя ему не хватало умения общаться с людьми и уверенности в себе, а это мешало привлекать новых пациентов. Список можно продолжать до бесконечности. Профессионалам из различных областей требуется помощь для развития разговорных навыков.

Эта книга научит вас поддерживать непринужденную беседу. Повышая свои разговорные навыки, вы тем самым улучшите качество своей жизни. Вы удивитесь, узнав, какой силой обладает обычный разговор. Он подобен камню, брошенному в воду, когда от него расходятся круги во все стороны. Став хорошим собеседником, вы расширите круг своих друзей и коллег, будете получать удовольствие от светских мероприятий, которых прежде боялись. Вы создадите условия для появления новых возможностей.

Мой близкий друг Рекс, о котором вы прочитали, безвременно ушел из жизни два года назад — погиб в автомобильной аварии в Мексике. Это напоминает мне, что риск заговорить с незнакомым человеком не идет ни в какое сравнение с риском вождения машины. За свои сорок с небольшим лет Рекс прожил полную жизнь. Мне отрадно сознавать, что когда-то я отважилась пересечь зал клуба, чтобы стать частью той недолгой судьбы.

Выберите минуту. Потратьте немного времени на заполнение анкеты «Достижение искусства общения». Если ответите утвердительно на большинство вопросов, значит, вы находитесь на правильном пути. Если ваш ответ будет положительным лишь в некоторых случаях, то вам пора приниматься за работу.

ДОСТИЖЕНИЕ ИСКУССТВА ОБЩЕНИЯ

Ответьте, пожалуйста, «да» или «нет» на следующие вопросы:

1. Я участвовала в деятельности по крайней мере одного клуба или группы, для того чтобы создать новое дело, завязать личные или романтические отношения в этом году. Да Нет
2. Я осознанно «меняю направление» в большинстве разговоров для того, чтобы больше узнать о собеседниках и помочь им лучше узнать меня. Да Нет
3. В прошлом году я использовала свои связи, чтобы помочь хотя бы двум людям найти новую работу, друга, заполнить потенциальных

покупателей и клиентов, или я дала информацию для иных целей. Да Нет

4. Я посещаю два светских мероприятия в месяц, где могу встретить людей своей профессии или отрасли. Да Нет

5. Если кто-либо настроен ко мне дружелюбно, легко отвечать взаимностью. Однако я первой проявляю дружелюбие к нему или к ней. Да Нет

6. Если кто-нибудь спрашивает меня: «Что нового?» — я не отвечаю: «Ничего особенного», а, как правило, сообщаю о чем-то волнующем меня. Да Нет

7. На встречах и вечеринках я сама представляюсь незнакомым людям и, уходя, уношу имена не менее трех новых людей. Да Нет

Итак, что у вас получилось? Если в итоге вы имеете положительный результат, то вам гарантировано:

- Успехи в бизнесе
- Дружба
- Улучшение навыков общения
- Свидания
- Получение престижной работы

Прекрасно, теперь приступим к делу!

Продажа легких разговоров

П-о-о-смотриш...
А вам... как назвать этого
«Достаточно страшный
для вас?».. Как вам это?..
О, вам все один:
«Эти действительно
потраются сегодня!»

Будите
позитив
наличными или
запишите на Ваш
счет?

Велико-
лепный Я в
Восхищении,
Безу обья!

О, не
переживайте
меня! Это я
ваше добро!



Глава 1

**ЧТО ОСОБЕННОГО В
НЕПРИНУЖДЕННОМ РАЗГОВОРЕ?**

Вы въехали на автостоянку, выключили двигатель, но не торопитесь покинуть машину. С минуту вы сидите на месте, думая со страхом о следующих двух часах. Важный клиент пригласил вас на открытие нового офиса в центре города. Вы ненавидите подобные мероприятия: не знаете, о чем говорить, ни с кем не знакомы, кроме клиента, и всегда чувствуете себя скованно. И едите и пьете больше, чем следовало, чтобы хоть чем-то занять себя. Вы должны идти — это ваша работа, — но вы еще глубже усаживаетесь в автомобильном кресле и мучительно размышляете о том, сколько времени вам придется там торчать. Достаточно ли побыть полчаса или вы оскорбите одного из своих лучших клиентов, если не останетесь до окончания торжества? Вы ищете предлог, чтобы уйти оттуда раньше. Вы могли бы попросить кого-нибудь позвонить вам по якобы срочному делу. Например, у детей должен состояться важный матч, или вы вдруг внезапно заболели.

Обычные беседы происходят более десяти раз на дню — по пути на работу, когда забираете ребенка со стадиона, поднимаетесь в лифте с коллегой, разговариваете по телефону со свекровью, присутствуете на производственном совещании, обедаете с клиентом, приходите на собеседование по поводу новой работы — этот список можно продолжать до бесконечности! Тем не менее некоторым из нас эти обычные беседы даются нелегко. Подобные ситуации вызывают у людей беспокойство, а также боязнь общественных мероприятий, деловых обедов и случайных встреч с соседями. К сожалению, из-за нашей озабоченности этим дискомфортным состоянием соседи, знакомые и коллеги считают нас сухими, холодными и замкнутыми.

Помните пьесу Торнтона Уайлдера «Наш городок»? Утром, в день свадьбы сына, Фрэнк Гиббс, врач, признается жене, что в начале их супружеской жизни его больше всего беспокоило, о чем он станет беседовать со своей молодой супругой: «Я боялся, что через несколько недель нам с тобой не о чем будет разговаривать». Значит, неумение вести непринужденную беседу — проблема вечная.

Если ваши беседы затухают, едва успев начаться, или если вы лишь по необходимости участвуете в различного рода вечеринках и деловых встречах, то эта книга поможет вам приобрести разговорные навыки, нужные, чтобы чувствовать себя уверенно и спокойно в любой ситуации. Вы узнаете, как:

- Вовлечь любого человека в содержательный диалог
- Оживить затухающий разговор
- Перейти к новым темам
- Чувствовать себя свободнее на корпоративных мероприятиях, вечеринках и приемах
- Развивать деловую гружбу
- Достошно заканчивать бесегу

Переходим к более серьезным проблемам

Обычный разговор считается преддверием *настоящего разговора*, однако он выполняет чрезвычайно важную функцию. Легкий разговор — это ледокол, прокладывающий путь для доверительной беседы, создающий основание для более крепких отношений. Люди, прекрасно умеющие поддерживать непринужденный разговор, знают, что надо сделать, чтобы другие чувствовали себя причастными, оцененными и довольными. И это имеет большое значение для установления деловых отношений, заключения сделок, для создания атмосферы, в которой зарождаются романы или дружба.

Навыки непринужденной беседы хороши тем, что обучиться им может любой. Пусть у вас не возникает иллюзий, будто люди, свободно чувствующие себя в толпе, родились с этими качествами. Некоторые, конечно, от природы умеют легко вести непринужденную беседу, но большинству пришлось поработать над этим. Они тренировались,

ходили на семинары, нанимали частных преподавателей и читали книги. Не верите? Напрасно. Это именно так. Я была серьезным, замкнутым инженером — хуже меня в умении общаться с людьми никого не было. Я стала профи, обретя навыки ведения непринужденного разговора и затем практикуя их. Все очень просто.

Вначале надо отказаться от мысли, что мы знаем, как общаться с незнакомыми и знакомыми людьми. Нас этому не учили, и нет биологического механизма, который включался бы автоматически, когда мы оказываемся в затруднении, не зная, что произнести.

Марк Маккормак, юрист из Кливленда, основавший одну из первых фирм по спортивному менеджменту в Соединенных Штатах, однажды сказал: «При ситуации, когда товар везде одинаков, люди купят его у друга. Когда товар не совсем одинаков, люди все равно купят его у друга». Вывод: полезно развивать дружбу, а не только собирать деловые визитные карточки.

Двадцать лет назад Джон Найсбит в своей книге «Перспективы будущего» писал о мире, сосредоточенном на высоких технологиях и все же стремящемся к непосредственному общению. Высокотехнологичный мир удалит нас от семей, заставит общаться с нашими коллегами и друзьями не лично, а с помощью факса, электронной почты и мобильного телефона. Выезжать из дома и возвращаться туда через автоматизированные ворота гаража, не сталкиваясь с соседями. Наш новый образ жизни, ра-

боты и передвижения создаст вакуум личного общения с людьми.

Сегодня мы живем точно так, как предсказывал Найсбит, — мы изолированы друг от друга замкнутыми пространствами или образом жизни. Членство в общественных, религиозных и деловых ассоциациях и организациях снизилось, поскольку мы утратили способность к непосредственному общению. И все же из-за террористического акта 11 сентября 2001 года мы, американцы, не только вместе пережили событие огромного масштаба, но теперь больше, чем когда-либо, хотим говорить друг с другом о терроризме, войне, а иногда о чем угодно, только не о терроризме и войне. Когда в выходной день вслед за 11 сентября пилот попросил пассажиров рейса, вылетающего из международного аэропорта в Денвере, представиться и узнать друг о друге, кто есть кто, выяснилось, что мы потеряли способность к общению. У нас вошло в привычку настолько уважать личное пространство друг друга — или мы так боимся быть отвергнутыми, — что мы уже забыли, как начать беседу с незнакомыми людьми, не говоря о том, чтобы продолжить ее. Однако из-за стремления к тесному общению и желанию близких контактов в связи с нашей общей национальной трагедией искусство разговора будет развиваться.

Мы становимся интересными собеседниками, когда ставим перед собой две основные цели. **Первая цель: риск.** Наше дело рискнуть начать беседу с незнакомым человеком. Мы не можем рассчитывать на то, что другие заговорят первыми. Даже если мы

застенчивы, следует сделать первый шаг. Все мы боимся нарваться на отказ в общении. Помните: в жизни случаются более страшные события, чем чье-то неприятие вас на корпоративной вечеринке, встрече выпускников школы или иных мероприятиях. **Вторая цель: взять на себя бремя.** Каждый должен взять на себя бремя разговора. Мы должны предложить темы для обсуждения. Наша обязанность запоминать имена людей и знакомить их с другими людьми. Нам следует сглаживать неловкие моменты или заполнять затянувшиеся паузы. Многие надеются, что это сделают другие. Мы обязаны взять на себя заботу о покое других. Если люди будут чувствовать себя комфортно в нашем присутствии, то они с удовольствием станут заниматься с нами бизнесом или просто общаться.

Разговор стоит дешево... но он очень полезен

Обычный разговор имеет существенное значение для создания и улучшения деловых отношений. Всегда начинайте и заканчивайте свои деловые встречи легким разговором для того, чтобы придать теплоту взаимоотношениям. Инвесторы выбирают финансовых консультантов не только за их знания и опыт, но и за способность создавать ощущение уверенности и покоя. Насколько для вас важно, как ведет себя ваш врач у постели больного? Парикмахеры являются непревзойденными собеседниками. Они понимают, что ни одна женщина долго не проси-

дит в кресле, находясь в руках человека с острыми ножницами, если она не будет чувствовать себя комфортно!

Непринужденный разговор косвенно влияет на то, как предприятия и люди тратят деньги. В общем, люди и организации расходуют деньги по двум причинам:

1. Для того, чтобы решить проблему или удовлетворить какую-либо потребность.

Например, вы отправляетесь пообедать в ресторан, где подают блюда быстрого приготовления, потому что утром не хотите возиться с остатками ужина, которые можно использовать в обеденный перерыв. Вы нанимаете няню, чтобы вечером можно было пойти куда-нибудь. Вы платите компании, занимающейся газонами, — они подстригают траву на вашей лужайке, а вы имеете больше свободного времени и меньше шансов получить аллергию.

2. Для того, чтобы возникали положительные эмоции.

Моя соседка Сюзен — клиентка одного банка, потому что там ей нравится обслуживающий персонал, хотя другой банк в ее районе предлагает лучшие условия для бесплатного чекового счета*. Мой друг Винс переехал на другой конец города,

* Через чековый счет американцы могут производить оплату чеками, выписывая их на сумму покупки, и сумму в конечном счете дебитируют с их чекового счета. — *Примеч. пер.*

но по-прежнему отправляется в старый район, когда нужно показать свою собаку ветеринару. Они с ветеринаром не являются грузьями, однако ему даже в голову не приходит обратиться к другому специалисту. Ему нравится именно этот ветеринар.

Хороший собеседник часто вызывает положительные эмоции, в которых люди так нуждаются, и реальность такова, что выбор покупателей относительно того, где потратить свои деньги, зависит от наличия или отсутствия взаимопонимания. Непринужденный разговор играет важную роль, ведь он способствует установлению такого взаимопонимания. Родители и учителя встречаются до собрания, чтобы установить между собой контакт. Агенты по недвижимости беседуют с компаниями и риелторами для укрепления отношений и продвижения бизнеса. Даже после небольшого приятного разговора потенциальные покупатели запомнят вас лучше, чем вашего конкурента.

Наш мир — жесткий и стремительный. Средства массовой информации сообщают больше плохих новостей, чем хороших. Людям нравится разговор, в котором они чувствуют себя оцененными, услышанными и значимыми. Понятно, что они хотят иметь эти ощущения при общении с друзьями и предпочитают покупать товары и услуги там, где чувствуют теплоту, дружелюбие и внимание к себе. От исполнительного директора крупной корпорации, выбирающего поставщика, до родителя, покупающего продукты, и сотрудника рекламного агент-

Достижение искусства общения

3. Я использовал свои связи, чтобы помочь хотя бы двум людям найти работу, завязать контакты с потенциальными покупателями и клиентами или пойти на свидание. Я обеспечивал их информацией для иных деловых целей.
4. Я присутствовал на двух мероприятиях, где мог встретить людей своей профессии или тех, кто будет принимать решения в будущем, или где я мог познакомиться с людьми или завязать романтические отношения.
5. Если кто-нибудь настроен ко мне дружелюбно, нетрудно быть дружелюбным в ответ. Однако я первый проявляю дружеские чувства к человеку, не дожидаясь, когда он сделает это.
6. Когда кто-нибудь спрашивает меня: «Что нового?» — я не говорю: «Ничего особенного» — а рассказываю о чем-либо интересном в своей жизни.
7. На встречах и вечеринках я сам представляюсь незнакомым людям и покидаю мероприятие, узнав имена не менее трех человек.