

Кэрол Флеминг

Говорить легко! (часть 1)

**Содержание данного материала защищено авторскими правами.
Любые действия, кроме чтения, в отношении него могут быть
осуществлены только с согласия правообладателей**

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”¹ были на высоте, правда?» Возможно, вы согласитесь со мной, пожмете мне руку, и мы подружimsя сразу после того, как обсудим, достойную ли зарплату получает Стефен Карри². 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.
- 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 превращать 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, выбирайте 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 обмениваться 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 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. Пропать 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, 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 плюща³...

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 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.

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 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 Lisky 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*⁴ Дэниел Менакер говорит, что сплетни 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 чувствовать 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 вытащу 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 [главе 8](#), [главе 9](#), [главе 10](#), [главе 11](#) и [главе 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 случалось.

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 Кулиджу⁵ 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*⁶:

«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 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).
- 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 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 улыбающееся 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 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 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 умеете 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. Праздный 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 отпечаталось 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 скудные 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 тетя.

Я: Моя тетя 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 Фетта⁷. 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, отыскиала 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 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 обмениваться 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.
- Новая информация помогает вести беседу в любом направлении.
- Информация должна быть конкретной, избегайте общих фраз.
- Оглянитесь 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.
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». (O1)

«Я пытаюсь найти племянника, но тщетно». (O2)

«В вашей семье тоже есть выпускник?» (O3)

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*⁸ Кейт Фокс сформулировала их смысл так: «Главное, чтобы вы вовлеклись в диалог, выразили согласие, нашли общий 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 Lyft⁹ и что в тот день почти не было пробок. Я заверила, что в следующий раз он сможет лучше разговаривать с собеседником. «Прояви интерес 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 встретилась 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 докладчике?»

«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 презируют 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 большим 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 тенгов 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 сопровождались 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 готовятся 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 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;
- 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, найдите: 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. Уверяю, 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»¹⁰, 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 анасази¹¹. 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».

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 праздной 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 расколет 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 случалось и с вами?»

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

Любям 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.

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 унитариянскую 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. 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.

Читайте продолжение во 2 части книги.

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*²¹. 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.

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. : Добрая 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.conversation-matters.com).
- Ford, Paul. "How to Be Polite: Here's Proof that Good Manners Can Change Your Life," [Medium.com](https://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. *Con 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.

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.

ПРИМЕЧАНИЯ

- [1.](#) «Голден Стэйт Уорриорз» — американский баскетбольный клуб. *Прим. перев.*
- [2.](#) Стефен Карри (род. 1988) — американский профессиональный баскетболист, выступающий за «Уорриорз». *Прим. ред.*
- [3.](#) Ассоциация восьми частных американских университетов. *Прим. перев.*
- [4.](#) Издана на русском языке: Менакер Д. Мастер-класс общения: как разговаривать и убедить кого угодно в чем угодно. М. : АСТ, Астрель, Полиграфиздат, Neoclassic, 2011. *Прим. ред.*
- [5.](#) Калвин Кулидж (1872–1933) — 30-й президент США (1923–1929) от Республиканской партии. *Прим. ред.*
- [6.](#) Издана на русском языке: Лаундес Л. Как говорить с кем угодно и о чем угодно. М. : Добрая книга, 2007. *Прим. ред.*
- [7.](#) Персонаж саги «Звездные войны». *Прим. перев.*
- [8.](#) Издана на русском языке: Фокс К. Наблюдая за англичанами. Скрытые правила поведения. М. : Рипол классик, 2008. *Прим. ред.*
- [9.](#) Сервис, позволяющий пользователям находить водителей, готовых их подвезти. *Прим. перев.*
- [10.](#) Международная неправительственная ассоциация. *Прим. ред.*
- [11.](#) Культура анасази — индейская культура, существовавшая на территории современных штатов на Юго-Западе США (Нью-Мексико, Колорадо, Юта, Аризона). *Прим. ред.*

Читайте продолжение во 2 части книги.