

**Кэрол Флеминг**

**Говорить легко! (часть 2)**

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

## НЕ ХОТИТЕ ЛИ ПРЯНЫХ ОРЕШКОВ?

*А что вы приносите на вечеринку?*

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

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

*«Ого, очень вкусные!»*

*«Где вы их купили?»*

*«Пальчики оближешь!»*

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

**Никогда не приходите на вечеринку с пустыми руками!**

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

*«Я никого там не знаю».*

*«Я никогда не знаю, о чем говорить».*

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

Ваши ожидания и отношение к людям — то, с чем вы приходите на вечеринку. Ваши опасения могут привести вас к неудаче еще до того, как вы переступите порог своего дома. Используйте префронтальную кору мозга и попытайтесь заставить ваши комплексы работать на вас. Почему бы не вообразить себе все эти переживания, чтобы защититься от них? Представьте, что вы умеете общаться и отлично проводите время. Если бейсбольный мяч летит прямо на вас, что разумнее всего думать: «Я поймаю его!» или «Боже, он разобьет мне голову!»? Выбор за вами.

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

Как преодолеть страх общения с людьми?

### **На вечеринке возьмите инициативу в свои руки!**

Хм, это что-то новенькое. Вы считаете, что задавать настроение и создавать веселье должен хозяин вечеринки, да? А ваша задача — просто прийти и хорошенько повеселиться? Но мы ведь не на Марди Гра<sup>12</sup> в Новом Орлеане! В реальном мире вы должны уметь делать ваше присутствие важным. Подумайте:

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

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

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

Следующие три пункта помогут вам научиться очаровывать окружающих.

### **Думайте «А вот и вы!»**

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

### **Воспринимайте себя как одного из Них**

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

### **Воспринимайте Их как «своих»**

Думаю, вы знаете много примеров, когда люди получали то, чего ожидали. Вам кажется, что все хорошо относятся к вон той милой даме. Но она просто ведет себя так, как будто всегда ожидает от людей расположения к себе, поэтому они к ней так и относятся. В большинстве случаев это работает. Ожидайте, что общение принесет вам радость и удовольствие. Сделайте так, чтобы это пророчество сбылось. Воспринимайте незнакомца как одного из «своих», как дружелюбного и честного человека.

## **ВЕДИТЕ СЕБЯ ЕСТЕСТВЕННО**

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

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

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

Помните: мы лепим себя сами.

## БУДЬТЕ ОТКРЫТЫ МИРУ

### *Сила невербального общения*

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

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

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

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

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

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

### **Ваш голос и положение тела несут свой посыл.**

Итак, мы подошли к актуальному вопросу: как голос и тело выдают наше смущение и неуверенность в себе и как в префронтальной коре мозга зарождаются слова? Мы замечаем, когда тело не слушается нас и выдает нашу неуверенность в себе, и стыдимся этого. Как говорил Уильям Бенедикт<sup>13</sup>, «какой неожиданный поворот!».

Чувствовать себя неловко в обществе незнакомцев — абсолютно нормально. Это чувство обусловлено множеством биологических, социологических и психологических причин. Кроме того, мы много времени общаемся онлайн, не видя и не слыша друг друга и не обмениваясь невербальными сигналами. Общение с реальным человеком — сложное дело, а в век глобализации, миграции и социальной активности оно требует еще больше усилий. Оба собеседника стремятся почувствовать себя «своими», поэтому используйте невербальные сигналы дружелюбия, располагающие к общению.

### **ПЯТЬ ПРОСТЫХ ПРАВИЛ (ФОРМУЛА SOFTEN)**

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

Автор книги Making Contact («Наладить контакт») Артур Вассмер придумал аббревиатуру SOFTEN<sup>14</sup>, чтобы помочь людям запомнить, как посылать сигналы дружелюбия. Согласитесь, неплохо всегда иметь под рукой простой способ справиться с волнением. В этом случае мы используем префронтальную кору мозга, чтобы управлять эмоциональными

проявлениями нашего более примитивного и эмоционального мозга. Способ может показаться простым, но он основан на противостоянии между разумом и эмоциями внутри нас.

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

## **Улыбайтесь (Smile)**

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

## **Примите открытую позу (Open Posture)**

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

## **Наклонитесь к собеседнику (Forward Lean)**



Во время разговора наклонитесь к собеседнику или подвиньтесь к нему поближе. Это выразит симпатию и внимание к словам собеседника. (В английском языке слово *list*, созвучное глаголу *listen* («слушать»), имеет значение «наклоняться».) Этим жестом вы покажете, что хотите лучше понять точку зрения и чувства собеседника. Чтобы закончить разговор, просто сделайте шаг назад или отклонитесь от собеседника.

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

## **Прикасайтесь к собеседнику (Touch)**

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

Пожалуй, самая важная форма физического контакта в обществе — рукопожатие. Отнеситесь к этому жесту серьезно. Будьте уверены: люди запоминают ваше рукопожатие с первой встречи. Рукопожатие — это форма приветствия и установления контакта. Не пожалейте времени и научитесь правильно пожимать руку. (Девушки, я отдельно обращаюсь к вам. Попросите кого-нибудь честно оценить ваше рукопожатие. Вас не будут воспринимать всерьез, если при встрече вы

протягиваете вялую руку, похожую на мягкую тряпку, и ожидаете, что собеседник сам пожмет ее.)

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

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

## **Установите зрительный контакт (Eye Contact)**

Зрительный контакт — это не мимолетный взгляд, но и не долгая игра в гляделки. Вы изучаете лицо собеседника и улавливаете визуальные сигналы, передающие смысл его слов и его эмоции. Лицо каждого человека способно выражать множество эмоций, и вы можете научиться «читать» людей по лицам. Посредством зрительного контакта вы показываете, что открыты для общения. Ведь, описывая дружелюбного человека, мы говорим, что у него «открытое лицо».

Зрительный контакт помогает сосредоточиться на собеседнике, демонстрирует открытость и дружелюбие, а также сообщает о вашей отзывчивости. Если обычно вы отводите

глаза, постарайтесь в следующий раз поймать взгляд собеседника. В противном случае вы создаете серьезное препятствие для развития дружеских отношений.

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

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

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

Как научиться чаще смотреть людям в глаза?

- **Во время следующего разговора намеренно посмотрите собеседнику в глаза.** Конечно, это будет нелегко сделать. Старые привычки всплывают снова, когда вы полностью вовлечены в беседу. Но все же попробуйте.

(Очень жутко разговаривать со стеной — пожалуйста, не будьте ею.)

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

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

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

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

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

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

Потренируйтесь устанавливать зрительный контакт с людьми на фотографиях. Согласна, этот метод может показаться странным, но он поможет вам стать увереннее в себе. А главное — вы избавитесь от привычки смотреть в одну точку или отводить глаза во время общения. Продолжайте

практиковаться, пока не научитесь: недостаточно проделать упражнение один раз.

## **Кивайте (Nod)**

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

Перечислим пять простых правил (формулу SOFTEN) еще раз:

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

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

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

Мы отлично поработали!

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

ЧАСТЬ II

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

## **ЗДРАВСТВУЙТЕ, МЕНЯ ЗОВУТ...**

*Самопрезентация: как правильно представиться*

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

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

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

Ваша обычная манера представляться не подходит для праздной беседы. Знакомство в людном месте среди суеты и волнения не совсем обычное действие. Наберите воздуха и громко произнесите свое имя. Может показаться, что ваш голос прозвучит неестественно, но все равно сделайте это. Иначе вы будете чувствовать себя неловко, когда вас попросят представиться еще раз. И еще раз. И еще.

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



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

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

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

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

*«Меня зовут... Кёко... Андо...»*

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

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

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

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

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

В-третьих, обязательно расскажите немного о себе. Помогите собеседнику развить беседу на начальном этапе знакомства

и поделитесь какой-то личной информацией, чтобы ему было за что зацепиться. Я уже давала этот совет в предыдущих главах и повторяю его снова, потому что люди часто забывают ему следовать (и очень зря).

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

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

*«Добрый день, меня зовут Джек, я офис-менеджер. Я отслеживаю рабочие графики и проверяю, все ли вовремя приходят на работу. Поэтому лучше со мной не ссориться!»*

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

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

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

## **ЧЕМ ВЫ ЗАНИМАЕТЕСЬ?**

Ваши должностные обязанности очевидны для ваших коллег, но ваша профессия может быть абсолютно непонятна посторонним. Об этом правиле часто забывают молодые специалисты технологической индустрии из Кремниевой долины. Их раздражает и возмущает, что обычные люди не понимают, кто такой аналитик данных. Или, например, UX-дизайнер. Вот человек смотрит на вас и говорит, что он разработчик. Но, простите, разработчик чего?

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

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

*«Хм, то есть вы логопед?»*

*«Вы работаете с оперными певцами?»*

*«Вы преподаете в школе?»*

*«Или на курсах актерского мастерства?»*

*«Вы помогаете справиться с заиканием?»*

*«Обучаете, как правильно выступать на публике?»*

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

Это немного похоже на маркетинг, да? Моя работа очень разнообразна, поэтому приведенные выше высказывания о ней (и многие другие) правдивы. Я просто формулирую их по-разному — в зависимости от того, с кем разговариваю.

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

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

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

**ГРЕГ:** Кем вы работаете?

**ДЖЕРРИ:** Я системный аналитик.

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

**ГРЕГ:** Кем вы работаете?

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

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

## **КРАТКАЯ САМОПРЕЗЕНТАЦИЯ**

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

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

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

- представить себя как личность в обществе;
- пригласить других в свой мир;
- показать, что вы заинтересованы в установлении дружеских отношений.

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

## ИГРА В ИМЕНА

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

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

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

*«А вы случайно не помните свое имя?»*

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

*«Черт побери, как же тебя зовут?»*

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

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

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

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

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

Для начала пообещайте себе уделять больше внимания именам окружающих. Вы же не думаете, что сможете научиться этому без каких-либо усилий? Вы решили стать лучше, поэтому должны целенаправленно выполнять все шаги. Сосредоточьтесь! Вы знаете, что собеседник назовет свое имя в самом начале беседы. Будьте начеку, чтобы запомнить его. Если вы забеспокоились о том, какое впечатление производите и правильно ли пожимаете руку, и тут же забыли имя, просто скажите: «Пожалуйста, повторите, как вас зовут».

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

*«Рада познакомиться с вами, Рон».*

*«Присядете за наш столик, Рон?»*

*«Как давно вы вышли на пенсию, Рон?»*

Если мне необходимо запомнить имя собеседника, я не буду записывать его на обратной стороне клочка бумаги. Вместо

этого я представлю Рона кому-нибудь из своих знакомых, чтобы связать его имя с лицом. Ассоциации тоже хорошо помогают установить связь между человеком и его именем. Например, знакомясь со мной, Кэрол Флеминг, вы можете представить, как я пою рождественские колядки<sup>15</sup>. Недавно при знакомстве с Томом я вспомнила стихотворение: «Том, Том, сын дудочника, украл свинью и убежал». Я представила свинью в руках Тома, и этот образ сразу врезался мне в память. Знакомитесь с Марией? Оберните ее мысленно в шотландскую ткань и представьте ее королевой Шотландии Марией Стюарт. Вас знакомят с Джемом? Мысленно нарисуйте маркером (стираемым, конечно) букву Д на его лице. А что насчет Дениса? Денис рифмуется с «редис». Представьте его с редиской в руках. Подойдет любая ассоциация, но постарайтесь, чтобы окружающие не догадались о вашем способе запоминать имена.

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

## **КАК ПРЕДСТАВЛЯТЬ ЛЮДЕЙ ДРУГ ДРУГУ**

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

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

Эта фраза сыграет вам на руку. Джордж теперь настроен на приятный разговор, а Люси чувствует себя интересным



собеседником. Пока она рассказывает свои истории, вы, если хотите, можете извиниться и перейти к другой компании.

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

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

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

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

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

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

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

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

## **Кого представлять первым?**

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

*«Ваше Величество, разрешите представить Вам султана Брунея».*

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

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

А теперь менее официальная ситуация:

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

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

## **ЕШЬТЕ, ПЕЙТЕ И ПРОГУЛИВАЙТЕСЬ ОТ СТОЛИКА К СТОЛИКУ**

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

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

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

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

Вот простая пошаговая инструкция.

### **ПЕРЕД ВЫХОДОМ ИЗ ДОМА**

1. Оденьтесь по случаю, чтобы привлекательно выглядеть и чувствовать себя уверенно.

2. Выберите интересный аксессуар, чтобы дать людям хороший повод заговорить с вами.
3. Съешьте что-нибудь заранее, чтобы на вечеринке думать об общении, а не о еде.

## **НА ВЕЧЕРИНКЕ**

1. Придя на вечеринку, сначала дайте себе минутку, чтобы отдышаться.
2. Обратите внимание, что доброжелательные и приветливые люди на вечеринке выглядят более привлекательными.
3. Следите за своей мимикой, чтобы не выглядеть угрюмо.
4. Помните о шести правилах: улыбайтесь, примите открытую позу, наклонитесь к собеседнику, смотрите ему в глаза и не забывайте кивать и прикасаться к тому, с кем вы говорите (см. [главу 12 «Будьте открыты миру»](#)).
5. Включите радиолокатор вежливости.
6. Выключите мобильный телефон и уберите его подальше.
7. Дайте себе установку «А вот и вы!».
8. Проверьте, нет ли в комнате знакомых людей, с которыми можно завязать беседу.
9. Вы знаете хозяина или хозяйку вечеринки? Если да, то сообщите им, что вы пришли. Скажите что-нибудь приятное о событии или вечеринке. Но помните: краткость — сестра таланта.

*«Ваш дом великолепен!»*

*«Пахнет чем-то очень вкусным».*

*«Какие красивые цветы!»*

*«Отличная вечеринка!»*

*«Вы выглядите просто потрясающе!»*

10. Не перетягивайте все внимание хозяина на себя и не отнимайте у него много времени, даже если вы больше никого здесь не знаете. Хозяева обычно очень заняты: они должны знакомить гостей, открывать вино, вешать пальто и следить, чтобы еда не пригорела. Если это частная вечеринка, то ее хозяин наверняка познакомит вас с кем-нибудь — это его «работа». Он представит вас кому-то из гостей и, скорее всего, попытается найти для вас общие темы для беседы. Он поможет вам завести разговор, а потом исчезнет в толпе гостей, поэтому дальше вам нужно будет поддерживать беседу самим.
11. Побродите среди гостей, поболтайте о том о сем с разными людьми, попробуйте несколько закусок и помогите создать атмосферу радушия и праздника (это ваша «работа» как гостя).
12. Будьте готовы знакомиться с новыми людьми. Если вы пришли на вечеринку с другом, вам лучше разделить. Застенчивые люди любят вместе сбегать с вечеринки или отсиживаться вдвоем в сторонке. Вместо этого разойдитесь по разным сторонам, чтобы другие могли с вами поговорить. Время от времени вы можете общаться со своим другом. Но помните: вы не дадите другим шанс познакомиться с вами, если ни на шаг не будете отходить от приятеля.

## **В ОБЩЕНИИ УЧАСТВУЮТ ДВА ЧЕЛОВЕКА**

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

это значит, что они очень увлечены беседой и друг другом. Не мешайте им.

Подойдите к группе оживленно беседующих и встаньте рядом — вы уже близки к цели! Но не расстраивайтесь, если вас проигнорируют. Возможно, они пока не готовы прервать разговор, чтобы познакомиться с новым человеком. Не волнуйтесь! Не принимайте это на свой счет — просто перейдите к другой группе. Вы ведь тоже не всегда рады новым участникам общения, когда говорите на тему, которая вас очень волнует? А в следующий раз попробуйте понять, почему вы стоите и молчите будто воды в рот набрали. Вероятно, вы не знаете, как вклиниться в разговор, потому что вас еще никто не представил группе. Не обращайтесь внимания и просто присоединитесь к разговору: никто вас не осудит.

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

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

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

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

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

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

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

Вот другая ситуация: ваш собеседник что-то долго и утомительно рассказывает вам и вы чувствуете себя словно в клетке. Конечно, продолжайте любезно слушать, глядя ему в глаза. В то же время разверните свое тело от собеседника и повернитесь лицом к другим людям в комнате, чтобы дать им сигнал, что вы открыты для общения. Возможно, кто-то подойдет и «спасет» вас от утомительного разговора. Но если никто не приходит вам на помощь, выполните шаги для «аварийного» завершения разговора из [главы 17](#).

А теперь вернемся к теме этой главы.

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

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

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

*«Наконец-то я могу с вами поздороваться!»*

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

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

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



Руководитель компании должна успеть пообщаться со многими — насколько это возможно. А затем уйти. Вероятно, на вечер у нее запланировано еще три мероприятия, на которых обязательно нужно появиться. Корпоративные мероприятия в офисе должны посещать все — от работника склада до СЕО<sup>16</sup>. Если вы тот самый работник склада, то, вероятно, не обладаете такой же социальной уверенностью и компетентностью, как более высокопоставленные коллеги. Но вы можете понаблюдать за ними и попытаться сделать шаг или два в этом направлении. Подойдите к руководителю и произнесите что-то вроде «Просто хотел сказать, что мне нравится моя работа и я всегда очень ценю ваши советы». Затем отпустите его пообщаться с другими.

## **ЕШЬТЕ И ПЕЙТЕ, НО НИКОГО НЕ ОБЛЕЙТЕ**

Вы подходите к столику с едой или бару просто потому, что там столпились люди. На людных мероприятиях обычно подают напитки, поскольку они способствуют общению. Когда люди вместе едят и пьют, уровень их напряжения снижается (это правило работает для большинства приматов). Но если вы очень волнуетесь, то, вероятно, захотите выпить чего-нибудь «погорячее». Помните, что это может поставить вас в неловкое положение и в итоге привести к нежелательным последствиям.

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

То же касается и алкоголя. В официальной обстановке или на корпоративном мероприятии медленно потягивайте напиток, но не выпивайте его залпом. (Вы же не хотите потерять контроль над собой?) Следите за своим поведением, чтобы потом не пришлось о нем сожалеть. Держите стакан в левой

руке, чтобы правой обмениваться рукопожатиями. В этом случае рука не будет влажной или холодной. Попрактикуйтесь немного, и вы научитесь удерживать в левой руке небольшую тарелку с закусками и стакан.

(Только для завсегдатаев вечеринок: держите стакан большим и указательным пальцами за нижнюю часть. Так вы сможете держать небольшую тарелку — два пальца снизу и средний палец сверху. Согласно, тут нужно попрактиковаться, но этот прием освободит вам правую руку для рукопожатий. Кроме того, вы сможете избежать неловкой суеты — вам не придется искать, куда поставить еду и напитки. А главное, вы не будете чувствовать себя глупо.)

### **Не налегайте на закуски.**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## ТАЙНА ХОРОШИХ МАНЕР

### *Теплое отношение, уважение и праздная беседа*

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

О правилах хорошего тона можно написать отдельную книгу, но это не ко мне. Хотя одно важное понятие — вежливость — объединяет все культуры. Я считаю, что вежливость стоит рассматривать как плавный переход между теплым отношением и уважением, дружелюбием и соблюдением формальностей. Теплое отношение подразумевает улыбку, наклон в сторону собеседника, неформальный стиль общения, схожесть интересов и душевную близость. А уважение предполагает серьезное отношение, соблюдение дистанции и более формальный стиль общения. Культуры по-разному рассматривают «переходную позицию», которая определяет ваше поведение в новых отношениях. Если вы нарушите одно из правил вежливости, вас сочтут грубияном и занесут в категорию «чужих», поэтому изучайте правила хороших манер в каждой культуре.

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

- 1. Будьте антропологом.** Наблюдайте за мужчинами, женщинами, людьми разных возрастов и социальных статусов. Ведите себя как интересующийся и непредвзятый наблюдатель, чтобы лучше понять, как общаться в данной культуре.

## **2. Почитайте в интернете о правилах поведения в обществе в стране, куда вы собираетесь.**

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

Приведу один пример. Однажды в Стамбуле меня пригласили на ужин в дом религиозного лидера. Его жена, закрытая с ног до головы, подносила нам блюдо за блюдом. Она постоянно смотрела себе под ноги и не говорила по-английски. Следуя правилам вежливости своей культуры, я решила поблагодарить хозяйку за еду. Но хозяину это совсем не понравилось: он нахмурился и сказал, что я могу разговаривать только с ним. «Наши женщины, — пояснил он, — необразованные и нецивилизованные». Это случилось много лет назад, но не так-то просто забыть подобное высказывание.

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

## **ПРАЗДНАЯ БЕСЕДА В ДРУГИХ СТРАНАХ**

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

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

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

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

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

В Индонезии вас могут спросить: «Куда вы идете?» Отвечайте: «Джалан-джалан» («Я просто гуляю»). Китайцы обычно спрашивают: «Вы уже поели?» Просто ответьте «да» и спросите о том же. Китайцам очень нравится обмениваться любезностями. В их деловом мире первые встречи редко бывают продуктивными — они, скорее, рассматривают их как

возможность познакомиться поближе. Пожалуйста, не спрашивайте их о Тибете или Тайване — это болезненные темы. Лучше расскажите, что вам нравится в Китае, и поделитесь впечатлениями о стране. Это отличная тема для начала разговора.

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

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

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

Сомалиец обычно рождается где-то в дороге, в хижине или прямо под открытым небом. Он не знает своего места рождения, потому что его не записывают. Как и его родители, он не может назвать какую-либо деревню или какой-либо город своим домом. Его национальная принадлежность определяется его связями с семьей, группой родственников и кланом. Когда встречаются два незнакомца, один из них

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

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

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

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

В этом и заключается важная функция разговоров о пустяках. В любое время и любом месте они помогают строить мостики между людьми, помогают нам общаться и понимать друг друга и закладывают основу для будущей дружбы или взаимного интереса.

На место племенной идентичности и общей культуре прежних времен пришел индивидуализм (особенно в Америке). Эти изменения способствовали возникновению тревожности и беспокойства: что говорить? Как себя вести? Вы начинаете



волноваться, включается защитная реакция, а потом... Вы уже знаете, что происходит потом. Ответ будет примерно таким: «Я пытаюсь понять, как сделать вас одним из Нас. Вы можете мне помочь?»

## МУЖЧИНЫ И ЖЕНЩИНЫ: СТОЛКНОВЕНИЕ СТИЛЕЙ ОБЩЕНИЯ

*Главная дилемма: Мы и Они*

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

Приведу пример того, как простая фраза, брошенная мимоходом, может оказаться очень важной. Он показывает, что многое зависит не только от того, что и как вы говорите, но и от того, как вы слышите. В исследованиях для докторской диссертации я измеряла остроту слуха. Чтобы получить точные результаты, я должна была настроить аудиометр и соединить цепочку оборудования калибровочных устройств, включая осциллограф. В нашей подвальной лаборатории имелся только один осциллограф — в калибровочной установке одного из аспирантов, и он не разрешил мне им воспользоваться. Чтобы закончить подготовку к исследованию, мне нужно было ждать, пока инструмент освободится.

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

«Кэрол», — ответил один из студентов.

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

Первой моей реакцией была досада. Я надеялась, что мои изобретательность и мастерство впечатлят его, но этого не произошло. Я чувствовала себя опустошенной и униженной

перед моими сокурсниками. Я знала, что он прав и что я не чинила инструмент, а лишь включила и выключила его. Но все же...

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

Моя вторая реакция: профессор Р. — сексистская свинья! Это было очевидно. А я стала жертвой мужского шовинизма. Какое вопиющее и высокомерное обесценивание достижений женщин! Переживал ли он хоть немного, что унизил меня? Ни секунды. Уверяю вас, мы хотели наказать этого злодея и напечатать его портрет на первой странице ежедневной студенческой газеты. Мне нравилось рассказывать эту историю людям, примеряя на себя роль жертвы. Все всегда внимательно слушали меня и сочувствовали моим страданиям.

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

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

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

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

Вы наверняка замечали, что мужчины и женщины разговаривают по-разному, и эти различия велики. Мы не раз

слышали отчаянные стоны по этому поводу. Мы считаем, что говорим на одном языке (он звучит как один язык), но недоумеваем, почему мужчины и женщины так часто не могут понять друг друга.

Манера общения мужчин и женщин всегда возвращает нас к проблеме, связанной с нашей биологической природой. Веками мужчины при общении друг с другом демонстрировали доминирование, в то время как женщины, разговаривая между собой, проявляли взаимную заботу и оберегали дружеские отношения. Эти различия в стилях общения часто и приводят к непониманию между мужчинами и женщинами.

## **ПРОТОКОЛ И ГАРМОНИЯ, ДУЭЛЬ И ДУЭТ**

Различиям между мужской и женской речью посвящено немало исследований, в частности работа Деборы Таннен<sup>17</sup>. Таннен придумала термин *гендерлект*, чтобы описать различия между мужской и женской манерами общения: «нет правильной и неправильной, худшей и лучшей; они просто разные».

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

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

Биолингвист Джон Локк в книге *Duels and Duets: Why Men and Women Talk So Differently* («Дуэты и дуэли. Почему мужчины и женщины говорят настолько по-разному?») заострил

внимание на причинах различий в мужском и женском общении. Он обнаружил, что цель речевого поведения мужчин и женщин — влиять на людей своего пола: «Древние биологические предрасположенности различались, потому что наши предки, мужчины и женщины, соревновались за нужные им вещи двумя принципиально разными способами; это две отдельные эволюционные траектории».

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

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

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

Таннен уверяет, что мы должны рассматривать общение между мужчинами и женщинами как межкультурное. Она советует помнить об этом, чтобы добиться взаимопонимания и избегать проблем. Дело в том, что мужчины и женщины развивают коммуникативные особенности, способствующие общению со своим полом, а не с противоположным. Общаясь друг с другом, мужчины и женщины разговаривают с людьми противоположного пола так же, как и с представителями своего. У них нет иного способа общения, которым они могли бы свободно пользоваться в беседах друг с другом. Недопонимание происходит из-за того, что социум ожидает от нас поведения, к которому эволюция нас не подготовила.

## **МУЖЧИНЫ И ЖЕНЩИНЫ НА РАБОТЕ**

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

Тут особо не нужно гадать, верно?

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

Что же интересного мы увидим в этих книгах?

- Все авторы пишут, что женщинам нужно поработать над тем, что они говорят, как они говорят и как они выглядят, когда говорят, — в общем, над их навыками общения.
- Все авторы считают, что женщины должны совершенствовать себя, чтобы вписаться в компанию «белых мужчин-натуралов». (Никто, конечно, не пишет об этом прямо, но я умею читать между строк.)
- Все книги написаны женщинами, в основном такими же кандидатами наук в области коммуникативных навыков, как и я.
- Около 95% исследований в одной из книг, которые я пролистала, были проведены женщинами. Остальные 5% — ссылки на словарь Уэбстера или какой-нибудь исследовательский институт. Я не нашла ни одного мужского исследования.

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

Мои консультации и работа подтверждают существование этой проблемы. Мои клиентки часто жалуются, что на работе

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

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

- Мужчины считают проблемой то, что женская манера речи (в особенности голос) отличается от мужской.
- Мужчинам не нравится, когда женщины ведут себя как мужчины.

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

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

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

## **Проблема частоты голоса**

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

## **Проблема скорости речи**

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

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

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



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

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

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

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

*«Обожаю твою блузку! Она ОФИГЕННАЯ!»*

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

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

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

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

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

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

## **А ЧТО НАСЧЕТ МУЖЧИН?**

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

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

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

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

Просто из любопытства я ввела в поисковик запрос «как разговаривать с женщиной». Вы догадываетесь, что я увидела: миллионы страниц с советами по соблазнению. Когда же я написала «как разговаривать с мужчиной», то обнаружила, что все советы для женщин посвящены умению произвести

впечатление. В одной статье было сказано, что, общаясь с мужчиной, я должна:

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

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

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

А теперь мой совет молодым мужчинам: помните, что главный навык из тех, что вы развиваете для будущего профессионального роста, — умение вести праздную беседу. Никто другой не скажет вам об этом, поэтому мотайте на ус.

Говоря обо всех этих проблемах общения, мы забываем, что мужчины и женщины нравятся друг другу такими, какие они есть, с их различиями, связанными с полом, и всем остальным. Если нам удастся преодолеть разногласия, мы сможем наслаждаться связью, которую образуют наши различия. Прислушайтесь к звукам в комнате, где общается много людей. Вы услышите гул голосов, в котором различается женский

визгливый смех и мужской залиvistый хохот. Закройте глаза и просто слушайте биологическую симфонию человеческого голоса и то, как люди наслаждаются общением друг с другом. Этот неразборчивый, но дружелюбный гул и есть непринужденная беседа.

## КАК ЗАВЕРШИТЬ РАЗГОВОР?

### *Как изящно закончить беседу?*

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

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

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

Затем мы переводим разговор о пустяках в содержательную беседу:

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

А затем мы... заканчиваем разговор.

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

К счастью, для завершения беседы, как и для ее начала, есть свои ритуалы и фразы, которые вам под силу запомнить.

Вы можете закончить разговор тремя способами.

## **ИЗМЕНИТЕ ЯЗЫК ТЕЛА**

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

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

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

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

## **СОШЛИТЕСЬ НА ИЗМЕНИВШИЕСЯ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА**

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

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

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

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

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

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

## **ДАЙТЕ ПОНЯТЬ, ЧТО ВЫ ЗАКАНЧИВАЕТЕ РАЗГОВОР**

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

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

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

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

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

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

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

«Прости, Пэт, я не смогу дослушать твою замечательную историю. Мне нужно идти. Я очень рад, что мы смогли пообщаться и получше узнать друг друга. Надеюсь, еще увидимся! Пока!»



## ЧТО ВЫ РАССКАЗЫВАЕТЕ О СЕБЕ?

*Ваш голос среди других голосов*

В доисторические времена авторитет человека в обществе в основном зависел от невербальных сигналов и звука голоса. В наши дни ничего не изменилось. Во время общения вы, скорее всего, думаете лишь о том, как правильно выразить мысль, и не обращаете внимания на то, как звучит ваш голос. Вы гораздо лучше разбираетесь в чужих голосах, осознаете, насколько важен голос, и быстро делаете выводы о человеке по его голосу.

Если вы хотите познакомиться с кем-то поближе, нужно поговорить с ним лично с глазу на глаз. По словам бывшего сотрудника Microsoft Джеймса Фаллоуса, необходимое дополнение к интернету — это Boeing 747. Крупные отрасли, профессиональные ассоциации и торговые группы проводят национальные конференции лишь для того, чтобы иметь возможность встретиться лицом к лицу. Биолингвист Джон Локк пишет:

«Наша речь помогает нам справляться со многими задачами и целями, но она почти бесполезна в ситуациях, когда мы хотим выразить себя как личность — показать окружающим, что мы честные, любящие и что нам можно доверять. Как только мы начинаем говорить, распахиваются ворота для огромного потока “невербальных” сигналов, и именно с их помощью окружающие распознают нас настоящих. Невербальные сигналы — это не просто дополнение к нашей речи, с помощью их мы предпочитаем делиться большей частью личной информации. В то время как вокализация помогает нам общаться, проявление себя через голос может быть основной причиной общения, о которой сами участники беседы иногда даже не подозревают».

Я повторяю последнюю важную фразу:

**Проявление себя через голос может быть основной причиной общения.**

Я хочу, чтобы вы задумались над этой фразой. Вы даже не представляете, как много ваш голос говорит о вас.

Люди привыкли использовать слова для устного общения. Сначала появились чтение и письмо, затем был накоплен словарный запас и изобретена клавиатура, а потом возникла цифровая информация. Общаясь виртуально, мы не обращаем внимания на наш примитивный голос и поведение, но они выходят на первый план, когда мы беседуем лицом к лицу.

Задумайтесь об этом. Вы поймете: то, каким вас видят окружающие, во многом зависит от звука вашего голоса. За доли секунд ваш голос сообщает о вас очень многое: пол, возраст, статус, образование, национальность, состояние здоровья и степень уверенности в себе. Ваши слова передают информацию, а ваш голос характеризует вас самих.

Послушайте свой голос на каком-нибудь мероприятии — во время спортивного матча, вечеринки, кофе-брейка на конференции или в «счастливые часы» в баре. Подумайте, как звучит ваш голос на фоне других.

Придя в людное место, остановитесь и послушайте, как общаются люди. Вы услышите бурлящий поток звуков, постоянно меняющуюся вокальную симфонию и полифонию эмоций, выражаемых голосом. Этот шум — музыка для моих ушей. Это музыка социального взаимодействия.

Громкость окружающего шума обычно зависит от дорожного движения, количества людей в ресторане, работающего кондиционера, музыки и особенно от разговоров других людей. Многие из таких шумов — худшее обстоятельство из возможных для важных разговоров с незнакомыми людьми. На самом деле многие избегают шумных мероприятий именно по этой причине. Для людей с нарушением слуха такие встречи — настоящая пытка.

Слушая людей, старайтесь обращать внимание на две вещи.

1. Женский голос, как правило, хорошо слышим при любом шуме и различим среди прочих голосов. А вот мужской обычно теряется в окружающем гуле. Общаясь в шумных условиях, женщины получают преимущество перед мужчинами. Если в большой компании вам нужно сообщить людям что-то важное и срочное, попросите сделать это женщину.
2. Самый приятный голос для слуха — мелодичный. Очень сложно долго и внимательно слушать монотонный голос, особенно если он звучит на фоне других монотонных голосов.

Теперь вы знаете, что нужно делать, чтобы люди могли расслышать вашу речь в любом шуме.

На самом деле мы обладаем адаптивным механизмом, который помогает нам лучше слышать в плохих условиях. Он называется рефлекс Ломбарда. Мы непроизвольно повышаем уровень звукового давления в условиях громкого шума, чтобы наш голос звучал громче. Практически каждый из нас умеет изменять громкость голоса, чтобы отрегулировать соотношение сигнал/шум. Рефлекс Ломбарда предусматривает изменение не только громкости, но и других акустических параметров: темпа речи, ее скорости и длительности слогов. Мы начинаем говорить четкими и короткими предложениями, мелодичным и высоким голосом.

## **ЧТО ВЫ СКАЗАЛИ? ВЫ НЕ МОГЛИ БЫ ПОВТОРИТЬ?**

Мы подошли к проблеме голосового напряжения, которое многие испытывают во время общения в шумных местах.

**ЛИНДА:** Моя компания часто устраивает корпоративные вечеринки в ресторанах — там так шумно, что я не слышу ни себя, ни других. Я пытаюсь познакомиться с новыми людьми и пообщаться с ними, но мне очень неловко

постоянно повторять им, что я говорю. В итоге я иногда почти перехожу на крик, хотя обычно оно того не стоит.

**ДЕРЕК:** Прекрасно понимаю тебя. К концу вечера у меня аж в горле свербит. Они включают громкую музыку, а люди в ресторане говорят одновременно, стараясь перекрычать друг друга. Дело заканчивается тем, что на следующий день я начинаю хрипеть, а мне ведь приходится много разговаривать по телефону.

Давайте разберемся, как правильно говорить. (Чуть позже я также дам несколько советов, как правильно слушать.) Если собеседник с трудом понимает, о чем вы говорите, и просит повторить фразу, для начала вам нужно немного приблизиться к нему. Это поможет ему лучше вас слышать и рассматривать ваше лицо вблизи. Чтение эмоций по лицам очень помогает в разговоре, особенно когда человека плохо слышно. Удостоверьтесь, что ваше лицо хорошо освещено, чтобы собеседник лучше его видел. Если во время разговора вы что-то едите, собеседнику будет сложнее правильно истолковать вашу мимику.

Затем обратите внимание на артикуляцию — движения, которые вы производите губами и языком во время разговора. Многие люди совершают одну и ту же ошибку: пытаюсь говорить громче, они сильнее напрягают горло. В итоге к концу вечера они устают и получают болезненное горло и хриплый голос. Вместо этого постарайтесь улучшить артикуляцию.

Я расскажу об одном речевом упражнении, чтобы вы поняли, что я подразумеваю под улучшением артикуляции. Я буду использовать два разных имени, чтобы показать разницу между усилением напряжения в горле (которое не работает) и активной артикуляцией.

Первое имя в моем упражнении — Грегори Грей. А теперь вперед — скажите вслух это имя и почувствуйте, как вы его произносите.

*Грегори Грей. Грегори Грей.*

Вы заметили, что звуки как будто перекатываются у вас во рту? Попробуйте произнести имя снова, активно напрягая заднюю часть горла, чтобы лучше почувствовать усиление. Попробуйте еще раз.

*Грегори Грей. Грегори Грей.*

Если во время общения вы напрягаете ту же область горла, что и во время произношения имени Грегори Грей, в шумной ситуации вас никто не услышит. Вы потратите уйму времени, чтобы донести свою мысль во время праздной беседы или серьезного разговора. (Мужчины, я обращаюсь в первую очередь к вам!)

А теперь произнесите имя Уэнди Бэйли. Повторите его несколько раз и почувствуйте, как ваши губы и кончик языка работают в передней части рта. Попробуйте сами.

*Уэнди Бэйли. Уэнди Бэйли. Уэнди Бэйли.*

Сравните эти имена. Вы чувствуете, что во время их произнесения вы используете две разные области рта?

*Грегори Грей. Уэнди Бэйли.*

Отлично, попробуйте еще разок.

*Грегори Грей. Уэнди Бэйли.*

«Уэнди Бэйли» демонстрирует тот тип речи, который легче расслышать в шумных ситуациях. Попробуйте произнести свое имя, напрягая горло (как Грегори Грей), а потом — напрягая переднюю часть полости рта (как Уэнди Бэйли). Сравните эти два способа. Почувствуйте разницу между задним и передним положением.

Научитесь усиливать напряжение в передней части рта, а не в горле. Повторите имена Уэнди Бэйли и Грегори Грей, чтобы запомнить разницу в произношении. А теперь давайте немного

подурачимся, чтобы вы могли сосредоточить внимание на передней части рта. Скажите «Зиппити ду-у-да!» Теперь произнесите это медленнее и попробуйте почувствовать, как ваш голос резонирует в передней части полости рта. «Зиппити ду-у-да!» Чувствуете? Теперь попробуйте произнести подобным образом свое имя. Старайтесь ощутить то же, что вы чувствуете, когда произносите «Уэнди Бэйли» или «Зиппити ду-у-да!».

Чтобы научиться усиливать звучание голоса, нужно практиковаться, но эти усилия окупятся в современном шумном мире. (Мужчины, обратите особое внимание на все вышесказанное, потому что в шуме ваши голоса слышны хуже, чем женские. А вы, конечно, хотите, чтобы вас слышали.)

Наконец, в шумных местах старайтесь говорить короткими и простыми фразами. В этом случае собеседнику будет легче расслышать и понять вас. Просто поболтайте на какие-нибудь пустяковые темы. Только не начинайте травить шутки или рассказывать длинную историю, потому что это требует от собеседника концентрации внимания.

Если вы хотите пообщаться с человеком с нарушением слуха, вам также помогут все приведенные выше советы (даже если вокруг будет не так шумно). Пытаясь расслышать голоса людей и распознать знакомые слова, этот человек уже находится в сложной ситуации. Он изо всех сил пытается понять, о чем с ним говорят. Кроме того, перескакивание с темы на тему во время праздного разговора сводит с ума людей с нарушением слуха. В то время как их собеседник уже сменил тему, они все еще продолжают говорить на предыдущую. Им часто приходится улыбаться и кивать, делая вид, что они понимают, о чем речь. Постарайтесь поставить себя на их место и отнеситесь с уважением к их сложностям в общении. Чтобы сделать их общение приятным, научитесь говорить ясно и четко.

Помните, что слабослышащий человек часто использует зрение, чтобы компенсировать плохой слух. Примите такую позу, чтобы он мог видеть ваше лицо, когда вы разговариваете

с ним или обращаетесь к другим людям. Не забывайте артикулировать четче и сильнее обычного. Будет нелишним замедлить речь.

И последний момент: желая, чтобы меня услышали, я не пытаюсь отчаянно перекричать всех вокруг. Если от разговора зависит ваша карьера или успех какого-либо дела, просто перейдите с собеседником в другую комнату, выйдите в коридор или на улицу — туда, где тише. Все зависит от того, насколько вам важно быть услышанным. Иногда проще встретиться с человеком в другой день.

## **КАК УСЛЫШАТЬ, ЧТО ГОВОРЯТ ДРУГИЕ: НЕ ОТВЛЕКАЙТЕСЬ!**

Чтобы понять, что говорит ваш друг на вечеринке, ваш мозг должен сначала распознать звук его голоса в дикой смеси беспорядочных звуков, которые улавливают уши. Вы должны сосредоточиться только на одном голосе, даже если вокруг болтают и смеются люди и громко играет музыка. Некоторые особенности голоса собеседника отличают его звучание от других голосов. Сосредоточьтесь на них, чтобы этот голос не утонул в шуме комнаты.

Любой отвлекающий фактор может ослабить ваше внимание, и вы потеряете нить разговора. Разумеется, смартфон — главный отвлекающий фактор, но внимание рассеивается и тогда, когда вы смотрите на других людей, постукиваете пальцами по столу, отвлекаетесь на еду или напитки. Если вы действительно хотите услышать собеседника, будьте сосредоточены и спокойны.

## **КАК ВОСПИТАТЬ ДЕТЕЙ ОБЩИТЕЛЬНЫМИ, ПРИВЛЕКАТЕЛЬНЫМИ И УВЕРЕННЫМИ В СЕБЕ**

*Обучайте детей с умом*

Недавно меня пригласили на рождественский ужин, и, поскольку это была не моя семья, я могла внимательно понаблюдать за общением гостей. На вечеринке было много людей разных возрастов — они постоянно общались, пили и ели. На таких семейных встречах они делились новостями. В этом есть что-то очень милое: все общались с интересом и очень дружелюбно.

Мое внимание привлек молодой человек, который наклонился над детским манежем и сказал: «Привет, ребята! Как дела? Ну что, получается справиться с головоломкой?» Потом он обратился к дедушке: «Привет, дедушка! Очень рад, что ты пришел. Ты сегодня особенно хорошо выглядишь!» Затем он повернулся ко мне: «Здравствуйте! Меня зовут Ричард Броуди. А вас?»

Этому молодому человеку было всего 12 лет. Я не знаю, какими еще чертами характера и талантами он обладал, но его вежливость и общительность произвели на меня огромное впечатление. Основываясь лишь на одном наблюдении, могу предположить, что его ждет легкая и успешная жизнь. Я не имею ни малейшего представления о том, как он стал таким общительным, ведь я только видела его поведение в доброжелательной атмосфере семейной вечеринки.

Родители, читающие эту книгу, могут помочь своим детям стать успешными в жизни, если научат их непринужденно завязывать беседу. Правила общения, выученные в детстве, пригодятся подрастающему поколению в будущем. Пример



тому — Ричард. Как помочь нашим детям и как поддержать их, чтобы они преуспели в общении?

Сначала давайте разберемся, чего не надо делать. Вспомните свое детство.

Готова поспорить, вы терпеть не могли, когда взрослые говорили вам:

*«Ну разве ты не милашка?»*

*«Ты разобьешь не одно сердце, когда вырастешь».*

*«Это мама купила тебе такое красивое платье?»*

*«В каком классе учишься, юная леди?»*

Хуже всего, когда они собирались вокруг и обсуждали тебя, как будто тебя там не было:

*«На самом деле у него глаза матери».*

*«Ты так думаешь? Мне кажется, он многое унаследовал от отца».*

*«Жаль, что у меня нет такой милой девочки!»*

*«Разве эти кудри не очаровательны? Откуда у тебя такие кудри, милая?»*

Лично мне последний вопрос задавали постоянно, а я понятия не имела, откуда у меня такие кудри. Но взрослые только усмехались, словно ждали, что я им что-то отвечу. Я чувствовала себя мышью, ищущей норку в попытке скрыться от кошки. Казалось, подобные разговоры веселили их, но не помню, чтобы мне было весело.

Я привела эти примеры, чтобы показать: ни дети, ни взрослые не знают, что отвечать в таких ситуациях. Как ребенок может поддержать беседу? По-моему, мы должны больше задумываться о том, как мы общаемся с младшим поколением.

## **ЗВУК ВАШЕГО ГОЛОСА**

Давайте вместе пофантазируем. Предположим, вы только что окончили школу и родители подарили вам на выпускной запись вашего голоса. Не видео, а лишь аудиозапись вашего уникального голоса.

Она начинается с вашего крика при рождении. Затем гуление и хныканье. Сначала вы умеете только гневливо кричать, но постепенно ваша речь наполняется удивительными звуками. И вы так умилительно чихаете!

Вы произносите свое первое слово (имя вашей собаки). Затем — второе. А потом — два этих слова вместе.

Дальше звучат ваши первые просьбы и предложения. Детские песни. А вот вы уже научились читать вслух.

Вероятно, эта запись заканчивается выпускной речью, с которой вы только что выступили. Или рэпом, который сами сочинили.

Согласитесь, было бы здорово получить в подарок небольшую запись, показывающую развитие вашего голоса и подтверждающую, что родители ценят ваш уникальный голос и то, что вы говорите.

Меня удивляет, что люди постоянно фотографируют своих детей, но совсем не обращают внимания на те удивительные звуки, которые издают эти крошечные существа. Люди, вы наблюдаете Величайшее Чудо на Земле: речь и язык человека рождаются буквально из воздуха и окружающего его мира. Преклоните колени перед этим чудом!

Много лет назад я исправляла дефекты речи четырехлетней девочки Энни с синдромом Дауна и записала часть нашей работы. Этот маленький светловолосый карапуз обладал природным очарованием и харизмой. Во время записи речи мы сидели на полу и рассматривали фотографии животных. Энни называла животных и издавала их звуки. Вот свинья (хрю-хрю!), вот петух (ку-ка-ре-ку!), а вот корова. «Как говорит корова, Энни?» После небольшой паузы Энни сказала: «Гав-гав!» — и радостно захихикала. Что-что? Она знала, какой звук издают коровы, но почему-то не назвала его. Затем Энни залилась смехом и сказала: «Большая совака!»

Энни разыграла логопеда, и просто удивительно, в какой восторг это ее привело. Она каталась по полу, повторяя сквозь смех: «Большая совака, большая совака, большая совака!» К счастью, мы записали тот разговор, и он стал любимой аудиозаписью родителей Энни.

Энни больше нет с нами, поэтому ее семья особенно трепетно относится к этой записи. Энни оживает в их воспоминаниях, когда они включают запись и снова слушают про «большую соваку».

## **ОТ ДЕТСКОГО ЛЕПЕТА К СЛОВЕСНЫМ ПЕРЕПАЛКАМ ПОДРОСТКОВ**

В следующих главах мы поговорим о десятках способов, с помощью которых ваш ребенок учится разговаривать (и о том, как ему помочь).

### **Издайте звук и проследите за реакцией**

Ребенок в возрасте до месяца должен уметь поворачивать голову на знакомый звук, например на голос родителя. Понаблюдайте за ним: если вам кажется, что он не реагирует на звук, обратитесь к педиатру.

### **Подражайте звукам ребенка**

Когда ребенок начнет издавать первые звуки (в возрасте около шести месяцев), попробуйте отвечать ему. Если он говорит «та-та-та-та», отвечайте ему «ТА-ТА-ТА-ТА». Улыбайтесь, повторяйте его звук громче и показывайте, что вам нравится с ним общаться. Ребенок, скорее всего, ответит вам: «ТА-ТА-ТА-ТА-ТА!» Повторите все снова. Это важный этап развития не только речи, но и связи между родителями и ребенком. И конечно, это основа построения беседы. Вы испытываете радость? Счастлив ли ребенок? Если да, значит, вы все делаете правильно. И очень важно говорить по очереди. Необязательно

даже общаться голосом; это может быть какой-то жест — протягивание руки, бряцанье тарелкой или постукивание чашкой.

### **Говорите то, что они сказали бы, если бы умели говорить**

Общайтесь с ними на том языке, который они, как вам кажется, лучше понимают. Допустим, вы стоите у окна и держите малыша на руках. Вы заметили, что ребенок увидел на тротуаре собаку. Скажите: «Собачка! Там собачка. Она собирается на прогулку. Давай поздороваемся с ней: привет, собачка!» Затем помогите малышу помахать собачке. «Привет, собачка! Привет, собачка! Привет, собачка!» Говорите простыми короткими предложениями и повторяйте их почаще. Любая фраза ребенка о собаке или вопрос помогут продолжить разговор. Что бы он ни сказал, одобрительно поддерживайте его, как будто он сказал что-то гениальное. Ваша цель — научить ребенка общаться в определенной манере, не мешая ему.

### **Выскажитесь на тему, которая интересна ребенку**

Большинство дошкольников не умеют вести разговор по принципу «Как дела?» — «Отлично, спасибо, а у вас?». Если вы хотите пообщаться с ребенком, пришло время триангуляции. Вспомните, что его интересует, и выскажитесь на эту тему. Он раскрашивает раскраску? Скажите что-нибудь о раскраске, картинках или цветных карандашах, которыми он рисует.

А может, он просто стоит без дела? Взгляните на его игрушки и скажите: «Ого, у тебя есть игрушка-пружина! Я тоже ее люблю. Покажешь, что ты умеешь с ней делать?» Присядьте, чтобы быть на одном уровне с ребенком. Он перекатит пружинку из одной руки в другую, и вы должны восхититься этим. Затем скажите: «Хочешь, я покажу тебе один трюк? Давай поставим пружинку на лестницу и посмотрим, что будет». Продолжайте беседу, говорите выразительно, но простыми словами, давая ребенку

возможность высказаться и ответить на ваши вопросы. Старайтесь общаться на понятном ребенку языке, чтобы разговор не утомил его.

### **Не читайте бездумно и не смотрите телевизор молча — обсудите книгу или телепередачу**

Чтение ребенку и совместный просмотр телевизора — пассивные занятия. Сделайте их активными и превратите их в повод для разговора. Приостановите чтение и обсудите картинки: «Как думаешь, что эта маленькая девочка почувствовала, когда проснулась?» Когда телепередачу прерывает реклама, выключите звук на телевизоре и поговорите о сюжете: «Как думаешь, что будет дальше?»

Навык общения тренируемый. Я приведу несколько примеров, которые собрала моя подруга, доктор Айрин Стивенс. Посмотрите, как один и тот же ребенок отвечает на телефонные звонки в разном возрасте.

**РЕБЕНОК:** *Здравствуйте.*

**ВЗРОСЛЫЙ:** *Могу я поговорить с твоей мамой?*

Четырехлетний ребенок ответит:

*«Мама сейчас в ванной».*

В возрасте 12 лет он скажет:

*«Прямо сейчас мама не может подойти к телефону. Вы сможете перезвонить позже?»*

А в возрасте 17 лет он скажет:

*«Я передам ей трубку через минутку. Да, она уже идет к телефону. А пока, пожалуйста, расскажите мне о своей поездке. Вам понравился Лондон? Вы действительно видели смену караула? Очень круто! Много фотографий сделали?»*

Посмотрите, как улучшились его навыки общения. Большинство людей усваивают знания, необходимые для содержательной беседы, только к подростковому возрасту. Как же маленькому Ричарду Броуди удалось сделать это в 12 лет? Осмелюсь предположить, что он просто вырос в доброй и общительной семье (и, возможно, был одарен с рождения).

## **Устраивайте семейные ужины**

Если у вас есть дети младшего школьного возраста и постарше, советую устраивать Семейные ужины. Обратите внимание: я написала слово «семейные» с большой буквы. Важно, чтобы все члены семьи собрались вместе. Вы должны подготовиться, потому что разные обстоятельства будут вам всячески мешать. Постарайтесь завести традицию семейного ужина прежде, чем члены семьи привыкнут общаться только по электронной почте или в мессенджерах. Телевизор за ужином лучше выключить, а мобильные телефоны — убрать. Вероятно, ужин — единственное время в течение дня, когда вся семья может собраться и пообщаться. Все, включая самых младших, должны рассказать немного о том, как прошел их день. Старайтесь быть вежливыми, чтобы дети брали с вас пример. Вы говорите ребенку «Извини меня», когда перебиваете его?

Попробуйте найти книгу Лори Дэвид *The Family Dinner: Great Ways to Connect with Your Kids, One Meal at a Time* («Семейный ужин: отличный повод сблизиться со своими детьми»). Эта книга поможет вам превратить привычку ужинать вместе в семейный ритуал.

## **Задавайте детям вопросы**

Молодые люди должны уметь показывать себя с лучшей стороны в ситуациях, связанных с учебой или будущей работой. Мой знакомый Брюс очень старается сохранять взаимопонимание с детьми. Он поделится с вами одним

советом, который в свое время дал ему отец. Должна добавить, что Брюс — очень занятой человек, по работе ему часто приходится бывать вдали от дома.

В первое воскресенье каждого месяца Брюс зовет каждого из детей по одному в свой кабинет и беседует с ними о том, что происходит в их жизни. Он спрашивает что-нибудь вроде «Что ты думаешь по поводу своего детского сада?», а все ответы записывает в желтый блокнот.

Страницы с ответами он складывает в личную папку каждого ребенка. И всегда задает один важный вопрос: «Что дает вам почувствовать папину любовь?» Ответы часто удивляют его, и дети всегда говорят, что именно он должен делать для них чаще.

Время от времени дети заглядывают в папки и с огромным удовольствием перечитывают свои ответы. Брюс хочет собрать все листы и подарить каждому ребенку его папку на окончание колледжа. Прекрасный способ запомнить, каким ты был в детстве!

На мой взгляд, было бы интереснее, если бы его игра шла не в одни ворота и дети тоже могли бы задавать ему вопросы. Думаю, можно усовершенствовать эту идею, чтобы дети научились чувствовать себя комфортно, задавая вопросы взрослым. Надеюсь, они запишут его ответы.

## **Поиграйте в игру «Задай задире жару»**

Семья с двумя девятилетними двойняшками часто играет в эту игру за обеденным столом. У этих мальчиков есть все: образование и заботливые родители, которые растят их в вежливой и доброй атмосфере. Но двойняшек часто задирают и оскорбляют в школе, как это бывает в начальных классах.

Детей расстраивает, когда кто-то говорит одному из них, что его лицо выглядит как рвота. Они озадаченно и беспомощно молчат, не зная, что ответить. Время для игры «Задай задире жару»!

Они рассказывают об оскорблении за обеденным столом, и все члены семьи предлагают свои варианты ответа.

*«Нет, это ТВОЕ лицо похоже на рвоту».*

*«А зачем ты вообще меня разглядываешь?»*

*«Никого не волнует, что ты там себе думаешь!»*

*«На себя посмотри!»*

Долго думать тут не надо; главное — быстро и находчиво отразить удар. Конечно, это веселая семейная игра. Дети могут спокойно пробовать в кругу семьи различные варианты поведения, эмоций и разную манеру речи. Вот бы все дети могли так учиться, да?

### **Дайте им понять, что на вас можно положиться**

Подростковый возраст — это время, когда вы с радостью заперли бы своих детей в шкафу на несколько лет. Но в этом возрасте они больше, чем когда-либо, нуждаются в вашей поддержке и хотят видеть, что вы открыты для общения с ними. Переход из детства во взрослую жизнь — тяжелое время для всех, даже для животных. Например, белый цвет хвостов детенышей горилл обозначает, что они нуждаются в защите. Пока хвост детеныша белый, ему разрешено лазить по своему большому папе и съезжать по его массивному лицу, как по горке. Но когда детеныш повзрослеет, этот отличительный признак исчезнет. И тогда большой папа без зазрения совести перекинет надоедливую детеныша через плечо и даже не повернет головы, чтобы проверить, все ли с ним в порядке.

### **Создайте дружелюбную атмосферу на семейном ужине**

Скажите что-нибудь, что заставит ребенка почувствовать себя нужным. В раннем подростковом периоде самооценка ребенка скачет то вверх, то вниз, и поддержка ему не повредит. Ваш подросток отчаянно хочет, чтобы его воспринимали как



самодостаточного и дееспособного человека, когда он проливает суп, теряет ключи от машины, получает двойку по химии и сводит вас с ума своими гормональными всплесками. И даже когда он сухо отвечает «да» и «нет» на ваши расспросы или отделяется короткими фразами, которые звучат как «Оставьте меня в покое». Это лишь означает, что в тот момент наиболее важно сделать семейный ужин безопасным местом для ребенка. Разговоры за ужином должны сближать членов семьи и избавлять от переживаний. Старайтесь вести за столом непринужденную беседу. Попробуйте просто поговорить с ребенком, даже если хотите убить его за какую-то шалость.

Но помните: это должен быть обычный разговор, а не допрос.

**ОТЕЦ:** Как прошел твой день?

**СЫН:** Нормально.

**ОТЕЦ:** Что получил за контрольную?

**СЫН:** 5 и 4.

**ОТЕЦ:** Когда будет следующая контрольная?

**СЫН:** Не знаю.

Вам наверняка знакомы подобные разговоры. Возможно, вы уже успели побывать и на месте сына, и на месте отца. Теперь взгляните на другой вариант.

**ОТЕЦ** (шутливым тоном): Ну-с, и в каком ты сейчас классе?

**СЫН:** Папа! Я в четвертом.

**ОТЕЦ:** Серьезно? А выглядишь так, будто в седьмом! Когда я был в четвертом классе, наша учительница миссис Андерсон научила нас играть с йо-йо. Мое лучшее воспоминание о том учебном годе... А что тебе больше нравится в школе?

**СЫН:** Пожалуй, больше всего я люблю перемены.

**ОТЕЦ:** О, прекрасно тебя понимаю. Я не мог дождаться момента, когда можно будет выйти на школьный двор.

Мы играли в разные игры, например в «Али-Бабу». В это сейчас еще играют? Нет? А что вы тогда делаете на площадке?

**СЫН:** Ну там стоят большие гимнастические снаряды, и я очень хорошо лазаю по веревочным лестницам. Могу подняться быстрее всех в школе.

**ОТЕЦ:** Ничего себе! Здорово! Я всегда боялся с них упасть. А ты молодец!

Чем этот разговор отличается от предыдущего? Отец рассказывает истории, которые происходили с ним в четвертом классе, чтобы сыну было легче общаться с ним.

## **Типовые правила этикета и другие социальные ритуалы**

Мы знаем, что дети усваивают то, чему их специально учат, но лучше всего они учатся тому, что видят и слышат. Ведете ли вы при них непринужденные беседы? Видят ли они, как вы соблюдаете формальные ритуалы, обычаи и правила этикета? Молодое поколение должно понимать, как надо вести себя на людях, заводить знакомства и есть во время бизнес-ланча. Если ваш младший сын хочет добиться профессиональных высот, в первую очередь обучите его правилам поведения. Перед тем как нанять его на работу, его могут сначала пригласить на ужин, чтобы высшие руководители смогли понаблюдать за тем, как он ест, пьет, общается, и решить, впишется ли этот кандидат в их компанию. Очень многие решения принимаются именно на таких ужинах. Вы же не хотите, чтобы ваш сын размышлял о том, как правильно есть артишок, пока остальные обсуждают линейку Cubbies?

Покажите детям, как обмениваться рукопожатиями, вежливо отвечать на звонки, и научите их писать благодарственные письма. Молодые люди обычно не считают ритуалы и правила вежливости чем-то важным, поэтому вам придется запастись терпением. Если вы не уверены, что хорошо разбираетесь

в правилах этикета, найдите того, кто сможет обучить вашего ребенка на своем примере.

### **Дайте им возможность общаться с людьми**

Водите детей в такие места и на такие мероприятия, где они смогут отточить разговорные навыки. Чем больше у них будет опыта, тем больше шансов научиться правильно общаться. Принимая гостей, дайте детям возможность побеседовать с ними, выступив в роли хозяев.

Социальные навыки — это ценный ресурс для молодых людей, который поможет им повзрослеть, устроиться на работу, познакомиться с родителями подруги и поступить в университет. Научите ребенка чувствовать себя комфортно на людях и легко общаться — это очень пригодится ему в будущем.

### **СПОКОЙНО ОТНОСИТЕСЬ К РАЗНОГЛАСИЯМ**

Мы живем в одном из тех исторических периодов, когда разногласия и несовпадение ценностей могут испортить дружеские отношения и нарушить доверие. Возможно, интуиция подсказывает вам не отстаивать свое мнение с пеной у рта. Или же, наоборот, вы сторонник споров и «показательных выступлений».

Могу ли я предложить вам третий вариант?

Участвуйте в дискуссиях, но помните, что вам необязательно всегда побеждать. Отношения с людьми должны быть для вас дороже, чем желание выиграть какой-нибудь политический спор. Иногда мы слишком дорого платим за упрямство и стремление всегда быть правым. Подумайте, что происходит, когда вы настаиваете на своей правоте в кругу друзей или коллег? Кто-то из них в итоге чувствует себя неудачником, и этот человек может затаить на вас обиду.

Вы можете отстаивать свою точку зрения и поддерживать ее аргументами, но не критикуйте и не оскорбляйте собеседника

за его мнение. Не забывайте о приличиях — только так к вам прислушаются. С дружелюбным настроем вы сможете выслушать разные мнения, выяснить что-то новое и узнать других людей получше.

Когда вы перестаете защищаться и критиковать, то тем самым помогаете собеседнику посмотреть на вещи под другим углом. Если вы настроены доброжелательно, вас с большей вероятностью поймут. Если вы готовы воспринимать другие мнения, собеседник будет честен с вами. Вы сможете узнать о его ценностях и интересах... и, вероятно, даже изменить свое мнение о нем.

Почему это так важно?

**Потому что ваши дети учатся, глядя на вас.**

Покажите на собственном примере, как нужно обмениваться идеями, и научите их не принимать все на свой счет. Давайте проще относиться к спорам и нести в жизнь доброту, уважение и умение слушать других. Если мы сами не очень в этом преуспели, то, надеюсь, у наших детей это получится лучше.

## ПРАЗДНАЯ БЕСЕДА И СОТОВЫЕ ТЕЛЕФОНЫ КАК МАСЛО И ВОДА

*Никогда не смешивайте их*

Иногда звезды сходятся как надо, и вы встречаете незнакомого человека в нужном месте в нужное время. Вам выпадает шанс поговорить с ним на глубокие темы, которые вы никогда не обсуждаете с друзьями, семьей и даже с психотерапевтом. Этот человек готов уделить вам все внимание, и, кроме того, вы вряд ли когда-то еще его увидите. Вы как корабли, встретившиеся посреди океана в ночи, и эта анонимность дает вам свободу, развязывает язык и освобождает разум от условностей. Вы вдруг понимаете, что переживаете удивительные эмоции, и узнаете о себе новую правду, о которой даже не думали раньше. Вы говорите о том, о чем никогда никому не рассказывали, и чувствуете, что можете свободно копаться в недрах вашего разума, облекать мысли и эмоции в слова и познавать себя с совершенно другой стороны.

Более того, незнакомец тоже чувствует себя непринужденно и говорит вам что-то, чего никто еще не говорил вам. Вы оба — из прошлого и будущего этих отношений. Беседа идет не так, как обычно, а более плавно и спокойно. Вы недоумеваете: как такое возможно?

**Вы нашли хорошего слушателя, который помог вам  
прислушаться к себе.**

После одной из таких встреч меня пригласили на ферму в Англии, где показали коров породы шароле размером с трейлер марки Airstream. (Вы, наверное, помните [жену фермера из главы 5](#), которая для начала беседы упомянула Гитлера.) Эта поездка — результат обычной болтовни за барной

стойкой в ресторане. И вряд ли мы бы заговорили друг с другом, если бы оба были погружены в телефоны. Это случилось благодаря счастливому стечению обстоятельств, нашей открытости к общению, доброжелательности и готовности довериться случаю.

Но когда я езжу в пригородных поездах, я наблюдаю иную картину: все люди вокруг опускают лица в экраны телефонов. Они кажутся очень увлеченными. Интересно, они заметят, если кто-то залезет к ним в карман? Я воображаю, будто эти люди, одержимые телефонами, получают важные сообщения, читают новости, следят за активностью на фондовом рынке и проверяют срочные задания от начальства.

Однако, взглянув на телефон соседки, я понимаю, что все совсем не так. Она играет в Candy Crush — складывает конфеты в один ряд по цвету. (Между тем я уже закончила разгадывать пятничное sudoku, поэтому чувствую свое превосходство.)

В том, что касается интернета, особенно на телефоне, мы становимся хозяевами вселенной нашего времени и внимания. Мы научились теряться в этом цифровом мире и много раз заходить туда в течение дня (или даже часа), срочно проверяя обновления. Но чего мы лишаемся из-за этого увлечения? Какую цену платим, воздвигая вокруг себя стены изоляции? У меня есть несколько ответов, но вопросов еще больше.

## **ЦИФРОВАЯ ИЗОЛЯЦИЯ**

Смартфоны создают иллюзию общения без необходимости становиться друзьями. Вы не испытываете тревожность, которая присуща любым новым отношениям, чувство неловкости или незащищенности. Не нужно беспокоиться о том, что сказать, как начать беседу, поддержать ее или закончить. Не надо притворяться дружелюбным с тем, кого вы на дух не переносите, или с тем, кто не любит вас!

Я прекрасно все понимаю. Большинство из нас впадают в панику, когда кто-то обращает на них внимание или когда надо с кем-то познакомиться. В этой книге мы уже подробно

обсудили чувство тревоги. Ничто не помогает быстро избавиться от него так, как смартфоны. Мы полагаемся на них!

«Приложения для смартфонов формируют определенные привычки (например, проводить по экрану вправо или ставить лайки друзьям), которые приводят к коротким выбросам дофамина, — считает Дэвид Брукс из New York Times. — Когда вам скучно, одиноко или тревожно, вы чувствуете сильную потребность открыть приложение и получить свою дозу дофамина. Вы можете прожить день, полный счастливых мгновений, без каких-либо страшных откровений, а можете — день, полный скучных, неловких или неконтролируемых моментов, из которых и состоит настоящая близость».

Думаю, вы понимаете, как это работает для людей с социальной тревожностью, которые предпочитают избегать двусмысленности и чувства незащищенности, возникающего во время общения в реальном времени с реальным человеком. Избегая дискомфорта, они погружаются в телефон, чтобы получить мгновенное удовольствие и сбросить напряжение. Раз — и они снова на коне.

Но какой ценой?

Думаете, информация на экране так же полезна, как живое общение? Люди начали уделять внимание этой проблеме, и, полагаю, нам всем полезно ознакомиться с их выводами.

Передо мной последний номер еженедельника Лорена Экрота. Главная статья — Cellphones and Conversations («Мобильные телефоны и разговоры»). В ней он ссылается на объемный труд Шерри Теркл, посвященный проблеме возрождения бесед. Экрот и Теркл больше всех настаивают на пользе личных разговоров и задаются вопросами: «Что мы здесь делаем? Это то, чего мы хотим? Разве сотовый телефон не троянский конь, влекущий за собой непредвиденные последствия?»

Или статья Have Smartphones Destroyed a Generation? («Погубили ли смартфоны поколение?») в сентябрьском выпуске журнала Atlantic за 2017 год. В ней доктор Джин Твинг предлагает ответ на этот вопрос. Поколение, о котором идет

речь, называется iGen — это молодые люди, сформировавшиеся под влиянием iPhone и социальных сетей; они выросли в эпоху интернета и не представляют жизни без него. Автор утверждает, что молодые люди «поколения постмиллениалов» находятся на грани психического расстройства.

Твинг приводит графики, отражающие социальную жизнь нынешнего поколения подростков. Волнистые горизонтальные линии, обозначающие «общение с друзьями», «свидания» и «секс», стремятся вниз. А вот линия «чувство одиночества» резко идет вверх. С помощью смартфонов они избегают реальности — пытаются спастись от скуки, они в то же время избегают людей. Неудивительно, что молодежь все чаще чувствует себя одиноко!

*Техноференс* — вмешательство технологий во взаимоотношения людей — снижает способность сопереживать и уровень доверия между собеседниками. Наше сознание отличает непосредственное взаимодействие с другим человеком (которое требует от нас усилий) от общения с более широким цифровым миром (который не требует никаких усилий).

Снижение эмпатии — главный недостаток использования смартфонов. Люди не чувствуют себя вовлеченными в разговор, даже если их телефоны, лежащие на столе, переведены в беззвучный режим. Они не находятся в одной реальности — они просто наблюдают, но не пропускают через себя другую точку зрения. Они словно придерживаются одной тропинки и не позволяют разуму совершать какое-либо умственное путешествие вне их контроля. А в контексте моей небольшой книги о праздной беседе этот эффект ставит под удар те ценности, доверие и сочувствие, в которых мы все нуждаемся.

Не смешивайте мир смартфонов с миром личного общения.

## **ПРАЗДНАЯ БЕСЕДА КАК ЛЕКАРСТВО ОТ ОДИНОЧЕСТВА**



Когда мы смотрим на говорящего человека, выражение его лица помогает нам лучше понять, о чем он говорит, и уловить связь между его словами и настроением. Это происходит в реальном времени. Другой человек может прочесть вас как открытую книгу, и только при реальном общении люди могут сопереживать друг другу. Вы выстраиваете доверительные отношения, проявляете сочувствие, наслаждаетесь знакомством с новыми людьми, их историями, шутками и дружбой. Вы выражаете интерес к их жизни, и они делают то же самое. Вы проявляете доброту, и это состояние рождает чувство общности. Вы чувствуете, что вас понимают, принимают и одобряют.

**Беседа — это действенное «лечение разговором» от одиночества.**

Но как именно беседа помогает в этом? Настоящая праздная беседа — это легкий разговор о том о сем, то есть приятный и бесцельный обмен жизненными историями.

В книге *Megatrends*<sup>18</sup>, изданной в 1982 году, Джон Нейсбит писал, что «чем больше высоких технологий появляется в нашей жизни, тем больше мы нуждаемся в собственной индивидуальности, отношениях, общении и чувстве общности». В книге *High Tech/High Touch*<sup>19</sup>, вышедшей в 1999 году, он поднял тот же вопрос, и она пользовалась большим спросом у читателей. По его словам, в нашем компьютеризованном мире мы живем в так называемой зоне технологического отравления — преисподней, лишенной глубокой гуманности, где нас постоянно бомбардируют технологические стимулы.

Основные плюсы высоких технологий, ориентированных на выполнение задач и поиск фактов, — удобство, скорость, краткость и эффективность. Все люди на планете просто хотят знать, чем им заняться, и по умолчанию выбирают тот метод связи, с помощью которого они могут выполнить свой список задач максимально эффективно.

По мнению Теркл, основная проблема в том, что люди при этом избегают разговоров, особенно тех, которые они не могут

контролировать, когда надо смотреть друг другу в глаза и реагировать на интонацию, позу и эмоции. Теркл отмечает, что именно во время таких разговоров мы и узнаем себя настоящих.

Между тем тактильный мир «глубокой гуманности» и доверия характеризуется сообществом и связью. В нем вы должны развивать взаимопонимание с людьми (вести праздные беседы), чтобы научиться избегать конфликтов или разрешать их и добиваться всего, чего хочется. Праздный разговор — это способ выйти из одинокой и изолированной зоны технологического отравления. Кто бы мог подумать!

Расскажу свежий анекдот о том, как на самом деле просто с помощью беседы вылезти из виртуального мира одиночества в реальный мир для реального общения.

Отрывок из колонки Dear Abby («Дорогая Эбби») утренней газеты:

«Дорогая Эбби! Мне нравится один мальчик в школе... Мои друзья знают, что он мне нравится, и хотят, чтобы я поговорила с ним. Я бы тоже этого хотела, но что мне ему сказать? Они хотят, чтобы мы пообщались лично с глазу на глаз, но мне легче просто написать ему. Что мне делать?»

Девочка из Теннесси

«Дорогая девочка из Теннесси! Просто улыбнись ему и поздоровайся».

Прямо как история Лео из [главы 6](#). Блестяще!

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

# БЕСЕДА «О ПУСТЯКАХ» МОЖЕТ БЫТЬ НАМНОГО ГЛУБЖЕ, ЧЕМ ВЫ ДУМАЕТЕ

*И лучше, чем вы думаете*

На протяжении тысячелетий мы расширяли словарный запас и улучшали структуру предложений (сегодня на Земле почти семь тысяч языков), но насколько сильно изменилось наше общение, за которое отвечают интонация, выражение лица и язык тела? Изменилось ли невербальное общение, которое так много проясняет в личной беседе?

Ненамного.

Еще раз процитирую биолингвиста Джона Локка:

«В то время как вокализация помогает нам общаться, проявление себя через голос может быть основной причиной общения, о которой сами участники беседы иногда даже не подозревают».

Эти слова Локка редко вспоминают, и вы не найдете их в книгах, посвященных общению.

Вы по-прежнему считаете, что непринужденная беседа — менее важная форма общения, чем серьезный разговор? Тогда задумайтесь о вечеринках, конференциях и встречах, которые устраивают Очень Важные Люди, чтобы пообщаться друг с другом лично. Мы продолжаем встречаться вживую, несмотря на изобилие технологий, позволяющих нам общаться виртуально. В этом живом общении присутствует что-то, что не сравнится ни с чем и что ничем нельзя заменить. Нет более надежного способа для познания нашего истинного «я». Принимая важное решение, вы хотите получить доступ ко всему, что может на него повлиять.

Но это касается не только людей, занимающих высокие посты. Праздная беседа точно так же важна для общения:

- с коллегами;
- с друзьями и семьей;
- с незнакомыми людьми;
- вообще со всеми людьми;
- с самим собой.

## **ВЫСТРАИВАНИЕ СВЯЗЕЙ**

Вы даже не представляете, какую пользу знакомство с коллегами может принести вам в будущем. Разумеется, вы хотите побольше узнать об их официальных рабочих обязанностях (от СЕО до почтового курьера), но стоит выяснить и то, чем они занимаются вне работы. Необязательно специально спрашивать их об этом — просто обращайтесь внимание на все, о чем вам рассказывают во время неформальных разговоров.

Предположим, Лаура только что устроилась на новую работу. Она никого еще там не знает, но обращает внимание на мелкие детали личных разговоров, которые слышит, включая фразы, обращенные не к ней. Это называется «подслушивать». И хотя мы обычно воротим нос от такого способа сбора информации, он может оказаться очень ценным. Готова поспорить, вы можете вспомнить историю, когда что-то подслушали, а потом эта информация оказалась для вас очень важной.

Так вот, секретарша Розана говорит Лауре, что завтра покажет ей, как работает новая копировальная машина. А прямо сейчас она должна уйти с работы пораньше, чтобы успеть на балетный концерт дочери. Лаура отмечает: копировальная машина — завтра. Сегодня у дочери Розаны балетный концерт. Это начальный этап сбора личной информации, который помогает нам устанавливать отношения с людьми.

Вы, вероятно, думаете: «Я не должен подслушивать. Это нехорошо. Это не мое дело». Это не совсем так, и вы можете сразу отбросить подобные мысли. Мир вокруг вас наполнен крупицами важной информации, и было бы глупо не пользоваться ими. Если вы сделаете все правильно, люди не сочтут вас навязчивым или грубым, потому что вы получаете (триангулируете) только ту информацию, которую они сами передают огласке. Но помните: нужно бережно относиться к чужим личным данным и использовать их можно, только чтобы завести дружескую беседу. В противном случае люди будут вас избегать.

Итак, после обучения работе с копировальной машиной Лаура спрашивает: «Как прошел концерт?» Розана, приятно удивленная тем, что Лаура интересуется ее маленькой гордостью, ответит: «О, замечательно! На сцене она похожа на маленькую принцессу!»

Теперь у Лауры появилась тема для беседы. «Мне нравились уроки балета, когда я была маленькой, но в основном из-за балетной пачки. Я продержалась около года. Как долго ваша дочь... Кстати, как ее зовут? Фрэнни? Как долго Фрэнни уже учится?»

Дальше Лаура и Розана продолжают болтать уже как старые подруги.

**Если что-то находится в свободном доступе, это можно взять.**

Пожалуйста, обратите внимание на две особенности начального этапа разговора.

- 1. Выполните триангуляцию:** выберите тему, связанную с происходящими вокруг событиями или вызывающую общий интерес.
- 2. Расскажите что-нибудь о себе.** Так обмен информацией будет двусторонним.

Если бы вы обратились ко мне, чтобы я помогла вам устроиться на вашу первую работу и стать заметным в большой организации, первым делом я бы посоветовала вам собрать мини-досье о людях, с которыми хотите познакомиться. Кроме того, я прошу молодых клиентов:

- посещать все рабочие мероприятия и собрания;
- всегда обедать с другими людьми (не ешьте в одиночестве за своим столом);
- останавливаться поболтать у кулера с водой.

Узнавая больше о человеке, его семейных ценностях, поколении, религиозных взглядах, странице в социальных сетях, образовании и социально-экономическом статусе, вы начнете лучше его понимать. Кроме того, не стесняйтесь рассказывать о своих интересах, чтобы помочь людям узнать вас с разных сторон. Так и начинается дружба!

## **ПОДДЕРЖАНИЕ ОТНОШЕНИЙ**

Старые друзья болтают без цели, но не без причины. Мы называем это «болтать о пустяках», «трепать языками», «зависать с друзьями», «проводить время вместе», «точить лясы», и все это помогает поддерживать существующие отношения. Приведу пример.

**РОБ:** Привет, тетя Сьюзи, рад застать тебя дома.

**СЬЮЗИ:** А где, по твоему мнению, я еще могу быть?

На дорогах страшная гололедица, и я до смерти боюсь даже спуститься с крыльца. Как ты поживаешь?

**РОБ:** Ну я почти все время читаю, но на днях столкнулся в университетском городке с одной вашей знакомой.

Помните Рэйчел Конрой?

**СЬЮЗИ:** Я не знаю никакой Рэйчел Конрой. Или знаю?

**РОБ:** Знаете. Помните, у кого вы покупали «печенье девочек-скаутов»<sup>20</sup>?

**СЬЮЗИ:** Не может быть! Та маленькая-маленькая девочка!

А что она делает в университетском городке?

**РОБ:** Она уже не маленькая девочка, а подросток, и она пришла со своим классом в университетский городок на день открытых дверей.

**СЬЮЗИ:** Боже! Да, я помню ее, и еще я помню, что ты съедал все мятные печенья с шоколадом, прежде чем коробка попадала к кому-то еще.

**РОБ:** Простите, тетя Сью! Хотя я не изменился. А еще я воровал у вас с противня овсяные печенья, пока они не остыли.

**СЬЮЗИ:** О, не переживай, я знала об этом. Но вообще, овсяная мука, из которой я их готовила, была полезна для тебя, поэтому я не переживала, что ты их таскаешь. Я не пекла их уже давно. Не понимаю, как я находила на все время.

**РОБ:** Вы просто выкраивали время, чтобы побаловать любимого племянника!

**СЬЮЗИ:** Так оно и есть. Подожди, ты не рассказал мне, что планируешь делать в следующем году...

Итак, о чем на самом деле говорили Сьюзи и Роб?  
Правильный ответ:

*«Я хочу, чтобы вы знали, что я люблю вас, что я забочусь и думаю о вас».*

Они просто проводили время вместе (мне нравится это выражение!), не преследуя никакой цели. Они наслаждались моментом общения: разговаривали, откликались на изменение направления потока слов и звуков, вспоминали прошлое и мечтали о будущем, оживляли общие воспоминания, задавали вопросы и отвечали на них, а также позволяли разговору идти естественным образом.

«О этот покой — неопиcуемый покой, когда ты чувствуешь себя в безопасности с человеком, с которым не нужно тщательно продумывать ответы и взвешивать каждое слово, а можно изливать их прямо как есть, не отделяя зерна от плевел, зная, что преданная рука просеет их и сохранит то, что стоит сохранить, а ненужное благодушно забудет».

*Дина Мария Крейк, «Жизнь за жизнь»*

Люди, которые дорожат отношениями, легко могут вести подобную непринужденную беседу. Хорошо подходит для описания такого рода общения выражение «трепать языком». «Деловой разговор» подразумевает практическую цель и глубокое содержание. Но праздная беседа создана не для обсуждения серьезных тем, а для наведения мостов.

Единственная проблема может заключаться в том, что вы недостаточно болтаете «о погоде» для поддержания отношений с важными для вас людьми. Иногда вместо такого разговора вы слушаете истории о проблемах со здоровьем тети Сьюзи, рассказы бабушки о соседской кошке или воспоминания о том, как ваш великий дядя играл в бейсбол в юности. Вы слушаете и фыркаете. Но однажды вы сами захотите поделиться чем-то важным, когда вокруг вас останется меньше близких людей. Они будут знать, что вы заботились и помнили о них. И этого достаточно.

Поскольку моя жизнь, как и ваша, постоянно меняется, я хочу защитить важные для меня дружеские отношения. Для этого я нахожу какое-то дело, которым мы могли бы заниматься вместе. Подумайте о друзьях, составляющих важную часть вашей жизни. Стоит прилагать усилия, чтобы подтвердить важность дружбы. Эти люди будут держать вас на плаву в нашем безумном мире скоростей, перемен и новых событий.

Вот список моих дел, помогающих мне не терять связь с друзьями. Надеюсь, вы задумаетесь о тех друзьях и близких, которые по-настоящему важны для вас, и о том, как поддерживать связь с ними.



- Два раза в год я езжу на выходные к близким друзьям в Южную Калифорнию.
- Посещаю филармонию с парой, любящей музыку.
- Смотрю любые фильмы с Бенедиктом Камбербэтчем с одним другом.
- Раз в месяц посылаю подписанную от руки открытку моей тете в дом престарелых.
- Хожу с другом в театр, а перед этим мы заказываем китайскую еду навынос.
- Посещаю встречи и мероприятия международной женской организации, чтобы оставаться на связи с несколькими элегантными и успешными женщинами.
- Слушаю хоровые концерты с моей подругой Китти, которая любит хорошую музыку, но не посещает концерты так часто, как хотела бы.
- Пою в хоре сообщества, в основном чтобы поддерживать отношения с моими дорогими друзьями (Бобом Гири, Долговязой Салли, Джимом Стюартом и многими другими).
- Тренируюсь в спортклубе, члены которого стали моими хорошими знакомыми: мы здороваемся при встрече, обсуждаем последнюю игру «Уорриорз» и немного сплетничаем.
- Церковь... простите меня, преподобный Буаренс, я обещаю вернуться туда, как только закончу работу над этой книгой (просто в воскресное утро так хорошо пишется!).
- На протяжении многих лет я активный лидер общественного форума, поэтому у меня много друзей, с которыми я общаюсь каждую неделю.

Что мы с друзьями делаем во время всех этих мероприятий? Разговариваем, разговариваем и разговариваем. Мы обращаемся друг к другу по имени, вспоминаем истории нашей дружбы и делимся неудачами и победами.

Есть ли у вас подобный список? Вы заботитесь о друзьях и знакомых? Ваши отношения ухудшатся, если вы будете их игнорировать. Вам ничего не стоит взять ответственность на себя и что-то предпринять. Если вы хотите сходить в кино, подумайте, кого бы вы хотели позвать с собой. Сделайте «позвать с собой» своей новой привычкой.

## **УМЕНИЕ СЛУШАТЬ**

Кроме навыка вести беседы необходимо обрести умение слушать. Слушать — это то, что вам «нужно» делать, а не то, что вы «хотите» делать. Читая какую-нибудь книгу о том, как научиться слушать, постарайтесь запомнить место, на котором остановились, прежде чем уснете.

Предположим, ваш работодатель отправил вас ко мне, чтобы вы улучшили свои «навыки слушателя» (вас там, кажется, недолюбливают?). У меня есть для вас кое-что интересное. Послушайте интервью с Терри Гросс на NPR (<https://www.npr.org/programs/fresh-air/>), а затем расскажите, что вы узнали. Но сначала я расскажу вам, что я вижу и слышу. Терри Гросс — ваш гид:

- по активному слушанию (слушатель полностью концентрируется на информации, реагирует на нее, понимает и запоминает ее);
- эмпатическому слушанию (слушатель отвечает сочувствием, показывая, что он старается понять собеседника).

Никто не делает этого лучше Терри Гросс. Заметьте, как ловко она вовлекает собеседника в разговор с помощью продуманных вопросов. Обратите внимание, как искренне она слушает то, о чем рассказывают гости, и развивает беседу в зависимости от их ответов, а не просто задает следующий вопрос. Она вникает глубоко в суть их ответов, и часто это помогает собеседнику узнать что-то новое о себе.

Гросс стремится разглядеть эмоции собеседника за сказанными словами: факты интересуют ее во вторую очередь, а в первую — эмоции. Она никогда не показывает, что лично хорошо знает собеседника (поверьте, это немаловажно). Ее работа — «раскрыть» гостя так, чтобы его уважали и ценили. Для меня она авторитетная и влиятельная личность, знающая, как непринужденно общаться с гостями, чтобы добиться взаимопонимания и оставаться на равных позициях.

Задумайтесь: что бы сказала Терри Гросс на вашем месте? Обратите внимание, как эта мысль поможет вам сосредоточиться на собеседнике. Это научит вас слушать по-настоящему, а также поможет выйти из кокона и перестать думать о себе. Разговоры будут протекать совершенно иначе, если вы начнете концентрироваться на собеседнике. В итоге вам обоим будет легче вести разговор.

И вы научитесь по-настоящему очаровывать людей.

# ИСТОЧНИКИ

*Читали ли вы в последнее время хорошие книги?*

Меня часто спрашивают, какие книги стоит прочесть, чтобы научиться вести праздную беседу. Я расскажу вам о моих любимых.

Я купила много изданий в мягкой обложке Conversationally Speaking («Язык разговора») Алана Гарнера из Макгроу-Хилла, чтобы дарить их молодым людям и людям постарше, ищущим простые и удобные для чтения инструкции для повышения личной и социальной эффективности.

Увы, другая моя любимая книга How to Talk with Practically Anybody About Practically Anything («Как разговаривать практически с кем угодно практически о чем угодно») Барбары Уолтерс больше не издается, но вы можете поискать ее в букинистических магазинах и в интернете. Честно говоря, нет на свете лучше книги для развития разговорных навыков (кроме той, что вы читаете сейчас). Это единственная книга из найденных мною, в основе которой лежат сострадание и доброта. На каждой странице говорится о любви и заботе: эта книга не столько о том, как стать уверенным и успешным, сколько о том, что значит быть добрым и вдумчивым. В книге много интересных анекдотов об известных людях и, конечно, отличные рекомендации, как вести себя в высшем обществе.

Обратите внимание на книгу «Как говорить с кем угодно и о чем угодно» Лейл Лаундес. Подзаголовок издания в мягкой обложке — Breaking the Ice with Everyone from Accountants to Zen Buddhists («Как растопить лед в общении с кем угодно — от бухгалтеров до дзен-буддистов»). Это уникальная книга. Содержание составляет девять страниц, и там перечислены сотни рабочих мест и хобби. Благодаря этой книге вы научитесь вести умную и интересную беседу с разными специалистами, использовать в разговоре их термины и задавать уместные вопросы.

Предположим, вы собираетесь познакомиться с мануальным терапевтом. Вот что вы можете у него спросить: вы проводите групповые или индивидуальные занятия? Используете ли вы какие-либо специальные методы для корректировки? Какие еще процедуры вы проводите? Вы сотрудничали с другими медиками? Проводите ли вы семинары?

Если вам предстоит разговор с культуристом, частным детективом, парашютистом или моделью (просто выберите кого-то из этого списка), прочтите одну отличную и небольшую книгу. Я снова рекомендую «Как говорить с кем угодно» Лаундес, а именно раздел «Маленькие хитрости больших людей».

Тем, кто хочет научиться переводить беседу о пустяках в серьезный разговор, я рекомендую таких авторов, как Роберт Патнэм, Джон Локк, Шерри Теркл, Дебора Таннен и Роберт Сапольски.

Главная мысль работ Патнэма заключается в том, что в современном мире изоляция людей усиливается, а важность принадлежности к сообществу уменьшается. Его знаменитая книга *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community* («Боулинг в одиночку: упадок и возрождение американской общности») рассказывает о падении гражданской активности и о том, как погоня за деньгами, скорость жизни и всеми любимый интернет приводят к обесцениванию социального капитала.

Среди читателей весьма популярна академическая научная работа Джона Локка. Его исследования прежде всего касаются биологии языка и эволюции его видов. Он автор более 130 научных статей и книг. За последние годы доктор Локк опубликовал три книги для массового читателя о важных аспектах общения, и я всем их рекомендую:

- *The De-Voicing of Society: Why We Don't Talk to Each Other Anymore* («Общество без голоса: почему мы больше не разговариваем друг с другом»);

- Eavesdropping: An Intimate History («Подслушивание: интимная история»);
- Duels and Duets: Why Men and Women Talk So Differently («Дуэли и дуэты: почему мужчины и женщины общаются по-разному»).

В своей последней книге Reclaiming Conversation: The Power of Talk in a Digital Age («Возвращение к беседам: сила разговоров в эпоху цифровых технологий») Шерри Теркл изучает, как гаджеты и виртуальные личности влияют на связи между людьми и общение. Она призывает нас глубоко задуматься о новых видах связи, которые мы устанавливаем.

Дебора Таннен получила популярность и признание благодаря исследованию языка в современной жизни. Она написала несколько книг для широкой аудитории по межличностному общению и общественным дискуссиям. Ее самые популярные книги в США:

- You Just Don't Understand: Women and Men in Conversation («Вам просто не понять: женщины и мужчины в разговоре»);
- That's Not What I Meant!: How Conversational Style Makes or Breaks Relationships («Я не то имел в виду! Как наша манера общения укрепляет или разрушает отношения»);
- Talking from 9 to 5: Women and Men at Work («Разговоры с 9 до 17: женщины и мужчины на работе»);
- The Argument Culture: Stopping America's War of Words («Культура спора: прекратим словесную войну в Америке»);
- I Only Say This Because I Love You: Talking to Your Parents, Partner, Sibs, and Kids When You're All Adults («Я говорю это, потому что люблю тебя: разговоры с родителями, партнерами, братьями, сестрами и детьми, когда все уже взрослые»).

Читатели высоко оценили последнюю книгу Роберта Сапольски Behave: The Biology of Humans at Our Best and Worst («Поведение: биология людей в лучших и худших проявлениях»). Прочитую отрывок из обзора New York Times: «Причудливый, безапелляционный и магический синтез психологии и нейробиологии, который объединяет эти сложные темы более простым и полным образом, чем когда-либо... необузданное и расширяющее сознание путешествие для лучшего понимания, откуда происходит наше поведение. Дарвин был бы в восторге». Работа Сапольски и ее концепция разделения на Мы и Они показала мне, что праздная беседа играет важную роль в установлении взаимопонимания и преодолении барьеров между людьми.

Если вы хотите улучшить навыки общения на работе, я рекомендую вам замечательную книгу Хейдна Шо Sticking Points: How to Get 4 Generations Working Together in the 12 Places They Come Apart («Камни преткновения: как научить четыре поколения работать вместе в 12 местах, где они не уживаются»). Шо обращает внимание читателя на то, что в современных офисах вместе работают четыре поколения — традиционалисты, бэби-бумеры (послевоенное поколение), люди поколения X и миллениалы. Их жизненный опыт и прошлое сильно влияют на их принципы и убеждения, которые и становятся тем самым камнем преткновения. Признание права на существование другой точки зрения и желание понять ее помогает решить эти спорные вопросы. Каким образом? Путем диалога! Шо предлагает компаниям пошаговый системный подход для разрешения сложных вопросов.

Наконец, пожалуйста, подпишитесь на еженедельник Лорен Экрот Better Conversations («Как общаться лучше») ([www.conversationmatters.com](http://www.conversationmatters.com)).

Я очень благодарна всем этим авторам за их знания.

## ОБ АВТОРЕ

*А теперь немного обо мне*

Вы не ошибетесь, если назовете меня логопедом: именно с этой профессии я начала карьеру после окончания Северо-Западного университета с кандидатской степенью в области коммуникативных расстройств.

Быть может, кто-то из вашей семьи заикался, кто-то из родственников перенес инсульт, кто-то родился с проблемами слуха или церебральным параличом. Я собиралась работать именно с такими случаями и открыла офис в медицинском здании рядом с больницей.

Но моя карьера пошла в другом направлении. Медицинские работники и сотрудники больницы записывались ко мне на прием чаще, чем люди с диагностированными дефектами речи, языковыми проблемами или нарушением слуха. Полагаю, не последнюю роль в этом сыграла моя докторская степень, а также близость офиса к больнице. Тогда я кардинально изменила принцип работы: я перестала принимать только людей с диагнозами и начала слушать разные жалобы. Я прошла долгий путь от «лечения пациентов» до «помощи клиентам», от логопеда до тренера по технике речи.

Моих новых клиентов беспокоило, какое впечатление они производят на людей, когда говорят с ними, а также то, что они не могли справиться с тревожностью, выступая с докладом или презентацией на конференции. Эти люди обладали разными техническими навыками, но не умели ясно выражать мысли. В разговорах между администрацией и врачами, врачами и медсестрами, медсестрами и пациентами они часто испытывали неуверенность в себе. Их сильно тревожили проблемы зрелости и авторитета, а также социально-классовые различия. Эти проблемы определили основные типы моих клиентов; возможно, вы тоже задавались вопросом, что думают о вас люди во время общения с вами.



Многие трудности, связанные с общением, я описала в книге *It's the Way You Say It: Becoming Articulate, Well-Spoken, and Clear*<sup>21</sup>. 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](http://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

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

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

[14.](#) В переводе с англ. — смягчить, задобрить. *Прим. перев.*

[15.](#) Carol в переводе с англ. — колыбельная, веселая песенка. *Прим. перев.*

[16.](#) Chief Executive Officer — главное должностное лицо компании, аналог генерального директора в российской иерархии. *Прим. ред.*

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

[18.](#) Издана на русском языке: *Нейсбит Дж.* Мегатренды. М. : АСТ, 2003. *Прим. ред.*

[19.](#) Издана на русском языке: *Нейсбит Дж.* Высокая технология, глубокая гуманность. М. : АСТ, 2005. *Прим. ред.*

[20.](#) Имеется в виду песочное печенье, которое в американских фильмах продают девочки-скауты. Оно появилось в 1910-х годах, и доход от его продажи скауты отправляли солдатам. В наши дни это традиционное печенье делается в форме пятилистника скаутов. По мнению американских психологов, когда девушка протягивает вам коробку с этим печеньем, она учится навыкам общения и обретает уверенность в себе. *Прим. ред.*

[21.](#) Издана на русском языке: *Флеминг К.* Говорите ясно и убедительно. СПб. : Питер, 2017.