



Кэрол
Флеминг

Как стать приятным
собеседником,
общаясь уверенно
и непринужденно

Говорить легко!

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	9
----------------	---

ЧАСТЬ I. ОСНОВЫ

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

ЧАСТЬ II. КАК СТАТЬ ЕЩЕ УВЕРЕННЕЕ, ОБЩИТЕЛЬНЕЕ И ПРИВЛЕКАТЕЛЬНЕЕ

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

ГОВОРИТЬ ЛЕГКО!

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

Заключение

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

ВВЕДЕНИЕ

ЗДРАВСТВУЙТЕ!

Приятно познакомиться!

Меня зовут Кэрол Флеминг.

Я специалист по коммуникативным навыкам: помогаю людям лучше общаться.

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

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

А как насчет вас?..

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

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

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

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

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

Неудивительно, что все мы подвержены социальной тревожности!

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

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

Почему нельзя сразу говорить о серьезных вещах?

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

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

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

Непринужденная беседа — словесная разминка перед большим разговором.

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

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

Вот еще моменты, над которыми стоит поразмышлять.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ЧАСТЬ I

ОСНОВЫ

ЗАЧЕМ НУЖНА ПРАЗДНАЯ БЕСЕДА?

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

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

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

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

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

Праздная беседа — это язык отношений и дружбы.

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

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

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

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

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

1. ЗАЧЕМ НУЖНА ПРАЗДНАЯ БЕСЕДА?

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

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

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

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

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

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

Я: Как дела, Элли?

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

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

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

Я: Нет, не думаю.

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

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

ЭЛЛИ: Точно!

Я: Да, их здесь много.

ЭЛЛИ: И ты... общаешься с ними?

Я: Да, Элли, я с ними общаюсь.

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

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

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

1. ЗАЧЕМ НУЖНА ПРАЗДНАЯ БЕСЕДА?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

РАЗГОВОР О ПУСТЯКАХ — СЕРЬЕЗНОЕ ДЕЛО

Он помогает:

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

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

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

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

1. ЗАЧЕМ НУЖНА ПРАЗДНАЯ БЕСЕДА?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

«До свидания!»

«Всего доброго!»

«Хорошего дня!»

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

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

1. ЗАЧЕМ НУЖНА ПРАЗДНАЯ БЕСЕДА?

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

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

«Разрешите представиться...»

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

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

В качестве первого примера возьмем разговор на торговой выставке.

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

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

А вот второй пример — ситуация в баре.

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

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

мужчин, рассказывающих о всевозможных трюках для достижения успеха.

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

СПЛЕТНИ ТОЖЕ СЕРЬЕЗНОЕ ДЕЛО

МАМА: Тампер, что тебе говорил твой отец?

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

Вероятно, его отец также любил повторять:

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

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

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

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

1. ЗАЧЕМ НУЖНА ПРАЗДНАЯ БЕСЕДА?

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

Соседу нужна помощь.

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

От учителя фортепиано пахло алкоголем на его недавнем частном уроке.

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

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

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

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

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

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

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

Напомните мне повесить эту фразу на стенку.

