

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	9
Глава 1. Медведь на светском рауте, или Легкая беседа по-русски	17
1.1. Так сложилось исторически	27
1.2. Жареная курица тебе, а не small talk	37
Глава 2. Как очаровать собеседника по-нашему ...	57
2.1. Пять дистанцирующих тем для разговора	65
2.2. Пять объединяющих тем для разговора	70
Глава 3. Вредные советы коллективизма. «Зона змеи»	83
3.1. Compliment, как платье, должен быть идеально подогнан	87
3.2. Советую, значит, право имею	106
3.3. Чужая шкура не жмет!	110
Глава 4. Тебе мешает только страх	125
4.1. Я боюсь, что обо мне подумают плохо	129
4.2. Хейтера нужно заслужить	136
4.3. Я боюсь провала/отказа	145

ИСКУССТВО ОЧАРОВЫВАТЬ НЕЗНАКОМЦЕВ

Глава 5. Защищайтесь! Когда выйдешь замуж? или Как отвечать на противные вопросы	161
Глава 6. Исцеление. Что делать, если вы «проглотили» токсичный вопрос и вам сейчас плохо?	177
Глава 7. Как очаровывать через выступления офлайн. Формула развития навыка выступать публично	185
Заключение	203

*Посвящается вам и каждому человеку
родом из России*

ВВЕДЕНИЕ

Книга, которую вы держите в руках, уникальна. Никогда до этого момента искусство очаровывать людей не изучалось с точки зрения русской культуры small talk (смол-ток). Простыми словами смол-ток — это легкий, приятный разговор с незнакомым человеком. Его главная задача — создать контакт, связь, если вы хотите очаровать собеседника и выстроить в дальнейшем долгосрочные отношения.

И тут выясняется интересное — практика разговора ни о чем в русской речевой культуре почти не описана. Более того, складывается ощущение, что ее и вовсе не существует, потому что английское выражение small talk даже не имеет точного аналога в русском языке.

Конечно, мы ведем беседы на деловых завтраках, встречах и дружеских посиделках. Кто-то делает это с большим успехом, для кого-то «беседы

ИСКУССТВО ОЧАРОВЫВАТЬ НЕЗНАКОМЦЕВ

ни о чем» кажутся проблемой. Но есть ли четкие правила и формулы этих разговоров, как у тех же англичан? Очевидно – нет.

Философы языка отмечают: с помощью наших лингвистических систем мы «видим» окружающие вещи и явления, выделяем наиболее значимое для нас, именно как для носителей данного языка, данной культуры. Легкие беседы – это то, что формируется «здесь и сейчас», на наших глазах. Мы становимся свидетелями рождения новой сущности – смол-тока по-русски. Столь грандиозные процессы, происходящие в родном языке и связанные с формированием целой речевой практики, вызывают огромный интерес и вполне объяснимое волнение.

Мы уже столкнулись с такими явлениями, как отторжение заранее прописанных скриптов в коммуникации, недоверие к калькам с английского делового этикета, к ублажающим технологиям Карнеги, который предлагает подстраивать себя под других, недоверие к пластмассовым улыбкам и социальным маскам, к формальным приветствиям «Чем я могу вам помочь?» и показному интересу. Все это считывается нами за секунду как фальшь на уровне души и отторгается как инородная плоть.

Если задуматься, само слово «очарование» является исконно русским. Общаться так, чтобы об-

ВВЕДЕНИЕ

волакивать собеседника со всех сторон, создавать поле притяжения, от которого не хочется сбежать, — вот что значит очаровывать.

Почему мы не умеем общаться просто так? Почему, заговорив с человеком, в первую очередь обсуждаем плохие новости, других людей, легко нарушаем личные границы собеседника, тем самым причиняя ему боль? Как отвечать на неудобные вопросы близких, которые «желают нам добра»? Именно об этом и не только мы вместе с другими экспертами постарались рассказать в этой книге.

Если задаваемый вам вопрос «Когда выйдешь замуж/женишься?» вызывает ощущения как от иголки, загнанной под ноготь...

Если фразу «заговорить с незнакомым человеком — это...» вы продолжаете словами «неудобно», «некомфортно», «тяжело» или даже «страшно»...

Если вам хочется очаровывать, нравиться людям, а вы не знаете, как, а главное, стоит ли... то это книга для вас.

Если вы не видите ничего плохого в панибратском общении — «всю жизнь так общались», не понимаете значения личных границ человека, успешно продвигаетесь по карьерной лестнице, используя привычные принципы коммуникации, закройте эту книгу и уберите подальше. Она все равно будет для вас бесполезной.

ИСКУССТВО ОЧАРОВЫВАТЬ НЕЗНАКОМЦЕВ

Книга состоит из двух частей: теоретической и практической. Любителям пошаговых инструкций рекомендуем не пропускать первую главу, иначе вы окажетесь вне контекста рассматриваемой проблемы и вряд ли верно воспользуетесь предложенными инструментами.

Высокоэффективная, элитарная, доходящая до собеседника речь должна точно соответствовать ситуации общения. Именно этому мы будем учиться, разбирая базовые ментальные установки, лежащие в основе коммуникации по-русски.

Сколько бы хитрых приемов и красивых фраз не хранилось в вашей голове, по-настоящему убедительными вы станете только в случае, если будете хорошо представлять, на каких ментальных установках базируются те или иные запреты, отказы, уловки и прочие речевые и психологические маневры собеседника. Кроме того, большое значение имеет энергетика речи, уважение к себе и собеседнику, основанное на понимании, кто перед вами и почему он говорит именно так, а не иначе. Обо всем этом мы с вами и побеседуем.

Я, Айнур Зинатуллин, и мой соавтор, Татьяна Шахматова, написали эту книгу, чтобы миллионы людей по всей России общались свободно, отвечали уверенно и, если понадобится, умели ставить на место человека, «заплывшего за буйки». Чтобы

ВВЕДЕНИЕ

мы не причиняли друг другу боль при общении, а чувствовали удовольствие и любовь.

Это в наших силах: не наносить окружающим необязательный ущерб, не устраивать при встрече «поножовщину» колкими комментариями, позволять каждому быть не таким, как все. Но в первую очередь — себе.

Всех обнял! Приятного чтения!

Глава

1

**МЕДВЕДЬ
НА СВЕТСКОМ
РАУТЕ,
ИЛИ ЛЕГКАЯ
БЕСЕДА
ПО-РУССКИ**

Философы языка и лингвисты давно заметили, что язык — это не только инструмент для общения и взаимопонимания, но и «слепок с мировоззрения и духа говорящего». Словарный запас, сложность синтаксических конструкций, поговорки, приверженность к тому или иному стилю речи помогают «вычислить» собеседника, узнать даже то, о чем он не скажет прямо. Например, уровень образования, широту взглядов, тайные симпатии и антипатии, склонность к доминированию/подчинению, способность к эмпатии, склонность ко лжи и многое другое.

Существуют филологические методики речевого портретирования, которые имеют большое практическое значение: применяются как в психологических практиках, так и в следственных действиях и т. п. Интересно, что подобный портрет можно составить не только для отдельно взятого человека, а для народа в целом. Но в таком случае он расскажет уже не о чертах характе-

ИСКУССТВО ОЧАРОВЫВАТЬ НЕЗНАКОМЦЕВ

ра и свойствах личности, а о ментальных кодах и традициях, которых придерживаются носители данного языка и культуры.

Родиной легкой беседы с незнакомыми и малознакомыми людьми (small talk) являются Франция и Англия. Манера ведения смол-ток в этих странах считается образцовой. Свои правила общения в ходе случайной встречи существуют в культурах Востока и странах Латинской Америки.

Что же не так с нами, русскоговорящими? Почему мы либо не знаем, с чего начать разговор, либо тушуемся и ведем «непринужденные» беседы с грацией медведя на светском рауте? Конечно, есть среди говорящих по-русски и блестящие коммуникаторы от природы, но большинство опрошенных нами людей (включая самих авторов) все же испытывает серьезные трудности.

Попробуем ответить на данный вопрос и, как говорят психологи, «проработать проблему», потому что общение для установления и поддержания контакта — хотя оно не несет значимой информационной нагрузки — чрезвычайно важно как в деловой, так и в повседневной коммуникации.

Речь для поддержания контакта лингвисты называют фатической (от англ. phatos). Она нужна не для того, чтобы донести мысль, а для своеобразного социального поглаживания собесед-

МЕДВЕДЬ НА СВЕТСКОМ РАУТЕ

ника. «Ты хороший, ты мне нравишься. Я тоже хороший. Давай общаться», – вот что транслирует вашему визави правильная фатическая речь. К ней относятся приветствия, комплименты, советы и, без сомнения, small talk – легкая беседа.

Она помогает наладить доброжелательные отношения, презентовать себя, выразить готовность к продолжению знакомства, завязать/поддержать контакт и т. п. Кроме того, молчание как на деловых встречах, так и при общении друзей и коллег в неформальной обстановке (на вечеринке, совместном обеде, в современных условиях – перед началом конференции в ZOOM), может быть воспринято как неловкость, проявление высокомерия или невоспитанности. А первое впечатление, как известно, удается произвести только раз.

По мнению лингвистов, мы строим коммуникацию по готовым речевым образцам, которые усваиваем с раннего детства. Эти образцы называются **речевыми жанрами**. Одни жанры очень простые: приветствие, извинение, прощание, благодарность. Другие – более сложные: просьба, комплимент, поздравление, жалоба, совет. Формулы жанров приходят нам в голову автоматически, и чем выше речевая культура человека, тем виртуознее он подстраивает готовые структуры под ситуацию общения.

Процесс коммуникации можно сравнить с возведением дома: если хватать неподходящие блоки,

ИСКУССТВО ОЧАРОВЫВАТЬ НЕЗНАКОМЦЕВ

здание может выйти кособоким или даже рухнуть. Если же строитель грамотный, то кирпичики жанров (речевые ходы) хорошо подогнаны и складываются в целые небоскребы: беседы, романы, доклады.

Известный отечественный литературовед и философ языка М. М. Бахтин определял речевой жанр как **стереотип речевого поведения**, отмечая, что мы мыслим и воспринимаем речь согласно тем жанровым образцам, которые **имеет в арсенале наш язык**. Но не стану долго тащить колымагу интриги по бездорожью, скажу прямо — именно с наличием речевых стереотипов small talk в арсенале русского языка и связана главная проблема.

В XVIII—XIX веках российский высший свет перенял у Европы через французский язык способ **диалога ассоциаций**. Это еще один синоним понятия «легкая беседа». Подобное название данный разговор получил потому, что во время него не возбраняется перескакивать с темы на тему. Как иногда выражаются в таких случаях: «Извините, вспомнилось по дальней ассоциации». Однако за годы советской истории этот речевой жанр вновь был утрачен.

Корни проблемы неумения вести small talk лежат очень глубоко: на уровне наших ментальных установок и сформированного ими языкового кода.

“
Речь для поддержания
контакта лингвисты
называют фатической.

Она нужна
не для того, чтобы
донести мысль,
а для своеобразного
социального
поглаживания
собеседника.

”

ИСКУССТВО ОЧАРОВЫВАТЬ НЕЗНАКОМЦЕВ

О ментальных установках мы еще скажем пару слов, а пока сообщаем неутешительную новость: small talk в арсенале речевых образцов русского языка отсутствует. Именно потому и складывается ощущение, что здание легкой беседы нам строить попросту не из чего. Неслучайно мы будто сопротивляемся «маленьким беседам» для поддержания контакта: английский разговор о погоде кажется нам пустым, китайский о еде — глупым, а латиноамериканское восхищение очередным солнечным днем — нарочитым и неискренним.

Ну что ж, обозначить проблему — это уже половина дела. Следующий шаг — выявить причины и наметить пути преодоления.

Для начала хочется отметить. Ситуация со small talk — далеко не единственный случай, когда российские культурные и языковые коды входят в противоречие с речевым и — шире — социальным поведением, которое характерно для Запада. Особенно ярко это проявляется в деловой коммуникации, которая сознательно выстраивается по аналогии с англосаксонским бизнес-этикетом. Однако далеко не все ее модели принимаются в русскоговорящем дискурсе.

Простейший пример. На тренингах западного образца слушателей учат улыбаться, чтобы расположить к себе клиента. Но большинство россиян, при виде широкой голливудской улыбки в трид-

МЕДВЕДЬ НА СВЕТСКОМ РАУТЕ

цать два зуба в стиле «Чем я могу вам помочь?», чаще всего испытывает не радость и доверие к продавцу, а раздражение и дискомфорт и старается побыстрее ретироваться из магазина.

Все дело в разном отношении к улыбке. Улыбка-маска, улыбка-«социальная роль» так же естественна для западных моделей поведения, как неестественна для нашей. Подобная улыбка воспринимается нами как неискренняя, а человека, прилежно следующего рекомендациям тренера а-ля Тони Робинс, носитель русской культуры станет подсознательно опасаться.

Даже простейшие фразы-клише, употребляемые в одних и тех же ситуациях, в разных языках отличаются по своему смысловому содержанию. Например, собираясь выходить из-за стола в ресторане, немец скажет «Auf Wiedersehen» (до свидания), англичанин — «Excuse me» (извините), а русский — «Спасибо». А грамматически эквивалентные формулы «How are you?» и «Как дела?» обладают совершенно разной коммуникативной нагрузкой. На английское «How are you?» ни в коем случае нельзя отвечать негативно, только «окей», «прекрасно» и т. д., так как это не вопрос, а часть приветствия. А на русское «Как дела?» можно ответить по-разному, в зависимости от ситуации, потому что это действительно запрос информации. Так что дела английские и русские — это дела совершенно разные.

“
О ментальных
установках мы еще
скажем пару слов,
а пока сообщаем
неутешительную
новость: small talk
в арсенале речевых
образцов русского
языка отсутствует.”

1.1. ТАК СЛОЖИЛОСЬ ИСТОРИЧЕСКИ

Почти все иностранцы, если спросить их мнение о коммуникативных особенностях россиян, отмечают нашу контактность, искреннее сопереживание, любовь к задушевным беседам, соборность. Но они указывают и обратную сторону этих явлений – привычку делиться проблемами даже с малознакомыми людьми, непрошенные советы, некорректные вопросы о личном, а также обилие в речи глаголов повелительного наклонения: «Читайте!» (преподаватель студентам), «Не курить!», «Не прислоняться!», «Пристегните ремни!» (объявления в общественных местах). Даже «пожалуйста» мы говорим далеко не всегда. И это очень удивляет иностранцев, но совсем не удивляет нас.

Исследователи российского менталитета объясняют причины этих культурных и речевых особенностей характерным для нашего народа **коллективизмом** (в противовес западному индивидуализму)¹.

Россияне действительно бесцеремонно «вторгаются» в личное пространство другого человека. Они сами легче впускают на свою территорию и, соответственно, легче заходят на чужую,

¹ Кузьменкова Ю. Б. От традиций культуры к нормам речевого поведения британцев, американцев и россиян. 3-е издание. – М.: Издательский дом «Сказочная дорога», 2014. – 320 с.

ИСКУССТВО ОЧАРОВЫВАТЬ НЕЗНАКОМЦЕВ

не испытывая при этом особых моральных терзаний. Даже «наши» и «их» поговорки свидетельствуют о том, что держать дистанцию, сохраняя тайну частной жизни собеседника, свойственно российской культуре в гораздо меньшей степени, чем культурам запада.

Например, в английском языке есть огромное количество поговорок о том, насколько важно соблюдать личные границы, чтобы поддерживать хорошие отношения: *«Забор между домами сохраняет дружбу», «Дом англичанина – его крепость»*. В русском языке преобладают поговорки о важности совместных действий: *«Один в поле не воин», «Семеро одного не ждут», «Одному в поле – горе, а вместе всем – раздолье»*.

Для представителей русскоязычного мира коллективные интересы традиционно выше интересов собственных, личных, мещанских, своекорыстных (чувствуете, какой оценочный окрас у этих слов?). А если продолжить цепочку синонимов, то они окажутся еще более отрицательными: шкурный, меркантильный, собственнический, рваческий.

Вряд ли стоит считать случайностью тот факт, что сфера личного, приватного окрашена в русском языке столь неоднозначно. Слишком явная попытка держать дистанцию зачастую воспринимается как высокомерие, чопорность или легкомысленность (именно такими характеристиками

МЕДВЕДЬ НА СВЕТСКОМ РАУТЕ

мы часто наделяем, к примеру, тех же французов и англичан). Когда начинаешь разбираться, это кажется нелогичным, но то, что записано в глубинных слоях картины мира, и не бывает особенно логичным, точно так же, как инстинкты или предчувствия.

Незнакомец в нашей культуре воспринимается либо как чужой, либо быстро переходит в разряд своих, и тогда излишняя церемонность уже не требуется. Но, к сожалению, это противоречит мастерству легкой светской беседы, в основе которой лежит занимательность, простота и уважение к личным границам собеседника.

Короткая межличностная дистанция по горизонтали между друзьями, коллегами и родственниками — не единственное следствие российского коллективизма. Второе — наличие существенной дистанции по вертикали (старшие — младшие, институциональные отношения, власть имущие и народ). Поэтому одним из характерных свойств российской культуры является **патернализм** (от лат. слова *paternus* — «отцовский», «отеческий»). Это речевая практика, при которой тот, кто находится в положении выше, покровительствует, а тот, кто ниже, — принимает подобный тон и ведет себя как подчиненный (младший, ребенок).

Понятие патернализма шире гендерных, возрастных положений и ситуаций «начальник-подчиненный». Правильнее говорить о нем как

ИСКУССТВО ОЧАРОВЫВАТЬ НЕЗНАКОМЦЕВ

о дискурсивной практике общества (в том числе проявляющейся на уровне речи), которая срabатывает в семье, школе, образовательных учреждениях, медицине, бизнесе, в структурах власти, — одним словом, везде.

К примеру, невозможно представить, чтобы профессоров в российском вузе называли по имени и на «ты», как это нередко бывает в европейских университетах. Или другой пример. В нашем языке очень сложная система имен. Русское имя имеет большое количество вариаций, поэтому в качестве лайфхака я (Татьяна Шахматова) советую своим студентам-иностранцам в первый год обучения использовать только полные формы: Валерия, Дмитрий, Ольга Сергеевна. Маша, Саша — для общения со сверстниками. Маню, Машеньку, Машулю, Манюню, Машку, Машенцию, Маньку, Марусю, Мариванну и прочие изыски оставляем для более продвинутых уровней. И все равно до конца всю систему осваивают единицы. А ведь это яркий лингвистический признак социальной иерархии и патернализма в том числе.

Как-то обратила внимание, что никому из работающих на моей кафедре не кажется странным факт, что нашу тридцатилетнюю лаборантку называют Леночкой, в то время как двадцатисемилетнюю ассистентку зовут Еленой Игоревной. Пройдясь по другим кафедрам, я встретила лаборантов Ирочек, Оксаночек, Вадиков. Когда



Незнакомец
в нашей культуре
воспринимается либо
как чужой, либо
быстро переходит
в разряд своих,
и тогда излишняя
церемонность уже
не требуется.

