

ГЛАВА 1

Первое впечатление бывает только одно

Если вы решили прочитать эту книгу, велика вероятность, что вы не считаете себя человеком от природы общительным. Возможно, вы с легкой завистью наблюдаете, как люди вокруг вас легко и уверенно знакомятся, ведут беседу, то есть делают то, что лично для вас составляет проблему, вводит в смущение, заставляет нервничать или просто представляет загадку. Наверняка любой из нас может вспомнить кого-то из знакомых, который без всякого труда взаимодействует и общается в социуме. Такие люди всем симпатичны, с ними комфортно, они остроумны и очаровательны.

Простительно думать, что подобного рода социальный навык дается от рождения, то есть он либо есть, либо его нет, и тут уж ничего не поделать. Но я как раз и ставлю себе задачу убедить вас, что социальные навыки — вовсе не редкостный талант,

которым обладают лишь немногие избранные. Нет, умение коммуницировать, налаживать контакты и плодотворно участвовать в социальных ситуациях — это всего лишь комплекс навыков, зависящий от определенного набора правил и принципов. Никакой магии или везения! Разберитесь в этих принципах и правилах, постоянно следуйте им, и я не вижу ни единой причины, чтобы вы не смогли превратиться в эталон всеобщего любимца.

В последующих главах мы подробно разберем некоторые из ключевых навыков, буквально разложим все по полочкам, чтобы вы тут же начали совершенствоваться в них, вне зависимости от того, кем вы являетесь и каковы ваши личные ограничения. Я собрал множество научных результатов и сведений из обширного круга источников. Мои консультанты и наставники — это и эксперты, изучающие социальную коммуникацию, язык и взаимодействие, и психологи, и коучи, и мастера урегулирования конфликтов.

Смотрите на книгу, которая сейчас перед вами, как на своего рода справочник по современному этикету. Да, я знаю, «этикет» — ужасно старомодный термин; перед глазами так и возникают картины чопорной Викторианской эпохи с ее строгостями. В действительности этикет — это намного больше, чем манеры и приличия. По словам Линн Коуди, канадской писательницы, не надо «путать традиционное поведение и хорошие манеры. Определение этикета гендерно нейтрально — данное слово просто означает, что мы стремимся в любую минуту делать все, чтобы человек, находящийся в нашем обществе, чувствовал себя легко».

Следовать неписаным правилам поведения в обществе означает: осознавать себя и других; вести себя уважительно и тактично; быть гибким и легким

в общении; и всегда отдавать приоритет налаживанию контакта и гармонии перед всем прочим. Эта книга несколько отличается от тех, что вы могли читать по данному предмету; мы будем исследовать не просто традиционные правила хорошей беседы и таинственные тонкости налаживания дружеских отношений, но и навыки, которые ценятся меньше, — например, как и когда говорить «нет», когда помалкивать и как завоевывать доверие.

Здесь будет всего понемногу, и вы увидите, что принципы, которые мы изучим, применимы к профессиональным и личным отношениям, к неформальной и более серьезной дружбе, к повседневному общению со знакомыми и к романтическим связям любого рода.

Но вначале я расскажу немного о себе. Скажу честно — меня никогда не считали особенно общительной личностью экстравертного толка. Большую часть жизни я был застенчивым и чуточку неуклюжим. Мне всегда казалось, будто всем прочим при появлении на свет вручили некую книгу правил, как общаться с окружающими, а мне просто не досталось своего экземпляра. Я ничего не воспринимал как естественное и очевидное и всегда испытывал сложности, чтобы ясно выразить свои мысли.

Книга, которую сейчас читаете вы, в точности такая, о которой я мечтал долгие годы. Давным-давно я больше всего на свете хотел получить прямое и конкретное, без всякой воды, объяснение, как и почему нужно общаться, — с мельчайшими подробностями процесса коммуникации и конкретными указаниями, что в точности делать, а чего не делать.

В итоге я остановился на таком формате, как «формула», поскольку формулы имеют для меня наибольший

смысл. Когда вы сведете содержание большей части человеческого взаимодействия к фундаментальным компонентам, то обнаружите несколько повторяющихся тем.

Чем больше я углублялся в предмет, тем сильнее убеждался, что мир коммуникации и связей не так велик и загадочен, как я думал всегда. Начав применять узнанное на практике, я с удивлением обнаружил, что это работает! Мне стало комфортнее с окружающими; я завел новых друзей и стал теснее общаться со старыми. Я увидел, что меня лучше понимают, реже стал конфликтовать с людьми. Я начал по-настоящему понимать, что значит термин «активное слушание», и осознал, что не только перестал быть социально неприспособленным чудачком, каким, подозреваю, всегда являлся, но и стал увереннее вести себя в любой социальной ситуации — и наслаждаться этим!

В следующих главах я поделюсь с вами своими знаниями о том, с чего начинать, — и не только разговор, но и новую дружбу вообще; как отточить умение слушать, чтобы выражать искреннюю эмпатию к тем, с кем вы взаимодействуете; как рассказывать захватывающие и занимательные истории, быть забавным и даже убеждать и побуждать окружающих принять вашу точку зрения; как постепенно выстраивать прочную и осмысленную дружбу, которая будет очень многое для вас значить. Также я поведаю вам о некоторых более тонких, но неизбежных нюансах этого процесса — например, как приносить извинения, как настоять на своем, если это необходимо, и как выйти из разговора или ситуации, которые пошли не так.

Иными словами, прежде чем мы продолжим, — несколько предостережений. Материал, который здесь

изложен, не просто занимательное чтение. Его нужно *применять на практике*. В конце каждой главы будет небольшое обобщение изложенного, которое поможет освежить в памяти основные моменты, а также предпринять конкретные действия, поскольку я точно знаю: в конечном счете лучший учитель — это опыт. Да, поначалу все будет незнакомым и чуточку пугающим. Да, с первой попытки у вас, возможно, не все выйдет идеально. Но я настоятельно советую вам взять на вооружение любознательность и открытость новым знаниям и с готовностью экспериментировать. Пробуйте разные вещи, смотрите, что получается, вносите коррективы — и пробуйте снова.

Будьте терпеливы по отношению к самим себе. Да, мне известно, что данные техники, принципы и методы работают (у меня же они сработали!). Но еще я понимаю, что без последовательного труда ничего не изменится. Наша манера взаимодействия с окружающими просто входит в привычку. Пока мы ничего активно не предпримем, чтобы бросить этой привычке вызов и ввести в практику нечто лучшее, мы просто по умолчанию останемся с уже имеющимися знаниями.

Итак, этим замечанием я хочу сказать, что, хотя многие упражнения и подсказки покажутся весьма очевидными, их магическое действие станет явным, когда вы сделаете решительный шаг и используете их в своей собственной, уникальной жизненной ситуации. Ведь простое чтение книжки про социальные навыки не превратит вас в мастера общения, согласны?

Бросьте себе вызов, наберитесь терпения и, что важнее всего, действуйте последовательно. Напоминайте себе, что любые препятствия, страхи и сомнения *возможно* преодолеть. Если вы один из тех

людей, которые заявляют, что «ненавидят пустую болтовню» и для них истинная пытка — знакомиться с новыми людьми, или же вы видите с массой народу, но по-настоящему ни с кем не дружите, эта книга — для вас. Она для вас, если вы хотите чувствовать себя комфортнее и увереннее на работе. Она также для вас, если вы ищете шпаргалку, как флиртовать, очаровывать и производить впечатление... или просто уметь рассказать смешной анекдот.

Все, что требуется, это любознательное, восприимчивое отношение, немного времени и дисциплины и еще, возможно, тетрадь, в которую вы будете записывать свои наблюдения и достижения. Если готовы — вперед!

Формула дружбы

Давайте начнем с самого начала. Помните свои школьные годы? Мысленно вернитесь в те времена и вспомните, как вы тогда находили друзей. Подумайте о школьных приятелях. Как получилось, что вы стали считать себя друзьями? Если ваше детство проходило примерно как мое, возможно, вам будет непросто ответить. Вы, не мудрствуя лукаво, дружили с кем-то, потому что... ну, потому что они *были* рядом, и все.

Может, вы вместе шли в школу, сидели рядом на уроках, а может, это был приятель вашего брата или парнишка, который жил на той же улице. Может, вы все время виделись, не имея особых причин быть в одной компании. А может, вас свела вместе чистая случайность, а в итоге между вами установился контакт. Может, вас обоих задирали один и тот же хулиган, или вы садились рядом во время долгой и скучной поездки на школьном автобусе каждое утро.

А теперь обратимся к настоящему. Как вы завязываете дружеские отношения сейчас, когда стали взрослым? Держу пари, что процедура стала не такой простой. Если подумать о людях, ныне присутствующих в вашей жизни, как они в ней появились и что удерживает их на вашей орбите? А если теперь подумать о тех, кого рядом *нет*, почему именно это происходит?

Профессор психологии Иллинойского университета Джек Шафер, между прочим, бывший спецгент ФБР, заинтересовался всеми этими вопросами. Он решил разобраться, что происходит, когда люди «становятся друзьями» — ведь если понять данный процесс, то можно целенаправленно конструировать наилучшие обстоятельства и теоретически с большей вероятностью встретить настоящих друзей. Да, это мой человек!

Шафер исследовал то, что считал базовыми ингредиентами, необходимыми, чтобы сблизиться и подружиться. Он обобщил выводы исследований в своей «Формуле дружбы», и это замечательная точка опоры для начала нашей книги. Я обнаружил, что эта формула с успехом применима не только к дружеским, но и к романтическим отношениям, только с некоторыми коррективами. Формула очень проста и выглядит следующим образом:

**Дружба = Близость + Частота + Длительность +
+ Интенсивность.**

Давайте рассмотрим по отдельности каждый элемент формулы.

Близость. Этот элемент буквально обозначает физическую или социальную близость между людьми. Быть близко друг к другу означает находиться

в одном и том же месте или в общем окружении с человеком. Чем ближе вы физически или социально, тем выше вероятность взаимодействия и развития отношений. Близости можно добиться, просто подойдя к кому-то поближе, даже если вы активно не участвуете в разговоре. Ситуация чуть сложнее, если вы общаетесь онлайн; здесь можно в какой-то мере заменить реальную близость сетевой... только, вы уж меня простите, это не совсем одно и то же.

Если вернуться к нашему примеру, то вы понимаете, почему школьникам зачастую проще подружиться: они всегда вместе. Пять дней в неделю, целые часы напролет они делят одно пространство, находятся в одном месте. Если взять пример из взрослой жизни, то представьте, что вы работаете в одном офисе, иногда за одним столом; постоянно сталкиваетесь с соседом по дому, потому что он вечно сидит на лавочке в ближайшем сквере, где и вы любите гулять; приятельствуете с молодой женщиной, которая ходит в ту же библиотеку, что и вы, причем в тот же отдел детской книги и в одно и то же время с вами.

Частота. Частота — это количество контактов с человеком за определенный период времени. Чем чаще взаимодействие, тем больше шансов познакомиться и наладить связь. Далее в этой книге мы посмотрим, почему более частые взаимодействия предпочтительнее, чем менее частые, хотя и более длительные.

Дети в школе видятся каждый будний день, на разных мероприятиях после школы, на тренировках, а порой и по выходным. Еще один пример: если вы посещаете раз в неделю групповые занятия по фитнесу, то каждую неделю видите с одними и теми же людьми. Возможно, каждое утро вы сидите в одном и том же кафе и работаете за ноутбуком, поэтому

заводите дружбу с официанткой — просто потому, что видите почти каждый день. Регулярность общения приводит к дружбе, поскольку повторение — залог узнавания.

Длительность. Длительность — это количество времени, проведенного вместе в рамках каждого взаимодействия. Более долгие периоды общения естественным образом ведут к более осмысленным беседам и выстраиванию отношений. Продолжительность взаимодействия может меняться от кратких встреч до длительного, качественного общения. Школьники проводят вместе внушительную часть дня, как и те, кто работает в одном месте.

Интенсивность. Наконец, данный элемент обозначает глубину эмоциональной или психологической взаимосвязи, возникающей в ходе взаимодействия. Более интенсивные взаимодействия предусматривают участие в осмысленном разговоре, искренний интерес и удовлетворение психологических и эмоциональных потребностей друг друга. Однако интенсивность может обозначать самые разные вещи.

Вам не приходилось замечать, как часто у людей исчезают общие интересы после того, как они заканчивают школу и идут дальше? Все это время они неплохо удовлетворяли потребности друг друга, обеспечивая взаимное чувство общности в одной компании. Но как только школьный контекст исчезает, исчезает и взаимосвязь. Давайте вернемся к нашей молодой мамочке из библиотеки. Возможно, у нее завязалась весьма интенсивная дружба с другой мамой, выбирающей книги для своего ребенка. Но такая связь затухает, когда вырастают дети, и у женщин больше нет прежних взаимных потребностей, которые они испытывали ранее.

Таким образом, интенсивность и глубина тесно привязаны к взаимным потребностям людей. Эти потребности могут со временем слабеть или усиливаться. Повторим: интенсивностью характеризуются разные отношения между людьми — это и серьезные «кровные» связи, которые формируются в тюрьме или преступной группе, и тайный любовный роман, и «особая» дружба между студентами, которые пытаются пережить экзаменационную сессию, и отношения между профессиональным спортсменом и его личным тренером.

Формула Шафера интересна тем, что она очень четко показывает: **каждый из этих специфических ингредиентов дружбы способен до определенной степени нивелировать другие**. Коллеги по работе могут иметь мало общего, поэтому интенсивность их дружбы невысокая, но они компенсируют данную нехватку относительно высокой близостью и частотой. С другой стороны, пара, живущая далеко друг от друга, может проводить вместе очень мало совокупного времени в году, однако, встречаясь, люди проводят вместе долгие периоды времени подряд (высокая длительность и высокая интенсивность).

Если вы пытаетесь обрести друзей, стоит держать в уме уравнение Шафера. Оно станет напоминанием о том, что зачастую вещи, которые мы *считаем* важными для дружбы, на деле таковыми не являются. Мы можем думать, что важно, чтобы друзья были похожи на нас, что у нас должны быть одинаковые взгляды, мнения и предпочтения. Можем полагать, что только от нас зависит стать очаровательными и интересными, и только после этого можно приступать к налаживанию дружбы.

Но все это ведет в никуда. Если когда-нибудь при встрече с незнакомым человеком вы вдруг

почувствовали, что между вами пробежала искра, а потом обнаружили, что его трудно узнать по-настоящему, возможно, вы кое-что упустили — а именно, вы не провели с ним достаточное количество времени в одном и том же месте, да и встречи эти были не часты. Неважно, насколько вы были похожи или как очаровательно оба себя вели. Возможно, это была лучшая из бесед в вашей жизни, однако в отсутствие дополнительных элементов эта первичная связь истаяла и ничем не кончилась.

Возможно, это прозвучит контринтуитивно, но воспользоваться формулой Шафера означает обратить внимание на вещи, которые реально усилят вашу способность завязывать дружбу. Важно помнить: ингредиенты в формуле названы в порядке приоритетности. Давайте повторим их еще раз:

**Дружба = Близость + Частота + Длительность +
+ Интенсивность.**

Есть полезное правило: начинайте развивать дружбу с близости, потом усиливайте частоту, за ней длительность каждого взаимодействия, а уже потом, когда все остальное будет в порядке, можно наращивать интенсивность. Хотя это правило не является непреложным, изменение очередности порой создаст неловкость.

Например, в вашей соцсети появился новенький, с которым вам было бы интересно познакомиться. Скажем, вы встречаетесь на каком-то мероприятии или собрании, вступаете в общение, а потом сразу заводите интенсивную беседу, в ходе которой делитесь своими сокровенными тайнами, выдаете свои очень личные чувства и мысли. Это может, конечно, сработать... но есть вероятность, что вы просто испугаете человека. Беда в том, что вы еще не обеспечили

близость, частоту или длительность для такой интенсивности, и человек, скорее всего, сочтет такой душевный выплеск странноватым и навязчивым.

Точно так же представим, что в вашей группе по интересам, которая собирается раз в неделю, появился новый участник, и вы начали неспешно знакомиться. Скажем, вы общаетесь в среднем раз в месяц, беседа минут по десять. Даже если обеспечена близость и частота, длительность и интенсивность пока не достигнуты. Если вы пригласите этого человека провести с вами восьмидневные семейные каникулы, длительность будет повышена слишком быстро и резко (от десяти минут до целых дней подряд), и человеку покажется, что это слишком. Неловкость обеспечена.

Как использовать формулу

Формула Шафера — замечательное и проверенное правило. Она помогает понять, на каком отрезке пути вы находитесь вместе с людьми из вашего окружения, а еще определяет ступени лестницы, по которым вы будете подниматься от незнакомцев до друзей.

1. Сначала просто постарайтесь быть рядом с человеком как можно больше, то есть наращивайте близость.
2. Потом увеличивайте частоту общения.
3. Затем увеличивайте продолжительность общения.
4. Наконец, измените качество общения, усилив интенсивность, но помните о разнообразных потребностях, которые вы и ваш новый друг хотите взаимно удовлетворить.

Вот как это может выглядеть в реальной жизни.

Предположим, вы вступили в местный книжный клуб. Сначала вы установили близость, присоединившись к группе людей, которые разделяют вашу любовь к чтению. На встречах клуба вы работаете над повышением частоты, регулярно посещая собрания и обсуждения. Вы наращиваете длительность, участвуя в беседах во время встреч, которые перетекают в более долгие и осмысленные дискуссии вне клуба. Наконец, вы углубляете интенсивность, активно участвуя в обсуждениях книг, делитесь мыслями и опытом, выказываете искренний интерес к мнению других участников. Со временем у вас возникают тесные дружеские отношения с некоторыми членами клуба, потому что вы действовали по формуле Шафера.

Возможно, вы подружитесь с каким-то конкретным человеком. В один прекрасный день примете предложение попить вместе кофейку после встречи в клубе, спокойно увеличивая длительность и частоту. Потом, через несколько месяцев, посиделки за кофе станут чаще и продолжительнее раз за разом. Также вы обнаружите, что беседы становятся более доверительными и личными — так нарастает интенсивность. Вскоре, в какой-то момент, вы осознаете, что смотрите на этого человека как на друга, а он так же думает о вас!

Если вы сейчас стараетесь с кем-то подружиться или укрепить уже существующие отношения, почаще сопоставляйте этап развития своих отношений с формулой, чтобы понять, на чем сконцентрировать следующий шаг. Если вы еще не слишком хорошо знаете друг друга, предпринимайте усилия, чтобы больше быть рядом. Мой совет стар как мир — вступайте в клубы, ассоциации и группы знакомств. Не нужно делать что-то особенное — просто будьте поблизости.

Если же вы уже завели знакомство, формула поможет определить, какой ее элемент уже усилен, а какие ждут развития. Может, стоит ненавязчиво увеличить длительность общения? Начать самому почаще приглашать людей встретиться? Усилить интенсивность, открывая свою душу или делясь информацией о себе?

Прежде чем мы закончим этот раздел, несколько советов.

- Не превращайтесь в сталкера-преследователя! Когда я говорю, что нужно предпринимать активные действия и «конструировать» ситуации, то имею в виду, что нужно куда-то приглашать людей, устанавливать контакт, создавать возможности для общения и так далее. Но если человеку неинтересно, если он пока что не готов контактировать с вами, предпримите несколько попыток, но не продавливайте ситуацию.
- Имейте терпение. Никто так не отталкивает, как особа, отчаянно старающаяся с места в карьер перейти на неестественный уровень фамильярности. Завоевание дружбы требует времени. Не стоит входить в социальную ситуацию с далеко идущими планами о том, что должно в итоге произойти.
- Будьте внимательны. Зачастую люди, не относящиеся к категории «социальных бабочек», то есть не порхающие активно от компании к компании, стараясь быть в центре внимания, не видят имеющихся возможностей обрести друзей. Может, и в вашем окружении есть кто-то, кто пытается, пусть и не слишком настойчиво, наладить с вами общение?

Возможно, общение в большой анонимной группе по интересам нельзя назвать полноценным социальным общением, но все же это важный первый шаг. Старайтесь отвечать «да» на приглашения и не отвергать различные возможности коммуникации, даже если они вам не совсем нравятся. Возможно, *понравятся* — со временем.

Трехчастная формула светской беседы

В предыдущем разделе я слегка коснулся темы, которая будет на страницах этой книги повторяться из раза в раз: **когда речь идет о социализации, приходится начинать с малого.** Дружба — такая вещь, которая произрастает из крошечного семечка. Когда мне было чуть за двадцать, я с большим трудом общался с людьми. И в то же время мечтал о полноценных, ярких, значимых беседах с теми, кто реально меня *понимает*. Мне хотелось иметь тесный круг избранных друзей, кому я мог бы доверить свою жизнь. Более того, я хотел получить этот идеальный круг близких людей готовеньким, чтобы он сам по себе возник без малейших усилий с моей стороны.

Я вспоминаю очень строгую мать одного из моих близких друзей, как мы смеялись над ее совершенно невозможным требованием, она говорила сыну: «Чтобы *абсолютно никаких свиданий!* Но я хочу, чтобы ты как можно скорее женился». Мы усматривали в ее логике явный дефект: как вообще можно жениться, если не сходить сначала на свидание?

Что ж, я и сам допускал ту же ошибку. Я мечтал о глубоких и значимых беседах с близкими друзьями... но считал себя выше «пустой болтовни». Если

говорить с точки зрения социализации, я хотел жениться, не ходя на свидания!

Слушайте, я понимаю. Светская беседа может казаться ненужной, скучной, искусственной формой общения. Во многих смыслах светская болтовня может восприниматься как препятствие на пути к налаживанию связей. Но уверяю вас: **светская болтовня перерастает в большую беседу**. Такого рода взаимодействие кажется тривиальным и неважным, но я глубоко убежден, что это один из самых недооцененных элементов эффективной коммуникации. Я как-то слышал забавное определение: «светские сплетни — это кровеносная система общества». Что ж, в этом что-то есть.

Светская беседа вовсе не бессмысленна. И это вовсе не вызывающий скуку ритуал, который обязан соблюдать каждый вежливый человек. Нет, светскую беседу следует воспринимать как абсолютно необходимое первое па в длинном, порой замысловатом танце под названием «общение». Этот первый шаг ломает лед, а единственное условие, которое должно при этом соблюдаться, — он должен быть непринужденным и незначительным. Если он именно таков, то снижает степень риска и устраняет барьер на входе в область коммуникации. Он снижает возможность непонимания и даже прямого оскорбления. Еще он реально ослабляет для вас бремя общения и позволяет и вам, и вашему партнеру в разговоре спокойно ощутить вибрации друг друга, вежливо упростить ситуацию, а если все это не сработает, то выйти из общения, не потеряв лицо и не понеся особенного ущерба.

Светская беседа может казаться бессмысленным пустяком, но вообще-то она отвечает очень четкому набору правил, принятых социумом. Правила

определяют сценарий: **вы выбираете тему, сообщаете некоторые подробности, а потом быстро уступаете очередь собеседнику, приглашая его внести свой вклад в общение.** Цель светской беседы — вступить в безопасное и предсказуемое общение с незнакомыми или малознакомыми людьми, чтобы позднее оно смогло перерасти в более глубокий и радостный разговор. Это социальный контекст, помогающий определить, могут ли два данных конкретных человека общаться на более глубоком уровне. Считайте это коротким «прослушиванием» для участия в значимой дискуссии или наведении моста с одного уединенного острова на другой.

Общепринятые темы светской беседы — это погода, происхождение (откуда собеседники родом), учеба или работа, хобби и интересы, планы на отпуск и путешествия, текущие события (кроме политики), общее окружение, семейные вопросы. Если вы похожи на меня, то светская беседа скорее всего и у вас вызывает желание рвать на себе волосы — уж очень она... неконкретная. Я постоянно негодовал, чувствуя, будто на меня внезапно навели прожектор, и вот я должен лихорадочно придумывать, о чем поговорить с незнакомым человеком.

Но да, вы угадали — у меня для вас есть еще одна полезная формула. Если вы будете соблюдать указанную последовательность шагов, вам больше никогда не придется задумываться, о чем поговорить, и вы сумеете быстро преодолеть фазу светской болтовни — если пожелаете, конечно. Итак, представляю вам магическую формулу светской беседы:

Светская беседа = Ответьте на вопрос + Сообщите парочку дополнительных подробностей + Уступите очередь собеседнику.

Именно эти три части будут присутствовать в любой вашей светской беседе. По мере развития общения обмен репликами становится более существенным, перерастая в значимую и здоровую дискуссию.

Человек, инициирующий разговор (может, вы, может, ваш собеседник), начинает с того, что задает вопрос, относящийся к выбранной теме. Как только тема задана, основные правила для того, чтобы разговор протекал плавно, — это делиться подробностями и говорить по очереди. Сообщать подробности очень важно, поскольку вы даете собеседнику материал, с которым можно работать, и помогаете налаживать контакт. Краткие односложные ответы — убийцы общения, а вот работа над обдумыванием ответов обеспечивает живость и увлекательность общения.

Говорить по очереди означает, что и вопросы тоже задаются по очереди. Такой взаимообмен помогает определить, может ли заданная тема перерасти в более осмысленную беседу, или же пришло время ее сменить, чтобы найти общий язык с собеседником. В идеале нужно поддерживать оживленное общение в развитии — не привлекайте к себе внимание слишком надолго!

Хочу упомянуть еще об одном моменте: **коммуникация никогда не проходит в одной только вербальной плоскости.** Попробуйте понаблюдать, как два человека ведут светскую беседу, и заметите кое-что интересное. Похоже, слова как таковые не имеют особого значения. А что имеет? Качество взаимодействия. Предположим, вы смотрите по телевизору какую-то дискуссию, и участники внезапно переходят на незнакомый вам язык. Вы видите только выражения лица и язык тела. Прислушиваетесь к тембру голоса и интонациям.

Люди, искушенные в светской болтовне, понимают: да, конечно, погода — не самая захватывающая тема. Но они обращают особое внимание на открытость телодвижений собеседника — улыбку, то, как он склоняется к человеку, и так далее. Все выглядит так, будто неглубокая светская беседа — это покров, скрывающий под собой истинный смысл общения, когда мы, по сути, спрашиваем другого человека: «Вы друг? Мы сможем поладить?»

Если кто-то заводит с вами непринужденный разговор, помните: все, что от вас требуется, это ответить на заданный вопрос, сообщить одну-две детали в развитие сказанного и перебросить мяч обратно партнеру. Ничего больше. В реальности это занимает всего несколько секунд. Также следует осознанно выбирать язык тела, вести себя открыто и спокойно.

Он: О господи, вы слышали? Говорят, завтра пойдет снег.

Вы: Нет, не слышал! Ой-ё-ёй... Как думаете, прогноз точный?

Он: Не знаю. Обычно процентов на пятьдесят.

Давайте проанализируем ваш ответ.

– **Нет, не слышал!** (Шаг 1 — ответ на вопрос.) **Ой-ё-ёй...** (Шаг 2 — несколько подробностей. В этом случае всего одно междометие.) **Как думаете, прогноз точный?** (Шаг 3 — уступаете очередь собеседнику, задав уместный вопрос.)

Скажу далее, что этот разговор длиной в несколько секунд, конечно, не самый блестящий образец общения в вашей жизни, но он отвечает нескольким задачам.

- Вы, по сути, разбили лед и теперь можете поговорить с данным человеком. Серьезный барьер снят, теперь можно наращивать динамику.
- Вы продемонстрировали дружелюбие и интерес, ответив тепло и по делу.
- Еще вы показали, что хотели бы поговорить, что вам действительно интересны слова собеседника.

Если добавить к этому улыбку и открытый язык тела, представленному взаимодействию нет цены с точки зрения налаживания контакта, который оно инициировало. Давайте посмотрим, как дальше может развиваться общение.

Он: О господи, вы слышали? Говорят, завтра пойдет снег.

Вы: Нет, не слышал! Ой-ё-ёй... Как думаете, прогноз точный?

Он: Не знаю. Обычно процентов на пятьдесят.

Вы: Пятьдесят процентов? Думаю, эти метеорологи сами не знают, что говорят. А у вас на завтра какие-то планы или...?

Он: Да нет, никаких планов. Просто не хочу просидеть весь день дома! А еще, может, и дороги перекроют. А вы куда-нибудь собираетесь?

Вы: Вообще-то, да. Едем (туда-то) на выходные. Так что, надеюсь, бюро погоды ошиблось насчет снегопада...

Он: О, вы едете (туда-то)? У меня тетушка живет неподалеку. Кажется, ее поселок называется (так-то). Не слышали?

Вы: Да, конечно! Очень приятное местечко...

И так далее. Постепенно, почти неощутимо, вы оба медленно переходите к более осмысленным темам. Вся прелесть светской беседы в том, что с ее помощью можно дойти до переломного момента потихоньку, шаг за шагом, не делая резких движений! Конечно, в данном примере первый шаг делает ваш собеседник. А как вы сами могли бы завязать непринужденный разговор?

Имеется решение, которое именуется Генератор светских бесед для офиса (табл. 1.1). Следуя очень простой таблице, можно без усилий строить политически нейтральные заявления, рассказывать беззаботные и необидные анекдоты, давать спонтанные и запоминающиеся комментарии. Хотя не все завязки разговора бывают логичными на сто процентов, все же они, безусловно, добавляют интриги и веселья.

Конечно, эта таблица приведена просто для того, чтобы дать вам общее представление, о чем речь. Необязательно следовать этим подсказкам буквально. Более того, вы же не сможете ходить повсюду с карточкой и заглядывать в нее, когда думаете, что светская беседа вот-вот завяжется! Но Генератор светских бесед для офиса нравится мне тем, что это формула! То есть вы можете подставить в нее все, что угодно, лишь бы это соответствовало условиям.

Как вы можете видеть в данной конкретной формуле, вы не должны явно уступать очередь собеседнику, закончив говорить, — это принимается как данность.

Таблица 1.1. Генератор светских бесед

| Выберите завязку | Выберите вопрос или нелогичное заключение | Выберите популярную тему |
|--|--|--|
| Привет! Я так рад тебя видеть... | Твоя прическа мне сильно напоминает О... | Модный тренд в одежде |
| (Напевание песенки) | Я хотел спросить, что ты думаешь насчет... | Моя команда по футболу |
| Ты меня останови, если я уже про это говорил... | Я просто очень счастлив, что дела налаживаются | Новые косметические процедуры |
| Итак... | (Молчание) | Актриса из сериала «Кухня» — ведущая новой программы на ТВ |
| Что ж, наверное, я должен первым сказать об этом | Знаешь, чего мне реально не хватало в прошлом году? | Путешествия |
| Хм-м-м | Ты не видел...? | Здоровый образ жизни |
| Знаю, это несколько неожиданно, но... | Сейчас я больше всего благодарен за... | Погода |
| (Глубокий вздох) | Хочешь посмотреть это уморительное видео на Тик-Токе про...? | То электронное письмо, которое ты случайно разослал всем адресатам |

Также обратите внимание, что, согласно формуле, «завязкой» считаются всего несколько вещей, в том числе глубокий вздох, словечко «хм-м-м» или напевание песенки. Если пойти еще дальше, то в определенных обстоятельствах завязка может быть невербальной — это выражение лица или всего один жест. Опять-таки идея не в том, чтобы углубляться в детали, а чтобы усвоить тот факт, что успешная светская беседа практически всегда отвечает указанной трехчастной (или трехшаговой) структуре.

Следует ли готовиться к светской беседе заранее? Мой ответ — и да и нет. Если вы встречались с человеком раньше, и он упоминал что-то о своем пекинесе по имени Нут, можете сделать заметку в уме, запомнив эти факты — порода собаки, ее имя, — чтобы в следующий раз, столкнувшись с человеком в толпе, вы подумали: «О, это же тот парень, у которого пекинес со странной кличкой». Возможно, эти сведения помогут завести светскую беседу.

Вы: Бррр... холодно. Вы слышали, что на завтра обещают снег?

Он: Да, я видел прогноз. Надеюсь, он сбудется. Люблю снег.

Вы: Правда? Вы все еще выгуливаете песика, когда на улице метель? Кажется, у вас пекинес... Нут, да?

Он: Ха-ха-ха, вот уж нет, он терпеть не может снега! Приходится надевать ему ботиночки... Честное слово, он просто смущается, когда люди его видят в них.

Так вы получаете возможность поддержать любую беседу, которую, возможно, не закончили в прошлом. А еще вы четко и ясно демонстрируете, что обращали внимание на слова собеседника, а это могущественный способ завоевать доверие и наладить контакт. Дополнительный эффект вспоминания фрагментов информации выражается в том, что вы закладываете фундамент для будущих шуток по этому поводу. Например, проходит несколько недель, и вы встречаетесь с тем же человеком. На этот раз ваша завязка разговора выглядит следующим образом:

— О, рад снова вас видеть. Ну как там Нут? Нашли для него новую обувку помоднее?

— Ха! Хорошо сказано. Он в порядке, спасибо. Я ему говорю, мол, если хочешь красивые ботиночки, найди себе работу. Но вы же знаете, собаки — такие лентяи...

Заметим, что этот диалог насчет модника-пекинеса и его обувных приключений не обязан быть донельзя уморительным, чтобы наладить крепкий контакт и создать ощущение неформальности и общности. Очень многие люди не понимают юмора. В большинстве случаев все, что от вас требуется, это сказать что-нибудь необычное, причудливое или не соответствующее ситуации (подробнее об этом далее). И не нужно умничать; просто создайте небольшой момент общности между вами и собеседником, как будто появился «секрет для маленькой такой компании», который на время, неким тончайшим образом, организует закрытый мини-клуб только для вас двоих.

Уравнение представления

Как представиться самому

Правда, очень неприятно, когда вы встречаете нового человека и понятия не имеете, что сказать? Мое личное представление об аде земном выглядит так: на встрече или в группе со мной что-то случается, когда ведущий объявляет, что сейчас все должны «встать вокруг стола» и сказать несколько слов о себе. Знаю, я не единственный, кто покрывается холодным потом размером с горошину, ожидая своей очереди и лихорадочно соображая, что сказать, когда на меня обратится сотня глаз.

Наверное, не выдам тайну, если скажу: *никому* в такой ситуации не комфортно. Если вы когда-либо замечали, что человек представляется особенно легко

и уверенно, даю гарантию, что он специально в этом практиковался. Во-первых, давайте проясним, что я имею в виду под представлением. Есть два вида представлений, которые мы здесь рассмотрим, — неформальное и профессиональное. Начнем с профессионального, поскольку оно вызывает наибольшую степень беспокойства.

Как утверждает коуч по коммуникации Андреа Войницки, есть простой способ упростить себе задачу ведения светской беседы. Войницки советует разбить самопредставление на три части: настоящее, прошлое и будущее.

Ваше идеальное личное представление = Настоящее + Прошлое + Будущее.

Давайте посмотрим, что имеется в виду.

Настоящее. Эту часть вы начинаете с упоминания о своем текущем профессиональном статусе. В профессиональном окружении вы, как правило, называете свою должность и компанию, в которой работаете. Если необходимо, сообщите несколько уместных подробностей о своих функциях и обязанностях. В зависимости от контекста, это может напоминать что-то вроде тридцатисекундного ролика или короткой самопрезентации, то есть быстрого и простого резюме — что вы делаете, почему и для кого. Идея в том, чтобы в сжатом виде рассказать человеку, совершенно с вами не знакомому, чем вы занимаетесь, и так, чтобы он вас понял.

Прошлое. Сделайте короткое заявление о своем относящемся к делу прошлом опыте, чтобы усилить доверие к вам и помочь наладить контакт. Это может быть лаконичное резюме о ваших профессиональных достижениях или чуть более личный

рассказ, в котором вы говорите о своей уникальной мотивации и жизненной истории, а также общаете любую интересную информацию, которая содержательно поясняет, как вы пришли к настоящему положению.

Будущее. В этой части вы говорите о своих интересах или планах на будущее. Это может быть то, чего вы надеетесь достичь, или личные факты, которые, по вашему мнению, будут важны для аудитории. Опять-таки, в зависимости от контекста, это поможет людям понять, на чем вы сосредоточены или чем интересуетесь в настоящий момент, и даст им хорошую точку отсчета для их собственных представлений или последующих обсуждений. Эта часть должна быть короткой и ясной.

Помните: ключ к успешному самопредставлению — это не просто рассказать о себе, но и сосредоточиться на том, что конкретно должны знать о вас люди, и представиться увлекательно и по делу. Естественно, вы увязываете сказанное с интересами вашей аудитории и соответствующим контекстом. То есть вы всегда должны помнить об общей структуре своих ответов и знать, что сказать в каждый конкретный момент. Представление на отраслевой конференции может быть более формальным и содержать более специфические термины, чем знакомство на неформальной вечеринке с новым гостем, но в кругу добрых приятелей... однако сама структура в обоих случаях идентична.

Вот пример.

Настоящее. «Добрый вечер, дамы и господа. Меня зовут Джон Смит, я старший менеджер проектов в корпорации ABC».

Прошлое. «Я десять лет занимаюсь управлением сложными проектами, включая успешный запуск нового продукта в прошлом году».

Будущее. «Если говорить о будущем, то я стремлюсь к достижению совершенства в реализации проектов и продвижению инноваций в наших командах».

Вы можете сказать, что представление такого рода делается до произнесения речи или презентации, что порой его в адаптированном виде используют на собеседованиях, встречах, нетворкинговых мероприятиях или при взаимодействии в профессиональных кругах. Если представление делается вслух, то его четкая трехчастная структура не всегда очевидна для слушателей. И все же оно в известной мере обеспечивает определенный контекст для понимания, кто вы есть на самом деле.

Если названный Джон Смит оказался бы в ситуации неформальной беседы с кем-нибудь на встрече родителей и учителей и решил, что хорошо бы завязать с собеседником полезные контакты, он мог бы слегка изменить представление: «Здравствуйте. Я Джон, отец Кейси из класса мисс Джули. Работаю старшим менеджером проектов в корпорации ABC уже лет десять. Мы только что запустили новый продукт. Нет, не такой, какой вы, ребята, продаете в корпорации XYZ. Я всегда ищу для своей команды новые интересные проекты, так что, если хотите это обсудить, можно будет как-нибудь встретиться».

Такая менее формальная версия звучит совершенно иначе, но все элементы в ней те же самые, только чуть изменены. Из этого примера видно, как наш вымышленный Джон Смит обращается к конкретному собеседнику и изменяет самопредставление так, чтобы сделать упор на элементы, особенно интересные

другому человеку, то есть на связь между ABC и XYZ и на свою готовность к возможному сотрудничеству в этом направлении.

В каком-то смысле формальные представления гораздо проще, потому что их правила яснее. Вы должны назвать полное имя и должность, организацию, в которой работаете, кратко описать свой профессиональный статус и обрисовать будущие цели или задачи — в общем, предоставить всю фактическую информацию, которая поможет людям понять, кто вы есть. Но вы можете также рассказать о своих мотивациях и личностных качествах, тщательно выбирая слова и, конечно же, язык тела и манеру поведения. **Часто люди, испытывающие проблемы с самопредставлением, должны не лучше строить фразы, а просто говорить все то же, что и говорят обычно, только чуть непринужденнее и увереннее.**

Вы можете использовать вариации самопредставления в любом контексте, нужно лишь тщательнее микшировать информацию. Также стоит заметить, что самопредставление наверняка будет меняться с течением времени. Может прозвучать банально, но полезно иметь свое самопредставление в письменной форме. Не пожалейте немного времени, запишите текст, а потом отрепетируйте несколько раз, пока оно не будет слетать с языка. Затем представьте различные ситуации, в которых оно может вам понадобиться, и отрепетируйте тот же основной текст, но с небольшими изменениями. Не забывайте обновлять текст по мере надобности. Если вы хотите продемонстрировать какое-то текущее достижение или увлеченность неким проектом, убедитесь, что это нашло отражение в вашем представлении.

Как представлять других

Если вы думаете, что представляться самому очень сложно, значит, вы никогда не тренировали зеркально противоположный навык — представлять других. А ведь умение делать это корректно — вопрос не только этикета, правильно представляя других, вы еще и сумеете сглаживать потенциально неловкие моменты общения, создавать хороший контакт и комфортную атмосферу. Если вам интересно, существует ли трехчастная формула и для этой задачи, ответ — да! К счастью, представление других людей намного проще и заставляет нервничать гораздо меньше, чем в случае, когда сам стоишь в свете прожекторов и говоришь о себе.

Формула:

Представление другого человека = Его имя + Какой-нибудь интересный факт о нем + Нечто, способное связать его с собеседником.

Вот пример.

— Келли, это Джон Смит. В прошлом году он бежал тот сумасшедший марафон. Я поверить не мог! Джон, Келли тоже занимается бегом, я прав?

Еще один пример, на этот раз более официальный.

— Джон, хочу представить тебя Келли. Она наш ведущий дизайнер по запуску нового продукта. Полагаю, вам придется часто видеться в последующие месяцы.

Как видите, цель представления подобного рода состоит главным образом в том, чтобы оказать услугу другим людям в социальном контексте. Если

все проделано правильно, вы дадите им задел, чтобы поддержать и продолжить беседу. Светская беседа даже между двумя людьми порой пугает, а если разговаривают несколько человек, и среди них есть знакомые, друзья и совершенно незнакомые люди, возможность непонимания и неловкости вырастает до небес. Хорошее представление, подобное приведенному в пример, упрощает ситуацию не только для тех, кого знакомят, но и для вас, а окружающие заметят и оценят вашу любезность.

Еще несколько советов по составлению представлений любого рода.

Расслабьтесь. Знаю, совет в духе Капитана Очевидность, но можно улыбнуться, осознанно продемонстрировать открытый язык тела. Все это отразится на тембре голоса, вы успокоитесь.

Говорите коротко и ясно. Представления ненадолго отличаются от повседневных светских бесед. Ваша единственная цель — сообщить людям некоторый контекст, создать ощущение дружелюбия и быстро переходить к следующим пунктам. Не стоит рассказывать всю свою жизнь за несколько секунд!

Практика, практика и еще раз практика. Чем больше вы практикуетесь, тем лучше осознаете, что отрепетированное выступление — это ваш актив и средство, чтобы сохранять выдержку, спокойствие и собранность в непростые первые моменты встречи с новыми людьми. Если сомневаетесь и находитесь в растерянности, не волнуйтесь — уступите инициативу другому человеку и соберитесь. Самое трудное позади.

Выводы

- То, что мы считаем самым важным для завязывания дружеских отношений, зачастую таковым не является. Формула дружбы Шафера выглядит следующим образом: **Дружба = Близость + Частота + Длительность + Интенсивность**. Близость — это просто физическая или социальная дистанция между людьми. Частота — это количество контактов с человеком за определенный период времени. Длительность — это количество времени, проведенного вместе в рамках каждого взаимодействия. Интенсивность — это степень глубины взаимодействия, эмоциональной и психологической связи во время общения. Таким образом, интенсивность и глубина тесно увязаны с потребностью людей в обществе друг друга. Эти потребности со временем могут усиливаться или ослабевать.
- Формула Шафера показывает, что каждый из этих специфических ингредиентов способен нивелировать другие. Попробуйте уяснить, на каком этапе формирования дружеских отношений вы находитесь с людьми из вашего круга и какие следующие шаги можно предпринять на пути от незнакомцев к друзьям. Обратите внимание на то, что реально усилит вашу способность завязывать дружбу, и следуйте элементам формулы по порядку. Имейте терпение — это требует времени.
- Когда речь идет о социализации, необходимо начинать с малого. Серьезное общение начинается с легкой светской беседы. Она может показаться тривиальной и малозначимой, но это очень важный начальный этап для

последующей эффективной коммуникации. Непринужденная светская беседа снижает риски и устраняет препятствия, мешающие вступить в общение. Формула светской беседы такова: **Светская беседа = Ответьте на вопрос + Сообщите парочку дополнительных подробностей + Уступите очередь собеседнику.**

- Идеальное самопредставление строится по формуле: **Ваше идеальное личное представление = Настоящее + Прошлое + Будущее.**
- Формула представления других людей такова: **Представление другого человека = Его имя + Интересный факт о нем + Что-то связывающее его с собеседником.**