

ПОСВЯЩЕНИЕ:

ВИККИ, МЕЛИССЕ, КАМЕРОНУ

И ДЖАСМИН

АЛАН ПИЗ

ВСТУПЛЕНИЕ

Вы за неделю имеете гораздо больше возможностей вступить в личный контакт с незнакомыми людьми, соседями, друзьями, членами семьи, детьми и коллегами по работе, чем ваши средневековые предки имели за всю жизнь. Однако ваше умение общаться находится практически на том же уровне, что и у них, то есть равно нулю.

Пока вы еще ребенок, взрослые учат вас читать, писать, складывать и вычитать. Вы делаете ошибки, они вас поправляют — так растет ваше умение. Умение правильно разговаривать — это совсем другое дело. Вас учат правильно произносить слова, строить предложения, но никто не учит ребенка тому, как эффективно общаться со своим собеседником. И когда вы делаете ошибки, то никто не поправляет вас, даже не говорит, что вы ошиблись. В результате множество людей, с которыми вы встречаетесь, не могут оценить вас по достоинству, а порой даже отворачиваются от вас и предпочитают другого собеседника. Если дело касается бизнеса, то вполне возможна ситуация, когда ваши партнеры или покупатели выбирают для себя кого-то другого, с кем они чувствуют себя комфортнее.

Подобные ситуации далеко не редкость. На самом деле они очень широко распространены. Как

показывают исследования в области психологии общения, большинство людей всю жизнь повторяют одни и те же ошибки, которые они совершали еще в детстве. Лишь очень немногие из нас умеют правильно и эффективно общаться, завязывать дружбу и поддерживать прочные и долгосрочные отношения.

В результате исследований были выработаны некоторые приемы, помогающие добиться максимальной эффективности общения. Некоторые люди владеют ими в полной мере. Однако доказано, что любой человек в состоянии за достаточно короткий срок научиться этим приемам. К сожалению, подобные исследования в основном печатаются в толстых академических журналах, а такие уроки дают очень ограниченное число преподавателей.

В нашу книгу мы включили два курса, призванных заполнить этот пробел и научить искусству эффективного общения любого наиболее простым и интересным для слушателя образом.

Один из них носит название «Разговорное общение: как достичь максимальной социальной эффективности». В настоящее время в стране функционирует целая сеть дипломированных преподавателей и десятки тысяч человек уже прослушали этот курс.

Второй курс — «Техника и стратегия личного общения» — разработан лично Алланом Пизом и был неоднократно применен в Австралии. Он учит людей, как использовать словесные и невербальные средства в разговоре, чтобы убедить собеседника, заключить сделку, добиться успеха на переговорах или на собеседованиях.

После долгих обсуждений и споров эти два курса были объединены в одну книгу. Любой курс обычно занимает несколько дней или даже недель, на протяжении которых участники семинара имеют возможность попрактиковаться в предлагаемых приемах и испытать их в жизни. А книгу вы можете отложить или вообще забыть про нее. Просто читая книгу о лыжном спорте, вы не станете лыжником-профессионалом, точно так же, как чтение книги о бодибилдинге не сделает вас Мистером Олимпия. Чтобы добиться успеха, вам не следует читать более одной главы за один раз. Мы советуем вам тщательно изучить каждую главу и попытаться применить описываемые в ней приемы в жизни. И только убедившись, что очередной урок усвоен, вы можете переходить к следующему.

Мы получили удовольствие от написания этой книги и полагаем, что и вам будет приятно наблюдать приятные изменения в вашей повседневной жизни. Уверены, что наша книга поможет вам добиться максимальной эффективности в общении.

Глава первая

МЕТАЯЗЫК, ИЛИ КАК ЧИТАТЬ МЕЖДУ СТРОК



В книге «Язык телодвижений: как читать мысли окружающих по их жестам» Аллан Пиз составил настоящее руководство по практически не исследованной области распознавания сигналов тела и понимания их связи с ментальной сферой человека. Он утверждает, и с ним соглашаются большинство

исследователей, что от 60 до 80 процентов личного общения осуществляется через невербальные каналы, однако словесное общение тоже чрезвычайно важно. В первой главе мы попытаемся изучить почти полностью закрытую область метаязыка — то есть слов и фраз, выражающих подлинные мысли собеседника. Как и язык тела, метаязык основывается на «интуиции», «предчувствии», «шестом чувстве» и понимании, что слова и мысли собеседника — совсем не одно и то же. Хотя эта область является наименее формализуемой из всех областей человеческого общения, мы попытаемся облегчить вам понимание множества основных слов, фраз и выражений, которые наиболее часто используются в разговоре, но в то же время постараемся избежать излишнего упрощения этой довольно сложной области. Большинство рассматриваемых в этой главе выражений легко распознаются и используются людьми, но сознательно интерпретируются только несколько метаслов для того, чтобы раскрыть истинный смысл сказанного.

В «Словаре» Маккери понятие «метаязык» расшифровывается, как «язык, который скрывает истинный смысл выражаемого обычным языком». Другими словами, это язык, скрытый под обычным разговорным. Представьте себе, что мы стоим в магазине и ожидаем служащего. И вот он появляется со словами: «Добрый день! Чем могу помочь?» На метаязыке его слова можно передать следующим образом: «Вам так уж необходимо было тревожить меня именно сейчас?» И именно подобное ощущение мы с вами и испытываем.

Часто используют метаязык и агенты по продаже недвижимости. Их цель — сделать продаваемый

объект наиболее желанным для покупателя. Приведем ряд примеров из их лексикона и раскроем подлинный смысл этих выражений.

Метаязык

Уникальное предложение!

Очень интересный

Компактный

Уютный коттедж

Дом с большим потенциалом

Перевод

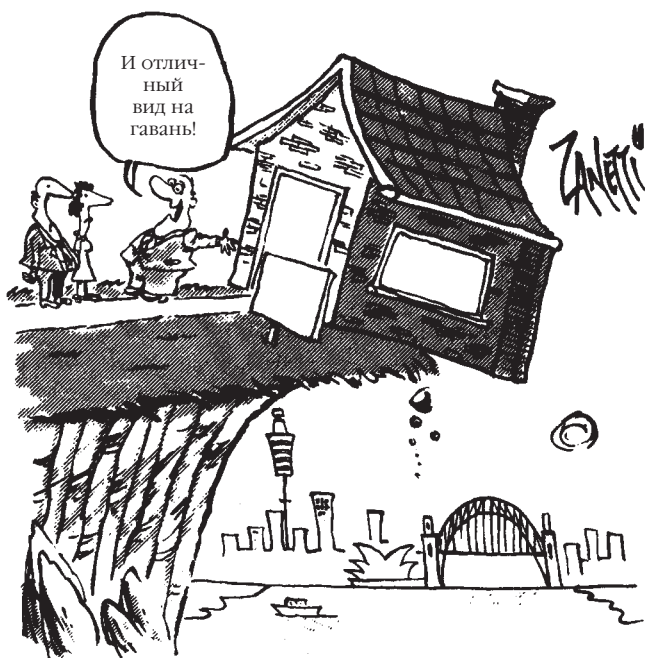
У нас серьезные трудности с продажей

Страшный

Очень тесный

Выглядит по-деревенски

Натуральная развалюха



Исключительно спокойный тихий район	Далеко от магазинов и школы
Уникальный по красоте дом	Самый заурядный
В доме просторный холл, большая гостиная, 3 спальни и современная кухня	Крохотный холл, тесная гостиная, 3 спальни без шкафов и свежепокрашенная кухня
Близость городского транспорта	Стоянка автобуса прямо у дверей
Окна на солнечную сторону	Все окна на запад
Очень оригинальная планировка	Туалет на улице
Идеальный дом для человека, который любит работать руками	На ремонт потребуется целое состояние

НЕКОТОРЫЕ РАЗДРАЖИТЕЛИ

Наиболее типичные раздражающие метаслова — это «понимаете ли», «так сказать» и «ну». Эти знаковые фразы наиболее распространены среди малообразованной части общества, однако и во множестве радиопередач мы можем встретиться с подобными выражениями.

Вот типичный пример интерактивной радиопередачи, куда слушатели звонят и обсуждают какие-то личные проблемы. Программа идет по воскресным вечерам, ведет ее священник. Чаще всего ему

звонят молоденькие девочки, которые забеременели и не могут заставить отца ребенка признать отцовство. Вместо того, чтобы сказать: «Я беременна, что мне делать?», они начинают описывать свое положение косвенно. В результате беседа выглядит примерно так.

ДЕВУШКА: Я встречалась с парнем, и вот теперь... ну, вы понимаете...

СВЯЩЕННИК: Нет, я не понимаю.

ДЕВУШКА: Ну, он пригласил меня к себе, а потом поцеловал, ну... а потом... ну... ну, вы понимаете!

СВЯЩЕННИК: Нет, я не понимаю. Что конкретно произошло?

ДЕВУШКА: Ну, после того как он меня поцеловал, он... вы понимаете... А теперь я... ну... ну, вы понимаете... словом, я не знаю, что делать.

Девушка заканчивает разговор, повышая голос на слове «делать», оставляя слушателей в недоумении, просит ли она совета, что-то утверждает или вообще закончила разговор. Честно говоря, приведенный пример — это крайность. Метаслова «понимаете» и «ну...» говорят об отсутствии интимности в разговоре. Подобные метаслова стимулируют слушателя выразить свое понимание другим клише: «да-да».

«Вы понимаете» это способ сказать: «Я знаю, что выражаюсь не слишком ясно, но вы же достаточно разумны, чтобы понять, что я имею в виду». «Ну...» и «э-э-э...» это своего рода извинения за то, что говорящий не может подобрать правильного слова.

ЗАЧЕМ НУЖЕН МЕТАЯЗЫК?

Если убрать все метавыражения из нашей повседневной речи, то беседа станет краткой, резкой и исключительно смысловой. Мы начнем казаться друг другу грубыми, жестокими и невнимательными. Метаязык смягчает удары, которые мы наносим друг другу, позволяет нам манипулировать собеседником, достичь собственных целей и выпустить эмоции, не нанося смертельной обиды. Два посторонних человека начинают разговор как ритуал, с определенных, малозначащих фраз, вопросов, клише и утверждений. Это дает собеседникам время оценить друг друга, понять, сможет ли установиться связь между ними. Обычно разговор начинается с приветствия типа «Как дела?», за которым следует клише «Нормально», на что инициатор разговора с полным правом может заключить: «Это хорошо». Повторяя подобный ритуал, вполне можно получить ответ «Это хорошо» на фразу «Моя мать недавно умерла» — то есть собеседник часто произносит подобные фразы чисто машинально. Наиболее удобным для прощания является клише «Увидимся». Когда собеседник сообщает нам: «Было приятно повидаться», это означает, что он не собирается поддерживать ваши отношения в будущем.

При помощи метаязыка очень легко уловить подобные тонкости. Вы наверняка не раз видели общественные туалеты, на которых указано «Мужчины» и «Леди». Здесь налицо предубеждение против мужчин (подразумевается, что они не «джентльмены») и против женщин (то есть туалет для любого мужчины, а для женщин — только если они «леди»).

Метаязык встречается повсюду. Играя чрезвычайно важную роль в развитии отношений, он, как и язык тела, является мощным средством вскрыть истинное отношение собеседника.

Например, большинство мужчин знают, что, когда женщина говорит «нет», она, как правило, подразумевает «возможно». А если она говорит «возможно», то это наверняка означает «да». Ну а если женщина сказала «да», то она явно не леди. Эта старая шутка прекрасно иллюстрирует тот факт, что, как правило, говорится не то, что имеется в виду.

У каждого последующего поколения возникают новые метаслова, а старые выходят из употребления. В двадцатых-тридцатых годах наиболее популярными метасловами были «определенно» и «так сказать». «Определенно» использовалось для усиления верного слова. Вполне допустимым было сказать: «Вы определенно правы». Подобное усиление могло привести к подозрениям относительно истинных намерений говорящего: возможно, он хотел усилить эти слова из-за собственной неуверенности в их истинности.

В дальнейшем метаязык прочно обосновался в деловом общении. Сто лет назад работодатель вполне мог уволить работника с криком: «Убирайся, лодырь!» Однако позднее давление профсоюзов привело к тому, что подобная прямота полностью исчезла из обращения. Сегодня недобросовестный работник может получить от компании уведомление об увольнении, написанное следующим образом: «В связи с экстренной реорганизацией отдела импорта нашей компании образовалась необходимость объединить должности лизателя марок и ва-

рителя кофе к общему процветанию всех сотрудников и компании в целом. Главный лизатель марок Джо Блоггс решил сложить с себя полномочия и поискать применения своим силам в другом месте, где его способности и богатый опыт будут по достоинству оценены». На самом деле это означает «Убирайся, лодырь!», но метаязык делает вышеприведенный текст более приемлемым для других сотрудников и не противоречащим требованиям профсоюзов.

СЛОВА — ЭТО ЕЩЕ НЕ КЛЮЧ

Слова сами по себе не несут в себе эмоционального содержания. Подобно тексту, появляющемуся на экране компьютера, они являются лишь констатацией фактов и передачей информации. Слова составляют всего 7 процентов личного общения. Будучи записанными, они абсолютно бесстрастны — поэтому очень легко понять, как присяжные могут отправить невиновного человека в тюрьму. Истина познается лишь путем понимания подтекста, обстоятельств разговора и способа использования отдельных слов.

Поэтому неудивительно, что больше всего споров возникает вокруг газетных статей, а не сообщений в других средствах массовой информации. Читатель интерпретирует написанные слова сугубо индивидуально. Прочитанное одним человеком совсем не обязательно совпадает с тем, что увидит в данной статье другой. Аллан Пиз обнаружил это, когда оставил своего семилетнего сына Камерона с бабушкой на школьных каникулах. Как и большин-