

Глава 1

Ловушки общения

Вы не любите общаться с незнакомыми людьми? Если честно, чего вы боитесь на самом деле? Общения самого по себе или *неудачного общения*? Непринужденная беседа с малознакомым человеком кажется вам тяжелой или невыносимо скучной задачей? Так оно и есть, если вы не знаете, что делать. Да, многие будто родились с особым геном общительности, который позволяет им легко и просто добиваться симпатии собеседника в любой ситуации, но если вы не относитесь к этой категории счастливиц, не переживайте – всему можно научиться.

Мы часто забываем, что общение – это навык, который можно тренировать и развивать, и, к счастью, достаточно приложить капельку усилий, чтобы стать намного увереннее, общительнее и научиться слушать!

В этой книге мы обсудим, как подготовиться к разговору заранее, как настроиться на нужную волну, как выстроить осмысленную и содержательную беседу, а также перечислим все негласные правила, следуя которым

тупиковый, скучный разговор можно превратить в общение, восхищающее собеседника, всего за две минуты.

Однако, прежде чем приступить к делу, рассмотрим, чего *не* следует делать. Вы ведь не хотите, чтобы разговор выдохся, не успев начаться, и повисла неловкая тишина, и вы точно не захотите пыхтеть и потеть от усилий, лишь бы поддержать разговор, — так вы отпугнете собеседника. Совершенствование навыков общения — это не фальшивая манипуляция и не отчаянные попытки удержать собеседника. Наоборот!

Не стройте из себя «крутого парня»

Все мы знаем, как ведут себя люди, которые умеют общаться. Они держатся уверенно, спокойно, они обворожительны и остроумны. Рассказывают увлекательные истории и осыпают вас комплиментами, после которых вы буквально готовы есть у них с рук... другими словами, они *крутые*.

А теперь представьте такую картину: вы пришли на очередное мероприятие и видите совершенно несурзадного парня, он явно нервничает, одет слишком торжественно, будто у него на лбу написано: «Я прочитал книгу о том, как выглядеть круто и уверенно». Вы знаете, что будет дальше. Попробуйте с ним заговорить, и вы тут же почувствуете, что все его фразы заранее отрепетированы перед зеркалом. Он говорит слишком громко, он напряжен и навязчив. Сразу видно: все это притворство.

Многие из нас, особенно если мы тихие интроверты, ошибочно считают, что, если мы хотим стать общительными и харизматичными, нам придется изменить свою личность. У нас уже сложился образ популярного крутого парня, и мы убеждены, что, если мы хотим добиться социального успеха, нужно подражать ему.

Однако на самом деле нет ничего хуже подражания. Потому что, если вы стараетесь быть тем, кем вы не являетесь, это никогда не принесет вам успеха. В лучшем случае вы станете посредственной копией другого человека. И все бы ничего, но ведь люди намного умнее, чем кажутся, и практически всегда чувствуют вашу неискренность, неестественность. Поэтому вместо истинного взаимопонимания и эмоциональной близости вы выстроите новые барьеры и, возможно, усилите напряжение.

Я назвал эту ошибку «крутой парень», но она относится не только к мужчинам и не только к людям, которые хотят казаться самоуверенными в себе. Это касается каждого, кто всеми силами стремится представить себя в определенном свете. Другими словами, старается быть кем-то другим. Допустим, вы притворяетесь, что разделяете интересы группы, или выбираете одежду, которая вам совершенно не по вкусу, но якобы позволит вписаться в коллектив. Или вы так старательно изображаете дружелюбие и общительность, что ваша улыбка кажется вымученной, и вместо дружелюбия люди чувствуют прямо противоположное – вашу напряженность и тревогу.

Неискренности социального общения способствует также алкоголь. Многие уверены, что им *нужно* выпить, поскольку в трезвом состоянии они эмоционально зажаты, а когда навеселе, им проще играть ту или иную роль, быть кем-то другим. Еще один пример неискренности – использование заученных шуток и шаблонных фраз, позволяющих перевести разговор на определенную тему, – все они, скорее всего, покажутся отрепетированными и совершенно фальшивыми. Люди увидят не вашу маску, а невероятные усилия, которые вы затратили на то, чтобы надеть эту маску.

Безусловно, притворство далеко не всегда бывает столь трагикомичным. Если вы не нравитесь себе и

хотите измениться, вы будете неосознанно играть определенную роль в общении с окружающими. Но дело в том, что когда человек во время общения старается быть кем-то другим, он производит гораздо менее приятное впечатление, чем тот, кто искренне старается понять собеседника, узнать его поближе и рассказать о себе.

Наверное, странно начинать эту книгу с рассуждения об искренности и аутентичности: разве это не противоречие – купить книгу о том, как измениться, и в первых же строчках прочитать о том, что не надо изображать из себя того, кем вы не являетесь? Однако это очень важный момент: *нам не нужно менять себя, свою личность*, чтобы научиться общаться. Но мы можем научиться выражать свои мысли и чувства так, чтобы впечатлить собеседника.

Ваша цель не в том, чтобы создать фальшивую личину, альтер эго для успешного общения. Ваша цель – показать людям, кто вы, что представляет собой ваша истинная личность, и, в свою очередь, понять и принять их такими, какие они есть. Если вы сможете достичь искреннего взаимопонимания с окружающими, вас сочтут харизматичным, интересным и во всех смыслах привлекательным. Но если видно, что вы изо всех сил *пытаетесь* понравиться, люди только таким и запомнят вас!

Как избежать этой ловушки и не пытаться играть крутого парня?

Во-первых, чаще напоминайте себе, что умение общаться – это не заучивание фраз и не актерская игра, это не безупречность и неуязвимость. Подумайте, кто вы и что отличает вас от остальных. Люди, которые любят вас, что они видят в вас? В чем заключается ваша сущность, что делает вас вами? Не прячьте это!

Приведем пример. Ваш собеседник явно нервничает и напряжен, но всеми силами старается скрыть это. Он громко разговаривает и натянуто смеется, даже ведет себя дерзко и высокомерно. Как вы отреагируете? А теперь представьте себе другого человека, он тоже взволнован и напряжен, но он улыбнется вам, пожмет плечами и скажет: «Буду с вами честен, я ужасно нервничаю сейчас!» Как вы отреагируете на его слова?

Если вы интроверт, тихий и молчаливый, это не значит, что вы не можете общаться с окружающими. Общайтесь осмысленно и содержательно, будьте самим собой, и вы добьетесь взаимопонимания намного быстрее, чем если бы притворялись кем-то другим. Если на страницах этой книги вы встретите совет или метод, противоречащий вашим личным предпочтениям, не используйте его! Искренность намного важнее.

- Во время общения постарайтесь вспомнить комплимент, который вы получили недавно и почувствовали себя счастливейшим человеком на свете. Улыбнитесь и порадитесь тому, что вы – такой, какой вы есть, – потрясающий!
- Не спешите во время разговора. Не старайтесь выложить все самое интересное о себе в одном предложении. Внимательно следите за ходом беседы – куда он вас приведет?
- Не бойтесь сказать что-то неожиданное. Если будете следовать безопасной тактике, с вами будет скучно общаться. Почему бы не дать людям возможность отметить самые необычные черты вашей личности?
- Точно так же не бойтесь признать, что у вас нет ответов на все вопросы, что вы допустили ошибку или

чего-то не поняли. Уверенное признание своих недостатков располагает намного больше, чем притворный вид, что у вас все под контролем, хотя это явно не так.

Не будьте занудным всезнайкой

Первая ошибка вызвана убежденностью в том, что мы должны быть кем-то другим, крутым и уверенным, если хотим научиться общаться. Вторая ошибка имеет тот же корень: мы убеждаем себя, что нужно быть очень умным, рассуждать с безупречной логикой и всегда быть правым, чтобы окружающие прониклись к нам симпатией и захотели с нами общаться.

Представьте, что общаются между собой два друга, и один из них говорит: «Я обожаю Джорджа Элиота! В детстве он был моим любимым писателем!» Его собеседник тут же отвечает: «Джордж Элиот? А ты в курсе, что это женщина? Джордж Элиот – ее псевдоним». Первый собеседник удивляется: «Правда? Так значит «Ярмарку тщеславия» написала женщина?» На этой реплике разговор окончательно летит в тартарары, и второй собеседник самодеvolmente объясняет, что нет, «Ярмарку тщеславия» написал Уильям Мейкпис Теккерей, – бесспорно, мужчина...

В два счета разговор превращается в урок по викторианской литературе, который с высоты своих знаний преподает один собеседник, в то время как второй собеседник начинает зевать от скуки. Как можно было этого избежать?

Давайте начистоту: каждый человек хочет быть правым. Большинству из нас нравится чувствовать себя умниками и всезнайками, и мы торопимся исправлять чужие ошибки или делиться своими знаниями и умениями. Но ведь люди общаются друг с другом не ради того, чтобы

собрать информацию. Если вы слишком, до педантичности, увлеклись логическими рассуждениями, вы упустили истинный смысл человеческого общения — почувствовать эмоциональную близость и достичь взаимопонимания.

Важно поддержать приятный, оживленный диалог, который сближает собеседников. Если вы постоянно отвлекаетесь на исправление мелких неточностей (или хуже, доказываете, кто прав, а кто виноват), то вы не даете беседе развиваться. И, если уж говорить честно, большинство из нас изображают из себя таких педантов не потому, что мы убежденные аккуратисты и борцы за правду, а просто чтобы блеснуть своими знаниями!

Представьте человека, который никак не может успокоиться и, даже когда разговор перешел на новую тему, упорно возвращается к старому спору. Или представьте человека, который поставил перед собой цель — доказать своим собеседникам, что они не правы, исправляя их ошибки и просвещая их. Не очень-то весело, правда? Излишняя приверженность логике делает вас негибкими, костными, лишает возможности мыслить нешаблонно, а также проявлять чувство юмора. Другими словами, с вами скучно.

Но копнем глубже — почему люди попадают в эту ловушку? Для некоторых роль умного всезнайки — одна из форм неискренности, как мы говорили в предыдущем разделе. Изображая из себя ходячую энциклопедию, человек словно защищается щитом, или надевает отпугивающую маску, или демонстрирует альтер эго, за которое можно спрятаться в надежде впечатлить собеседников или убедить их, что он заслуживает симпатии и уважения. Некоторые кичатся интеллектом, чтобы скрыть свою неуверенность, и для них беседа превращается в битву, а не возможность добиться взаимопонимания и приятно провести время.

Подумайте, как изменилась бы беседа, если бы собеседник в нашем примере сказал: «Насколько я помню, Джордж Элиот — женщина. Если бы мне надо было взять себе мужской псевдоним, я бы придумал что-то поинтереснее, чем Джордж, как ты считаешь?» Или представьте, что он просто пропустил бы эту ошибку мимо ушей. В конечном итоге неужели это такая чудовищная катастрофа, если человек ошибся?

Это важный момент, который следует понять, чтобы добиться взаимопонимания с собеседником. Содержание беседы не так важно; важно, *как* передается это содержание. Иными словами, беседа представляет собой, прежде всего, поток энергии и чувств, а не обмен информацией. Если вы можете наладить с человеком связь на личностном, эмоциональном уровне, совершенно неважно, что конкретно вы обсуждаете, чтобы добиться этого.

Поэтому если кто-то скажет: «Интересно, в древнеарамейском языке были ругательства?» — можно оборвать разговор и полезть за информацией в Google на вашем телефоне или же развить тему дальше, ответив: «Вот был бы смех! Так и вижу, как Иисус ругается последними словами за работой в своей мастерской». Если кто-то неправильно произнесет слово, просто произнесите его правильно сами, буднично, как бы между прочим, без высокопарных добавлений: «На самом деле, надо говорить вот так...»

Главное, изменить свой подход и понять основную цель общения. Вы не обязаны кому-то что-то доказывать, впечатлять собеседника или демонстрировать свой интеллект. И уж точно не нужно никого унижать. В общении главное люди и взаимопонимание между ними, а не факты, которыми они делятся.

Приведем пример: «Как же я мечтаю уехать в Чили на год или два. Люди там живут очень бедно, и мне хотелось

бы хоть чем-то им помочь». Можно сделать упор на фактическую сторону утверждения и встрять в разговор с бесценной информацией о том, что на самом деле уровень бедности в Чили ниже, чем в США. Или же можно сделать упор на *эмоциональное содержание* реплики и отметить воодушевление, с каким ваш собеседник мечтает изменить мир к лучшему.

Технически первая реплика совершенно верная, зато вторая реплика позволяет продолжить диалог и выстроить значимое, содержательное общение. Если вам когда-нибудь захочется блеснуть знаниями в беседе, поставьте себя на место своего собеседника. Вам нравятся люди, у которых на любой вопрос найдется правильный ответ? Вы чувствуете эмоциональную близость и взаимопонимание с теми, кто перебивает вас, чтобы объяснить, как сильно вы ошиблись? Скорее всего, вас тянет к людям, которые умеют слушать, сопереживать, общительным, добрым и внимательным. А кто прав – почти что неважно!

- Зачастую мы торопимся с выводами и считаем, что собеседник не прав, хотя на самом деле мы просто не поняли его. Вместо того чтобы отвергать его точку зрения, задайте вопросы. Возможно, ответы приятно удивят вас.
- Считайте своего собеседника экспертом. Попросите его рассказать о том, в чем *он* хорошо разбирается. И внимательно слушайте.
- Готовьтесь удивляться, проявляйте любопытство и помните, что любая тема допускает несколько трактовок. Ваша цель не разрешить проблему раз и навсегда, а выстроить приятную беседу и обсудить возможные варианты решения.

- Чувство юмора – безусловный плюс. Творческий подход к беседе тоже пригодится. *Знать* что-то – скучно, намного веселее представить самые невероятные возможности или обсудить то, что вам пока еще непонятно.

Оставьте свое эго дома

Эта ошибка тесно связана с предыдущей. Представьте человека, который не только всегда прав и безусловно владеет фактами, но и настаивает на том, что только его вкусы и мнения правильные. Такой человек с удовольствием берет на себя обязанности «полиции мыслей», ведет себя как сноб и молча (или очень даже громко) осуждает окружающих за их мысли и поступки. Это упрямый человек, который всегда «называет вещи своими именами», гордится этим и напрочь отказывается учитывать чью-либо точку зрения, кроме своей, то есть лучшей.

В этой небольшой книге не хватит места, чтобы обсудить все многообразие и изощренность методов, какие использует эго, чтобы проявить себя в беседе; достаточно сказать, что мы допускаем эту ошибку в общении, когда забываем, что танго танцуют *двое*. Опять же все сводится к вашему мнению о том, зачем нужно общение. Если вы отчаянно изображаете из себя «крутого парня», возможно, вы считаете: «Общение – способ убедить людей, что я заслуживаю любви и принятия». Если вы всезнайка, то, возможно, вы считаете общение способом доказать ваш блестящий интеллект и покрасоваться.

Некоторые считают беседу соревнованием по борьбе, где надо одержать верх над противником. Они представляют себя на импровизированной трибуне, с которой проповедуют свое собственное мнение и убеждают окружающих, что это единственно правильное мнение. Когда эго правит балом, общение превращается в платформу не для

эмоциональной связи и взаимопонимания, а для войны. А диалог и вовсе перестает быть диалогом: вы берете аудиторию в заложники и заставляете слушать ваше выступление, и неважно, вы развлекаете, просвещаете или попираете ее. Такое общение одностороннее – от аудитории лишь требуется аплодировать в нужные моменты.

Хотя всем нам знакомы люди, которые вот так театрально доминируют в беседе, на самом деле любой из нас может стать эгоцентричным собеседником, даже если мы считаем себя стеснительными и сдержанными. Например, вы начнете нервно рассказывать что-то, не переводя дыхания, и, поскольку вы непрерывно обдумываете, что сказать дальше, вы не слушаете, что говорит ваш собеседник. Иными словами, отсутствие уверенности и беспокойство о том, какое впечатление мы производим, как раз и делают нас эгоистичными в беседе!

Когда вы даете волю своему эго, ваша цель опять-таки не в том, чтобы добиться взаимопонимания и эмоциональной близости с окружающими, а в том, чтобы потешить свое собственное эго. Это мешает вам слушать, проявлять эмпатию (зачем она нужна, если вы – самый важный участник разговора?), учиться чему-то новому (чему вам учиться, если вы и так все знаете?).

Беседа – это не соревнование, где может быть только один победитель, тот, кто лучше докажет свою правоту. Хотя всегда важно быть честным и не изменять своим убеждениям, в большинстве случаев совершенно неуместно и бессмысленно устраивать горячие дебаты с целью превзойти собеседника. Вы не только *не* убедите его изменить свою точку зрения, но и потеряете доверие и интерес к вам.

Хорошая беседа течет, словно река, свободно и естественно. Она динамичная и гибкая, и энергия спокойно

перетекает от одного собеседника к другому и обратно. Если вы постоянно тормозите процесс, чтобы произнести речь на ту или иную тему, вы мешаете свободному ходу беседы. Если вы настаиваете на своей правоте, вы ставите крест на свободном и естественном обмене репликами. Либо ваш собеседник даст отпор, и начнется спор, либо он потеряет интерес и, скорее всего, станет избегать вас в будущем. Разговаривать с нахальным, раздражающим всезнайкой очень неприятно!

Лучше напомните себе, что два *любых* человека могут прекрасно пообщаться, и для этого им вовсе не нужно быть во всем согласными друг с другом. Цель беседы не в том, чтобы достичь консенсуса, а чтобы с взаимным удовольствием обменяться мнениями, а возможно, даже чему-то научиться друг у друга. Противоядие от непомерно раздутого эго — любознательность. Забудьте о себе на минутку и попробуйте окунуться в мир вашего собеседника, с уважением и любопытством. Свои убеждения и мнения вы уже изучили вдоль и поперек, какой смысл повторять их в сотый раз? Намного интереснее узнать совершенно *новые* для вас мнения собеседника.

Тренируйте умение предельно вежливо и уважительно выражать несогласие. Заметьте: можно категорически не согласиться с собеседником, но при этом не терять эмоциональной близости и взаимопонимания. Добавьте капельку юмора, задайте вдумчивые вопросы или переведите разговор на тему, по которой у вас полное согласие. Наше эго внушает нам, что все, что похоже на нас, — хорошо, а все, что не похоже на нас, — плохо, но разве это так? Разве мы не можем принять то, что все люди разные, — и даже порадоваться этому?

Взгляните на следующие примеры и отметьте разный подход к беседе, в чем люди видят цель и смысл разговора.

– Ты смотрела «Ход королевы?»

– Гм... Это сериал на Netflix? Я даже первую серию с трудом досмотрела. Скука смертная.

– Правда? А я оторваться не могу. Я даже решила научиться играть в шахматы...

– Ты что, серьезно? В шахматы играют *совсем не так*, как показано в сериале.

– Я понимаю. Думаю, это своеобразная форма эскапизма... (Говорит она, соображая, как бы сбежать от этого собеседника.) – В этом-то и заключается проблема. Уход от реальности этот твой эскапизм. Лично меня тошнит от мусора, который сейчас снимают. Слушай, лучше книгу почитай!

– Наверное...

– Вот, например, кто твой любимый викторианский писатель?

– Что?

– Мой – Джордж Элиот. Многие не способны оценить такое искусство – у них слишком непродолжительное внимание! А я могу. Иногда я представляю, что сама была Джорджем Элиотом в прошлой жизни! Люди перестали ценить литературу, это же преступление. Так просто сидеть перед телевизором и запоем смотреть этот мусор... У меня, между прочим, телевизора вообще нет. А у *тебя* есть? Недавно я прочитала исследование о влиянии телевидения на...

И так далее. В каком-то смысле этот человек «победил» в беседе. Он царь горы, а его собеседник, скорее всего,

чувствует себя ничтожеством. Но если говорить об эмоциональной близости и душевном тепле или удовольствии, которое приносит оживленная беседа, мы поставим ему единицу из десяти. Взгляните на другой пример:

– Ты смотрела «Ход королевы?»

– Гм... Это сериал на Netflix? Я даже первую серию с трудом досмотрела. Скука смертная.

– Правда? А я оторваться не могу. Я даже решила научиться играть в шахматы...

– Да, понимаю! Скажу тебе честно, от шахмат меня в сон клонит. Но какие костюмы в этом сериале! Вот это мне очень понравилось.

– Точно! Сразу веришь, что одаренность в шахматах идет рука об руку с элегантностью.

– А я сижу тут в затертых домашних штанах с надписью «Хелло, Китти»...

– Ой, даже не начинай! Ты что, сегодня работаешь из дома?

Обратите внимание, что в обоих диалогах есть несогласие. Но во втором это несогласие мгновенно уходит на задний план, уступая место более интересным темам, которые позволяют развить беседу, а в первом случае разговор застопоривается, когда один из собеседников начинает читать другому лекцию и преподает ему урок хорошего вкуса – то есть проявляет снобизм! Это ставит крест на беседе, в то время как любознательность, юмор и эмпатия наполняют ее жизнью и динамикой.