

Текст взят с психологического сайта <http://psylib.myword.ru>

На данный момент в библиотеке MyWord.ru опубликовано более 2500 книг по психологии.

Библиотека постоянно пополняется. Учитесь учиться.

Удачи! Да и пребудет с Вами.... :)

Сайт psylib.MyWord.ru является помещением библиотеки и, на основании Федерального закона Российской Федерации "Об авторском и смежных правах" (в ред. Федеральных законов от 19.07.1995 N 110-ФЗ, от 20.07.2004 N 72-ФЗ), копирование, сохранение на жестком диске или иной способ сохранения произведений размещенных в данной библиотеке, в архивированном виде, категорически запрещен.

Данный файл взят из открытых источников. Вы обязаны были получить разрешение на скачивание данного файла у правообладателей данного файла или их представителей. И, если вы не сделали этого, Вы несете всю ответственность, согласно действующему законодательству РФ. Администрация сайта не несет никакой ответственности за Ваши действия.

88.5
Т58

T A S C H E N G U I D E

Просто! Практично!



Корнелия Топф

Искусство непринужденной беседы

ИЗДАТЕЛЬСТВО
ОМЕГА-Л

Искусство непринужденной беседы

TASCHEN GUIDE

Просто! Практично!

Изданы

Типичные ошибки менеджеров

Техники продаж

Поиск работы: как дойти до интервью

Способы расчета затрат и прибыли

Руководство командой

Управление временем

Техники манипуляции: распознавание и противодействие

Йога на работе и дома

Память. Тренировка памяти и техники концентрации
внимания

Самоменеджмент. Эффективно и рационально

Конфликты на работе. Как их распознавать, разрешать,
предотвращать

Учимся принимать решения

Практика психологического давления

Правила хорошего тона. Как вести себя во время
пребывания за границей

Секреты эффективного делового общения

Как добиться признания

Секреты обаяния. Как оказывать влияние на людей

Управление проектами

Техники ведения беседы

Техники креативности

Проведение презентаций

Мотивация

Прощай, стресс! Лучшие техники релаксации

Деловой разговор с сотрудниками
как инструмент управления

Сбалансированная система показателей

Искусство непринужденной беседы

Small Talk

Dr. Cornelia Topf

2. Auflage

Haufe

TASCHEN GUIDE
Просто! Практично!

Корнелия Топф

Искусство непринужденной беседы

ОМЕГА-Л

Москва, 2007

УДК 7:808.56
ББК 83.7+88.53
Т58

Lizenzausgabe des Rudolf Haufe Verlags,
Bundesrepublik Deutschland, Freiburg i. Br. 2006

Licensed edition by the Rudolf Haufe Verlag,
Federal Republic of Germany, Freiburg, 2006

Лицензионное издание «Издательства
Рудольф Хауфе», ФРГ, Фрайбург, 2006

Топф, Корнелия.

Т58 Искусство непринужденной беседы / Корнелия Топф; [пер. с нем. И. Ю. Облачко]. — Москва: Издательство «Омега-Л», 2007. — 137 с. : ил., табл. — (TASCHEN GUIDE. Просто! Практично!). — Доп. тит. л. нем. — ISBN 5-370-00019-0. — ISBN 978-5-370-00019-5.

Агентство СІР РГБ

Важной составляющей успеха в трудовой деятельности и личной жизни является умение поддерживать беседу. Однако это получается далеко не всегда и не у всех. Между тем умение находить нужные слова можно развить. С помощью этой книги и ценных рекомендаций ее автора любой человек — в том числе и Вы! — может стать мастером непринужденного общения.

Книга написана простым, ясным и доступным языком.

Адресована широкому кругу читателей.

УДК 7:808.56
ББК 83.7+88.53

ISBN 5-370-00019-0 (рус.)	© 2005, Rudolf Haufe Verlag GmbH Et Co. KG
ISBN 978-5-370-00019-5 (рус.)	© Издательство «Омега-Л», 2007
ISBN 3-448-06669-9 (нем.)	

TaschenGuide — все, что Вы должны знать

Для всех, у кого мало времени и кто хочет знать суть дела. Для начинающих и профессионалов, которые хотят быстро освежить свои знания.

Вы сэкономите время и сможете эффективно применять полученные знания на практике.

Авторы излагают каждую тему просто, в доступной форме.

Все разделы структурированы в соответствии с наиболее важными вопросами и проблемами, встречающимися на практике.

Наглядный план содержания позволит Вам быстро и четко ориентироваться в книге.

Подробное руководство «шаг за шагом», системы самопроверки и полезные советы будут для Вас необходимыми инструментами в работе.

Данные издания могут послужить оперативными и наглядными пособиями для трудовых коллективов в различных организациях и на предприятиях.

Нас очень интересует Ваше мнение! Присылайте свои отзывы и предложения на электронный адрес: info@omega-l.ru. Будем рады Вашим откликам.

Содержание

■ Предисловие

■ Непринужденная беседа как путь к успеху

■ Что такое «непринужденная беседа»?

■ Всегда ли уместна непринужденная беседа?

■ Непринужденная беседа для новичков

■ Избавьтесь от затруднений

■ Как стать мастером непринужденного общения

■ С чего начать?

■ Разговоры на вечеринках, приемах, конгрессах

■ Как вести беседу гладко?

■ Как разряжать напряженные ситуации в семье

■ Главная заповедь непринужденной беседы: скука недопустима!

■ Темы, которые наводят тоску

■ Вредные привычки

■ Избегайте излишеств

■ Вопросы — верное средство от скуки

- Искусство непринужденной беседы ■**
 - для «продвинутых»**
 - Тактические ошибки ■**
 - Фразы, убивающие диалог ■**
 - Избегайте словесного мусора! ■**
- Как стать профи в непринужденном общении ■**

- Учимся вести непринужденную беседу ■**
 - Персональная программа обучения ■**
 - На что следует обратить внимание при ■**
тренировках
 - Семинары и кураторство ■**

Предисловие

Неудивительно, что так много людей интересуются искусством вести непринужденную беседу. Все мы достаточно болезненно переживаем неудачи в таком обычном деле, как легкий разговор.

Вот на Вашем пути попадается самый главный начальник. Этот случай таит в себе столько прекрасных возможностей. Если бы только язык и губы не были такими непослушными! Еще один упущенный шанс.

Многим из нас понятно, насколько важным компонентом успеха в трудовой деятельности и в личной жизни является умение поддерживать беседу. Однако, когда возникает такая необходимость, мы не знаем, что сказать. А между тем развить умение находить нужные слова совсем не сложно.

Каждый может стать мастером непринужденного общения. В том числе и Вы! Эта книга поможет Вам справиться с трудностями. Приятного чтения и успехов желает Вам

Корнелия Тонф

Непринужденная беседа как путь к успеху

В чем состоит специфика непринужденной беседы? Почему во многих ситуациях на работе и в личной жизни непринужденное общение производит поистине волшебный эффект? Почему иногда на вечеринке, на собрании или в супермаркете Вам ничего не приходит в голову? Об этом пойдет речь в данной главе.

Что такое непринужденная беседа?

Многие люди испытывают трудности в общении, не знают, о чем можно поговорить. На вечеринках, собраниях, деловых обедах, а также в других формальных или неформальных ситуациях это может доставить немало неудобств.

Умение общаться легко и непринужденно не только помогает в сложных ситуациях, но и может способствовать продвижению по службе. В трудовой деятельности профессионализм — это еще не все. Часто он воспринимается как нечто само собой разумеющееся. Не менее важно умение общаться с людьми.

Пример. Встреча в баре и новые возможности

В гостиничном баре сидят мужчина и женщина. У мужчины к отвороту пиджака прикреплено необычное устройство, и дама интересуется его назначением. Завязывается разговор, они просто болтают о том, о сем, в том числе и о работе. Дама дает понять, что недовольна своим служебным положением: «В нашей фирме у IT-консультанта нет никаких перспектив». Мужчина спрашивает: «Так Вы консультант в области информационных технологий? Интересно. Оставьте мне, пожалуйста, свою визитку». Три недели спустя он звонит и предлагает ей возглавить региональный отдел сбыта в его фирме.

Как видите, умение общаться с людьми проявляется даже в баре, то есть в той ситуации, которая предполагает непринужденный разговор. Легкая беседа на разные темы приносит удовольствие и помогает

завести новые знакомства. Кроме того, такое общение (как преднамеренное, так и спонтанное) вполне может иметь позитивные последствия: способствовать продвижению по службе, как это было в нашем примере, или положить начало дружбе, если речь идет о личной жизни.

В чем состоит специфика непринужденной беседы?

Многие высказывания в повседневной жизни преследуют определенную цель и касаются существа дела: «Почему ты всегда выдавливаешь зубную пасту из тюбика сверху?»; «Когда будет готова моя машина?»; «Задание должно быть выполнено к завтрашнему дню!»

Непринужденная беседа, напротив, отличается большой степенью свободы и преимущественной ориентацией на отношения: «Как Ваши дела? Как поживают Ваши родные?» Выбор темы разговора в этом случае не связан с желанием побудить собеседника к тому или иному действию. Поэтому непринужденная беседа, если собеседники владеют умением ее вести, отличается легкостью и открытостью для самых различных людей и тем. Такого рода разговоры просты и необременительны.

Болтовня ни о чем?

Широко распространено убеждение, что непринужденная беседа поверхностна, пуста, не имеет ничего общего с «настоящим» общением, а следовательно, беспо-

лезна. Во-первых, это предубеждение никуда не ведет, так как тот, кто вынужден часами вести напряженные деловые переговоры, бывает рад поговорить «просто так». К тому же легкая беседа начинается с внутреннего побуждения, то есть с устремления души.

Во-вторых, такого рода предрассудки часто исходят от людей, которые отлично умеют поддерживать разговор (например, на деловом обеде или приеме), но при этом не обладают должной компетенцией. Поэтому они действуют по принципу лисы из басни: грозди висят для них слишком высоко, а значит, проще сказать, что виноград зеленый.

Умение вести непринужденную беседу означает социальную компетентность

Значение непринужденной беседы для коммуникации необычайно велико. Посредством непринужденного общения мы преодолеваем дистанцию между собой и другими людьми. Мы присматриваемся к собеседнику и подготавливаем таким образом почву для дальнейшего взаимодействия. Мы создаем чувство общности, обеспечивая идеальный климат для общения в будущем, или хотя бы снимаем напряжение.

■ *Независимо от темы беседы тот, кто заговаривает с другим человеком или отвечает на приглашение к общению, включаясь в диалог, показывает тем самым свое расположение и заинтересованность в собеседнике.* ■

ТОТ, КТО ПОСТИГ искусство непринужденной беседы, умеет общаться с людьми. Он может также легко установить контакт с незнакомыми людьми в непривычной обстановке. Такой человек проявляет себя как социально компетентный. Конечно, владение навыками непринужденного общения не означает готовности управлять подчиненными. Однако тому, кто не умеет свободно общаться, довольно трудно повышать мотивацию работников и руководить ими. Это Вам охотно подтвердят сотрудники, чей начальник из тех, что и «рта не раскроют».

В чем преимущества непринужденной беседы?

В ни к чему не обязывающей беседе завязываются и крепнут отношения, возникает доверие, устанавливаются деловые контакты и рождается дружба. Как это происходит? Начинается диалог, достаточно быстро определяется круг общих интересов, и вскоре собеседники переходят к тому, что кажется им действительно важным. Непринужденная беседа отлично подготавливает к «настоящему» общению.

Для удовольствия или ради достижения цели?

Искусство разговора «ни о чем» приносит щедрые плоды. Непринужденная беседа...

- ...является фактором карьерного роста: из двух одинаково компетентных кандидатов продвижение или новую работу получает тот, кто лучше владеет искусством непринужденной беседы;

- ...открывает двери в новых, необычных ситуациях;
- ...является лучшей возможностью быстро установить контакт с незнакомыми людьми;
- ...предоставляет хорошую возможность обзавестись необходимыми деловыми связями (установление деловых контактов);
- ...способствует личностному общению;
- ...помогает установить непринужденную, дружественную атмосферу и снять напряжение;
- ...позволяет произвести на других приятное впечатление;
- ...способствует разрядке проблемных ситуаций в общении;
- ...служит для развлечения и отдыха.

Умение вести непринужденную беседу — залог успеха на службе. Исследование американской службы занятости показало, что сотрудники приобретают до 70% сведений о своей работе и фирме из общения с коллегами. Таким образом, основополагающие моменты, такие как работа в команде или философия компании, обсуждаются наравне с вопросами о применении тех или иных средств для выполнения конкретных задач.

Непринужденная беседа как средство манипуляции?

Многие опасаются, что непринужденная беседа легко становится инструментом безудержного манипулирования людьми, позволяет обвести собеседника вокруг пальца. Как часто мы берем на себя обязательства, совершенно

того не желая. «Но я просто не мог ей отказать!» Ведь Вы с ней так мило болтали, и она произвела на Вас самое приятное впечатление, заслужила доверие.

Манипуляция ли это? Давайте обратимся к определению. Манипулировать — значит нечестным путем склонять кого-либо к определенным действиям, чтобы добиться собственных целей. Таким образом, непринужденная беседа служит средством манипуляции только тогда, когда используются нечестные приемы.

Однако чаще всего непринужденная беседа не является нечестной. Почему? Потому что права собеседника преследовать собственные интересы не ограничиваются. И прежде всего в силу того, что он берет на себя те или иные обязательства в ответ на любезность партнера, проявленную в ходе непринужденной беседы. От этого выигрывают оба собеседника, то есть речь идет о честной сделке.

Таким образом, непринужденная беседа — превосходное средство для достижения определенных целей. При этом границы между честной игрой и манипуляцией довольно расплывчаты. Тем важнее отдавать себе отчет в том, какие последствия иногда может иметь, казалось бы, ни к чему не обязывающая беседа. Поэтому, если Вы хотите извлечь из непринужденной беседы некоторую пользу — в особенности, когда Вам противостоит профи, — не дайте обвести себя вокруг пальца!

Непринужденная беседа дает преимущества

Мы рассмотрели отличительные черты непринужденной беседы и выяснили, чем она может быть полезна.

Теперь давайте обратимся к конкретным ситуациям, в которых легкий, поверхностный разговор может дать Вам значительное преимущество. Не упускайте такие моменты! Используйте их постоянно, последовательно и целенаправленно. Как настоящий профи, мастер непринужденной беседы.

Непринужденная беседа с начальством

Если Вам выпала возможность перекинуться парой фраз с начальником, то благодаря этому Вы можете многое выиграть. Наверняка Ваши коллеги не позволяют Вам обращаться к этой важной персоне непосредственно. Благодаря короткому диалогу Вы сможете обратить на себя внимание и заработать несколько очков в свою пользу. (О том, как преодолеть смущение и растерянность при разговоре с начальством, мы поговорим чуть позже.)

Пример. Неожиданная встреча в лифте

Зильке Виттманн стоит с коллегами в лифте. За несколько секунд до того, как двери закрываются, в лифт заскакивает начальник финансового отдела фирмы. Зильке восклицает: «Боже мой, Вы двигаетесь быстрее, чем многие двадцатилетние в этом здании!» Финансовый директор усмехается в ответ на это лестное замечание. Зильке говорит: «Между прочим, меня зовут Зильке Виттманн, я из экспортного отдела, уважаемый доктор Кляйншмитт». Финансовый директор впечатлен: Зильке общительный, умеет заявить о себе и обращается к нему по имени, не забыв про академическую степень. На следующем собрании директоров он невзначай упоминает об этой встрече в разговоре с начальником экспортного от-

дела: «Кажется, Вам повезло с этим Виттманном». До этого начальнику экспортного отдела Зильке не нравился. С тех пор ситуация изменилась.

Каждый раз, когда Вы встречаете «важную птицу», тридцатисекундный разговор может сослужить Вам лучшую службу, чем недели упорной работы.

Мимо проходит главный начальник

Вот еще один пример: на ходу Вы неожиданно встречаете генерального директора Вашей фирмы. Многие сотрудники в таком случае отступают в сторону, стремятся быстрее пройти мимо, пробормотав нечто похожее на приветствие. И напрасно! Ведь это упущенная возможность.

■ *Представителей руководства следует всегда приветствовать, не стоит при этом отводить взгляд. Нужно повернуться к руководителю и приветливо взглянуть на него или улыбнуться, обращаясь к нему по имени и званию.*■

Например, следующим образом: «Доброе утро, господин директор Майер!» Д-р Майер, возможно, ответит Вам лишь коротким приветствием, и тем не менее Вы уже обратили на себя внимание. Это Вам вполне по силам. На второй или третий раз д-р Майер остановится, и тогда Вы сможете представиться: «Меня зовут Андреа Шмит. Я из финансового отдела». Очень может быть, что при следующей встрече он снова забудет Ваше имя. «Добрый день, господин директор Майер. Возможно, Вы меня помните, я Андреа Шмит из финансового отдела».

В следующий раз он Вас узнает — и тогда настанет время для небольшого диалога.

Конечно, сначала это кажется сложным и требует усилия воли. Но подумайте: любое стоящее начинание требует решительности и смелости. Первый урок танцев, первое собеседование при приеме на работу, предложение вступить в брак...

Завязать знакомство

Пример. Молчание в зале для завтрака

Когда проходит ярмарка, в зале для завтрака одной из франкфуртских гостиниц сидят исключительно продавцы и бизнесмены. Все они пришли сюда молча и, не обменявшись приветствиями, с видом независимым и значительным сели завтракать. Только представьте себе! Люди, которым платят за умение вести переговоры, организовывать продажи и выступать с речами, сидят и молчат как рыбы.

Но вот приходит Петер Панчак. Кивком и улыбкой он приветствует сидящих в зале людей, мимо которых проходит. В буфете он обращается к своему соседу: «Лосось выглядит очень привлекательно. Вы его уже пробовали?» Собеседники обмениваются парой слов.

В тот же самый день оба встречаются на ярмарке. Человек, который сидел за завтраком рядом с Петером, узнает его и вступает в разговор. Выясняется, что он делает закупки на огромные суммы. Так Петер обзавелся новым покупателем — в столовой за завтраком!

■ *Постарайтесь переброситься хотя бы парой слов с как можно большим числом людей. Вы никогда не узнаете, какие ценные и значимые люди Вас окружают, если не решитесь с ними заговорить.* ■

Даже если из десяти завязавшихся знакомств только одно окажется полезным, это уже отличный результат, так как без непринужденной беседы Вам не удалось бы обзавестись и одним нужным знакомством. Что же касается остальных девяти — Вы узнали много новых людей и с удовольствием с ними пообщались.

Всегда ли уместна непринужденная беседа?

Наше повседневное общение на 80% состоит из небольших словесных стычек. Поэтому роль непринужденного общения настолько велика. Несмотря на это, необходимость заводить и поддерживать разговор вызывает неуверенность у очень многих людей. Многим не понятно, в каких случаях непринужденная беседа является общественной необходимостью, а в каких — непростительной бестактностью.

В подобные моменты важно спросить себя: в какой ситуации я нахожусь? Является ли небольшая легкая беседа полезной, желательной или просто необходимой? Или наоборот, она совершенно неуместна в этом случае? Давайте рассмотрим несколько типичных ситуаций.

Когда от Вас ожидают непринужденной беседы

Существуют ситуации, в которых от Вас ожидают, что Вы будете поддерживать беседу, то есть Вы фактически обязаны вступать в непринужденное общение. Сюда

относятся вечеринки, приемы, визиты партнеров по бизнесу или кофе-паузы во время заседаний и переговоров.

■ *Почти во всех ситуациях, когда люди собираются вместе, непринужденная беседа естественна и полезна.* ■

Если в таких ситуациях Вы молчите словно рыба, это бросается в глаза и может быть воспринято как бестактность. Или же на Вас просто не обратят внимания. Чем более высокий пост Вы занимаете, чем больше Ваши притязания или чем сильнее Ваше желание, чтобы другие отнеслись к Вам с симпатией, тем острее необходимость непринужденно общаться.

Если Вы не оправдываете этих ожиданий, с Вами может случиться тоже, что с руководящим работником одного из концернов в области электроснабжения.

Пример. Упущенное повышение по службе

Когда обсуждаются планируемые повышения по службе и речь заходит о Манфреде Мюллере, глава фирмы говорит: «Мюллер? Хороший человек. Однако в обществе держать себя не умеет». При этом он намекает на то, что однажды на обеде, устроенном в честь важного покупателя, Манфред Мюллер повел себя не так, как это ожидается от представителя фирмы.

В профессиональной деятельности умение вести непринужденную беседу весьма важно, ведь оно может иметь решающее значение для дальнейшего продвижения по служебной лестнице. Велико значение непринужденной

беседы и в плане социального взаимодействия: любезного и учтвого человека охотно приглашают в гости.

Непринужденная беседа и близкие отношения

Все мы знаем, насколько важно умение непринужденно общаться для бизнеса. А теперь давайте вспомним ужасные сцены из фильмов, когда супруги молча сидят за завтраком или обедом, в отпуске, после праздника, перед сном или после пробуждения. Затем начинают градом сыпаться взаимные упреки: «Ты со мной не разговариваешь!»; «Твоя газета для тебя важнее, чем я!»; «С тобой я не могу поговорить даже о своей работе!»

Многие отношения разрушаются из-за того, что партнеры не умеют общаться друг с другом. Это касается не только обсуждения таких важных вещей, как свадьба, дети или дом. Речь также идет о коротком, дружеском разговоре после возвращения домой, о ласковом приветствии, вопросе, как прошел день, то есть опять же о повседневном легком общении. Умение непринужденно общаться укрепляет брак и личные отношения.

Когда непринужденное общение «запрещено»

Естественно, существуют ситуации, в которых светская беседа абсолютно неуместна. К примеру, Вы встретили своего лучшего друга, который недавно расстался со своей спутницей жизни: было бы очень странным завести разговор о погоде. Прислушивайтесь к своим ощущени-

ям, доверяйте своему опыту, пытайтесь понять, уместна ли непринужденная беседа в том или ином случае.

Полагайтесь на интуицию, чтобы оценить, в каких случаях светское общение является табу.

Непринужденная беседа не всегда бывает непринужденной

Люди робкие, застенчивые или те, кто не умеет общаться просто и легко, нередко уклоняются от непринужденной беседы и в тех случаях, когда она уместна. Возьмем, к примеру, ситуацию расставания: Ваш друг совсем не хочет, чтобы Вы разговаривали с ним о погоде. Напротив, он ждет, что Вы скажете ему что-нибудь о его ситуации, постараетесь его как-нибудь утешить.

Если Вам ничего не приходит на ум, то это чаще всего происходит потому, что Вы находитесь в затруднении: «Что же мне сказать теперь? Что может его утешить?» Просто выбросьте из головы все эти внутренние голоса. Лучше спросите себя, чем интересна для Вас эта ситуация, — и Вы обнаружите, что у Вас есть множество вопросов и замечаний, которыми Вы хотели бы поделиться со своим другом: «Почему вы расстались? Как ты себя чувствуешь? Что она сказала?»

Учитывайте ожидания собеседника

Есть одна ситуация, в которой непринужденная беседа неприемлема в принципе: когда от человека ждут конкретной информации. Вам знакомо это? Ваш собеседник говорит без умолку — о погоде, семье, футболе.

Текст взят с психологического сайта <http://psylib.myword.ru>

А Вы, в нетерпении постукивая пальцами по столу, ждете, пока болтун наконец не перейдет к делу.

■ *Задайтесь вопросом: ожидает ли собеседник от Вас чего-то конкретного? Если нет — зеленый свет для светской беседы.* ■

Непринужденная беседа для новичков

Большинству людей известны преимущества непринужденной беседы. В повседневной жизни или на семинарах они чаще всего реагируют следующим образом: «Конечно же, я знаю, как нужна и полезна светская беседа, но мне никогда не освоить это искусство». То, что они нередко упрекают себя за неумение, вполне объяснимо, но в корне необоснованно. Будьте снисходительнее к себе, ведь Вы только начинаете. Как Вы можете владеть чем-то, если еще не научились?

Отбросьте страх

Когда люди не могут свободно общаться, это, как правило, вызвано страхом. Они боятся, что опозорятся, не смогут подобрать нужные слова, застынут в неловком молчании...

Вспомните!

Вы сможете очень легко расстаться со своими страхами и скованностью, если немного покопаетесь в памяти.

Когда в последний раз Вам было легко и приятно общаться с группой людей или конкретным человеком? Вы тоже участвовали в разговоре? Естественно. Вы обратили внимание, каким Вы были при этом свободным, открытым, красноречивым, остроумным, находчивым, веселым, довольным и даже счастливым?

Такое случается нечасто, правда? Разве в этой ситуации Вы мучительно подбирали слова? Разве Вы боялись «зависнуть» или сказать какую-нибудь глупость? Разве испытывали затруднения? Нет, конечно, нет. Почему? Ответ весьма прост: каждый из нас в определенных ситуациях бывает гением непринужденного общения. Почему? Это тоже вполне объяснимо: Вам интересно.

Сущность непринужденной беседы

Все очень просто. Движущая сила непринужденной беседы — заинтересованность. Если что-то представляет для Вас интерес, Вы всегда знаете, что сказать. Более того, в таком случае Вы общаетесь без всякого страха или затруднений. Или, может быть, случалось так, что Вы живо интересовались путешествием на Майорку и при этом не знали, что сказать агенту бюро путешествий? Конечно, нет.

■ *Интерес преодолевает любые барьеры в общении* ■

Пока Вам интересно, у Вас не возникнет никаких трудностей, Вам удастся любой разговор.

Обнаруживайте и развивайте свой интерес

Таким образом, чтобы преодолеть трудности, Вам прежде всего необходимо пробудить в себе интерес к какой-нибудь теме или человеку. Тогда Вы попросту забудете о страхе перед общением. Когда интерес сильнее, чем страх, страх исчезает.

Это меня совершенно не интересует!

Многие люди наталкивались в своих размышлениях на неожиданное препятствие: «Вечером в опере мне приходится общаться с людьми, но меня совершенно не интересует опера!»

Любопытство присуще человеку с рождения. Вспомните об исполненных любопытства вопросах трехлетнего малыша. В этом возрасте все мы были необычайно любопытными. С годами это любопытство никуда не исчезает, а отходит на второй план, «засыпает». Удивительно — большинство людей просто не знают, что же их, собственно, интересует. Им приходится заново открывать в себе интерес к миру.

А чем интересуетесь Вы?

У каждого человека свои особые интересы. Следующие вопросы помогут Вам разобраться в них, прежде чем Вы начнете с кем-либо общаться. К примеру, Ваш собеседник интересуется:

- предметными областями («Что знает тот, с кем мне приходится разговаривать об интересующей меня теме?»);
- людьми («Что она за человек? Что ей нравится, а что нет? Что она любит читать, смотреть, слушать, есть?»);
- ощущениями («Как у него дела? Как он себя чувствует? Почему он выглядит таким подавленным (веселым)? Что он думает по тому или иному поводу?»).

А чем интересуетесь Вы сами? Поразмыслите. Наверняка у Вас множество интересов. Чем больше, тем лучше.

■ *Всегда держите наготове Ваши главные интересы как спасательный круг для непринужденного общения. Когда Вы попадете в трудное положение, непременно вспомните о них. Это поможет Вам справиться с любыми затруднениями.* ■

Любопытство как основа основ

Не бойтесь любопытства! Оно является основной движущей силой развития. Эйнштейн, к примеру, изобрел свою теорию относительности не со скуки, а из любопытства.

Чем Вы любопытнее, тем лучше для Вас и Вашего собеседника. Даже если Вас не интересует опера, Вы можете поговорить о зрителях, костюмах, блюдах, предлагаемых в буфете во время антракта, и прочих интересных вещах.

Развивать любопытство — это не значит регулярно выпытывать что-либо у других. Все мы достаточно умны, чтобы отличить здоровое, живое любопытство

от допроса в следственных органах. Можно быть любопытным, не выходя за рамки вежливости.

Многим из нас в родительском доме вбивали в голову: «Не будь таким любопытным!» Таким образом нам внушили, что любопытство — это нечто непристойное. Хотя на самом деле все наоборот: любопытство означает, что Вас что-то интересует или привлекает в другом человеке. Каждый по-своему интересен и достоин внимания. Так что проявляйте любопытство. Окружающим это понравится.

Попробуйте это!

Попробуйте отработать это в конкретной ситуации. Представьте себе вполне определенного человека, которого Вы почти наверняка встретите уже сегодня или завтра и с которым почти никогда не общались. Однако это совсем не обязательно должен быть «проблемный случай» вроде генерального директора Вашей фирмы или самого придирчивого соседа.

■ *Ваш девиз в практике искусства непринужденного общения — «Начинать с простого! Идти от легкого к сложному!»* ■

Выберите, например, проводника в Вашем вагоне, попутчика в поезде городской железной дороги, незнакомую сотрудницу, кого-либо из знакомых и т.д. Затем спросите себя.

— «Как я могу установить с ним / с ней контакт?»

— «Что мне интересно в нем /в ней?»

— «Что из области моих интересов он / она может знать?»

Сформулируйте какой-нибудь ни к чему не обязывающий вопрос или вежливое замечание — и вот у Вас уже есть зачин для беседы. (Как вести диалог дальше, мы поговорим позже.)

Избавьтесь от затруднений

Есть такие люди, которые говорят о себе: «Я просто не могу разговаривать легко и свободно!» Мне понятны Ваши мысли и чувства. Именно тогда, когда Вам наконец встретился интересный собеседник, Вы не можете произнести ничего толкового.

Мысли приобретают самостоятельность

Почему же в тех ситуациях, когда это необходимо, мы очень часто не можем сказать ничего разумного? Этому есть простое объяснение: наши собственные мысли о нас самих и ситуации.

О чем Вы думаете в решающий момент?

Вспомните ситуацию, в которой было сложно или вообще не удавалось вести непринужденную беседу. Представьте себе конкретного собеседника, с которым Вам было особенно трудно завязать разговор. Какая мысль сразу же возникает в голове и не дает Вам покоя в такие моменты?

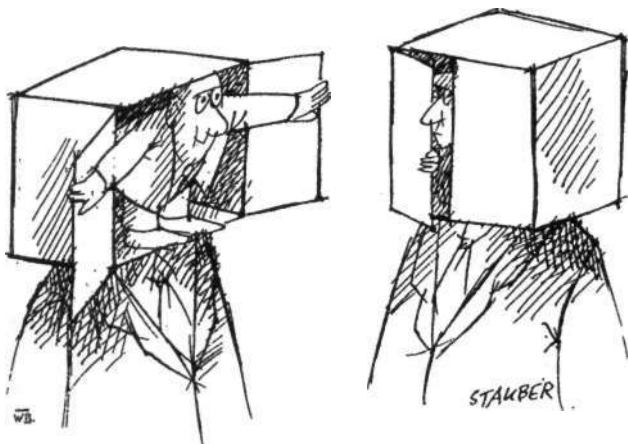
В основном это мысли такого плана.

— «О чем же мне с ним разговаривать?»

— «Я должен произвести хорошее впечатление»

— «Что он подумает обо мне, если я...»

Какие мысли возникают у Вас в таких случаях? Между тем Вы знаете, что благодаря здоровому интересу к людям и вещам Вы можете справиться с любой ситуацией, где требуется непринужденное общение. Однако именно этот спасительный интерес подавляется такими негативными мыслями. Тот, кто боится опозориться, не может проявлять его. Страх встретить отказ или неодобрение сильнее, чем интерес. Всегда, когда Вам в голову приходят такие мысли, вспоминайте о Вашем интересе к собеседнику или к ситуации.



Борьба мыслей и интересов

Достаточно уже того, что Вы направите внимание на свои мысли и удостоверитесь, что это всего лишь мысли, страхи, а не реальные факты. Отдавайте себе отчет: эти мысли подавляют то, что может вести Вас дальше. Подумайте, чего Вам стоят эти мысли, каков их результат. Затем сосредоточьтесь на Вашем интересе к ситуации или собеседнику, и эти мысли исчезнут.

Эта борьба между Вашими страхами перед возможным отказом и потерей лица, с одной стороны, и спасительным интересом — с другой, происходит всегда. Даже мастеров непринужденного общения одолевают сомнения. Но мастера в отличие от новичков представляют, как с этими сомнениями бороться: они осознают эту борьбу и помогают интересу победить.

Мастера непринужденного общения не позволяют голосу сомнения сбить себя с толку.

Интерес как панацея

Разумеется, недостаток интереса далеко не единственная причина затруднений при непринужденном общении. Некоторые другие причины мы подробно рассматриваем в этой главе: голос сомнения, страх перед развитием событий по наихудшему сценарию, нашептывания внутреннего критика, завышенные требования и т.д. Для страха перед непринужденной беседой немало оснований. Заинтересованное отношение к собеседнику или к теме разговора помогает во многих случаях.

Затруднения, связанные с непринужденным общением, могут иметь множество причин. При этом есть универсальное средство, простое, полезное и эффективное — искренний интерес.

Усмирите голос сомнения

Во многих ситуациях Вы наверняка охотно отдали бы пальму первенства интересу в непринужденном общении. Но как это сделать, когда Вас настойчиво преследуют мысли следующего рода.

— «Зачем ему со мной возиться?»

— «У меня гораздо меньше желания общаться, чем у него!»

— «Она такая замечательная, а я всего лишь машинистка!»

Доведите это до абсурда

Все эти голоса, мысли и ощущения так или иначе связаны с самооценкой и сводятся к следующему: «Я не достоин(а), чтобы он(а) со мной разговаривал(а)». Спокойно воспринимайте эту тревожную мысль и продолжайте в том же направлении: «Я всего лишь ответственный исполнитель, а он руководитель финансового отдела. Конечно же, он не захочет со мной общаться». Когда мысли доходят до этой точки, Вы начинаете видеть, насколько они абсурдны: руководитель отказывается от легкого разговора с сотрудником? Маловероятно, так как в непринужденной беседе первостепенное значение имеет не профессиональная

компетенция или занимаемая должность, а личная заинтересованность.

Развитие событий по наихудшему сценарию

Нехватка мужества начать разговор чаще всего объясняется тем, что мы боимся получить отказ. Давайте не будем обращать на это внимание. Существуют лучшие решения!

Что же может произойти?

Проблема страха перед отказом заключается в том, что страх всегда хуже, чем сам отказ.

Почему мы боимся заговорить первыми, когда встречаем интересного человека? Потому что боимся получить отказ. Как только Вы обнаружите у себя этот страх, спросите себя: что может произойти в худшем случае? Ответ Вас наверняка удивит.

Дело в том, что, когда мы пытаемся представить себе наихудший вариант развития событий, приходит понимание: это не так болезненно, как сломанная нога. В этом случае я не рискую ни здоровьем, ни работой. Я не теряю при этом денег. Когда Вы это осознаете, Ваши опасения значительно уменьшатся.

«А если собеседник станет надо мной смеяться?» Тогда посмейтесь вместе и скажите: «Что ж, не получилось. Такова жизнь. По крайней мере, я попытался». В отли-

чие от насмешника Вы оказываетесь в положении того, кто смеется последним.

Страх попасть в неловкое положение

Наконец, представьте себе самое худшее: что могло бы произойти в этом случае, что мог бы сказать или подумать о Вас собеседник? Затем представьте себе, как Вы могли бы на это отреагировать, поразмыслив и разобравшись в сути дела. Как только Вы выясните, каков наихудший сценарий развития событий, и разработаете программу действий, страх исчезнет. Потому что, даже если Ваш разговор приобретет самый неприятный оборот, Вы будете знать, что делать.

Истинная причина нашего страха лежит в том, что мы не столько боимся попасть в неловкое положение, сколько опасаемся, что не сможем из него достойно выйти.

■ *Как только Вы поймете, как можно разрешить ту или иную ситуацию, она перестанет внушать опасения.* ■

Как справиться с внутренним критиком

Как мы уже видели, от маленького разговора в перспективе голова полнится тревожными мыслями. И во время разговора такие мысли снова лезут в голову.

— «Ну и что мне теперь сказать?»

— «Боже мой, никто меня не понимает!»

— «Я снова запутался — какой стыд!»

Все эти мысли сводятся к одному общему знаменателю: «Того, что я говорю, явно недостаточно!» Это типичные мысли так называемого внутреннего критика. Они многих людей удерживают от участия в разговоре. Или приводят к тому, что такое участие очень ограничено. Каждый из нас знает внутреннего критика.

В этом вопросе доверяйте только одному мнению: мнению Вашего собеседника.

То, что говорит внутренний критик, как правило, не соответствует истине. Это легко заметить по реакции слушателя: в то время как говорящий осыпает себя упреками, слушатели не сводят с него глаз. Им совершенно все равно, сколько раз тот сбился или запнулся. Их интересует только то, что он говорит. Кроме того, сами они тоже нередко запинаются.



Безупречный диалог никому не нужен

Люди ХОТЯТ с Вами общаться — вот и все. Сделайте им одолжение. А когда внутренний критик снова начнет возмущаться: «Это не слишком удачно сформулировано!», возразите: «Может быть, ну и что из того? Посмотри лучше на людей — они довольны разговором. Так что оставь меня в покое!» Когда мы избираем конструктивный подход к делу, внутренний критик замолкает и напоминает о себе потом крайне редко.

Не предъявляйте к себе слишком высокие требования

Многие из тех людей, которые, казалось бы, вынуждены прибегать к непринужденному общению в силу своей должности, этого не делают. «Все это так банально и бессмысленно! Просто не верится, что люди могут изрекать такие пошлости!» — говорят они.

С такими предубеждениями невозможно преуспеть в непринужденном общении, и никакие практические советы при этом не помогут. Вам необходимо позитивное отношение. Чтобы сменить негативные установки на позитивные, используйте ту же технику, что и для борьбы с внутренним критиком: разберитесь с препятствующими Вам мыслями.

Подходите к делу позитивно

Это можно сделать следующим образом: «Спору нет, все это весьма тривиально и поверхностно. И все же люди ведут светские разговоры. При этом у них нет

задачи докопаться до сути, непринужденное общение помогает просто отдохнуть и расслабиться».

Если отдых как одна из целей непринужденного общения Вас не устраивает, обратитесь к другим мотивам, таким как установление и поддержание связей, получение интересных сведений, снятие стресса и обеспечение благоприятного климата для дальнейшего общения. Вскоре Вы увидите, что непринужденное общение может доставить немало удовольствия, несмотря на то, что оно не отличается особой глубиной.

Как стать мастером непринужденного общения

Как завязать разговор? Как обращаться на вечеринках к группам людей? Различные ситуации общения предполагают использование различных техник. В этой главе Вы узнаете, как, когда и какие техники можно применять.

С чего начать?

Правильное отношение — половина успеха

Как правило, самое трудное для начинающего — это завязать разговор: «Я в первый раз вижу этих людей, и мне нужно им что-то говорить? Это невозможно! О чем мне с ними беседовать?»

Стакан наполовину полон, а не пуст

Мастера непринужденного общения подходят к делу иначе: «Я вижу его в первый раз — сколько всего я могу узнать о нем! Замечательно!» При таком отношении общение происходит как бы само собой, потому что любопытство является отличным двигателем.

Что Вас интересует?

Если стресс от первого знакомства слишком велик и Вы не в состоянии настроиться позитивно, попробуйте поступить следующим образом: спросите себя, чем интересен для Вас потенциальный собеседник. Каждый человек интересен, даже если Вы его почти или совсем не знаете.

- «Дорогой господин Майер, мне рассказал о Вас мой шеф, но, к сожалению, я ничего не знаю о Вас, кроме имени. Поэтому мне стало интересно: какова цель Вашего визита? Где Вы работаете? Какие обязанности исполняете?»

- «Мне лишь известно, что Вы работаете в области информационных технологий. А чем именно Вы занимаетесь?» или: «Расскажите, пожалуйста, немного о себе».

Так можно начать интересный разговор.

Старайтесь избегать заученных фраз и словесных штампов

Есть люди, которые в ситуации непринужденного общения чувствуют себя настолько неуверенно, что заучивают фразы, подобные приведенным выше, наизусть, а затем пытаются воспроизвести их по памяти. При этом достигается эффект, обратный тому, на который рассчитывали.

- *Непринужденное общение основывается не на заученных фразах, а на заинтересованности.* ■

Общие фразы — палка о двух концах

Безусловно, общие фразы тоже помогают поддерживать разговор. Но при этом разговор достаточно быстро заканчивается, так как Ваш собеседник замечает, что Вы используете клише, и делает вывод, что он Вам не интересен. Поэтому не удивляйтесь, если увидите, что Ваш собеседник разочарован или раздражен и не заинтересован в дальнейшем общении.

Если Вы решаете использовать какой-либо из образцов, представленных в этой книге, выказывайте такую заинтересованность в ответе партнера, как если бы от

этого зависело все Ваше счастье. Никакие заученные фразы и словесные штампы не помогут Вам поддерживать разговор. Только Ваша заинтересованность позволяет достичь этого.

Стандартные способы начать разговор

Некоторым бывает сложно найти подходящее начало для беседы. В таком случае можно воспользоваться стандартными темами.

- Поговорите о выходных, праздниках или временах года: «Вы уже были в отпуске?», «Как прошли выходные?»
- Обратите внимание на что-нибудь необычное, бросающееся в глаза: «А что это за кубок вон там, на полке?», «Какой красивый жакет — он часом не из Италии?»
- Затроньте актуальные темы: «Вы читали, что цены на входные билеты в новый музей будут вдвое выше, чем планировалось?»
- Многие мужчины любят беседовать о спорте. Воспользуйтесь этим: «Как Вы относитесь к тому, что мировой чемпионат проводится в двух странах?» Если Ваш собеседник не интересуется спортом, это тоже может стать предметом разговора: «Ах, футбол Вам кажется скучным? А какие виды спорта предпочитаете Вы?»
- Запросите информацию (время, направление и т.п.): «Вы не знаете, наш поезд опаздывает?» И вдобавок к этому: «Куда Вы направляетесь?» Завязать разговор

таким образом проще всего, так как большинство людей охотно окажут Вам такую небольшую услугу.

- Излюбленная тема, конечно же, это погода — прекрасное начало! И вот Вы уже переключаетесь на такие темы, как прошлый отпуск или планы на ближайшие выходные.
- Спросить, не найдется ли у собеседника сигареты и не даст ли он Вам прикурить, — одно из самых типичных приглашений к разговору. Даже если этот человек не курит, этим можно воспользоваться для продолжения беседы: «А, так Вы не курите? Я тоже решил непременно с этим покончить...»

Условия успешного начала беседы

Как правило, понятно, когда собеседник ждет от Вас первого шага. В этом случае Вы можете воспользоваться двумя-тремя соответствующими ситуации темами или вводными фразами. Это придаст Вам уверенности.

Естественно, предполагается, что Вы хотите и можете общаться на эти темы. Если погода Вас не интересует, выберите что-нибудь другое. Возможностей много. У Вас есть свобода выбора.

Не бойтесь показать, что Вы чего-то не знаете

Если по какой-то теме Вы недостаточно информированы, то это не препятствие. В некоторых случаях это может стать преимуществом. Многие люди приходят в восторг, встретив собеседника, готового с благодарностью выслушать все, что они знают по определенной теме.

Проявляйте внимание

Мастера непринужденного общения иногда нарочно притворяются наивными, ставя собеседника в более выгодное положение. Тем самым они заслуживают благодарность. Этот прием хорошо известен специалистам по продажам. В их среде распространен довольно циничный афоризм: «Когда Вы даете кому-то деньги, взамен получаете внимание; когда уделяете кому-то внимание, в ответ получаете деньги». То же самое применимо к ситуации непринужденного общения.

■ *Уделите Вашему собеседнику внимание, и в ответ Вы получите его заинтересованность.* ■

Разговоры на вечеринках, приемах, конгрессах

Устанавливаем контакт с группами людей

Когда в одном помещении собирается много людей, им нелегко включиться в общение. Если Вы хотите завязать беседу с кем-нибудь, кто стоит или сидит в одиночестве, можете воспользоваться советами на с. 38. А что делать, когда речь идет о целой группе людей? Просто встаньте рядом и немного помолчите. Вы ведь пока не знаете, что является предметом обсуждения.

■ *Присоединитесь к группе и употребите главный козырь в непринужденном общении: пристальное внимание.* ■

Продемонстрируйте внимание

Как можно проявить внимание? Кивайте, смейтесь, улыбайтесь, сердитесь вместе с другими. К знакам внимания также относятся высказывания вроде «Хм», «Да, точно», «Вот и я говорю», «Как Вы сказали?», «Ну, здесь Вы, похоже, немного перегнули палку». Проникнитесь настроением группы. Члены группы совсем не обязательно воспримут это как попытку втереться в доверие. За Вами наблюдали некоторое время настороженно и теперь думают: «Отбой! Это один из нас! Ему интересны и мы, и наша тема. Добро пожаловать!» Вы заметите это по посылаемым Вам взглядам, улыбкам и жестам: Вас приняли. Ваше желание исполнилось.

Групповое общение: проблемы со «СТЫКОВКОЙ»

А что делать в том случае, если Вы не имеете ни малейшего представления о теме, обсуждаемой в группе, к которой только что присоединились? Воспользуйтесь этим шансом и узнайте некоторые вещи. Вот несколько примеров, как можно вести себя в подобной ситуации.

- Вы можете прямо заявить о своем пробеле в знаниях: «Прошу прощения, но я полный профан в области моторов. Однако то, что Вы сказали, очень меня заинтересовало. Так что же такое общая топливная

магистраль?» Эксперт, к которому Вы обратились, будет Вам благодарен за то, что Вы дали ему возможность блеснуть своими знаниями.

- Вы также можете задать серьезный вопрос: «А что выигрывает обычный водитель, как я, от использования технологии общей топливной магистрали?»
- Вы показываете, как Вы удивлены и впечатлены: «Как Вы можете все это знать? Просто уму непостижимо!»

Если кто-то над Вами смеется

Многие новички в области непринужденного общения не отваживаются задавать вопросы, опасаясь попасть в неловкое положение, услышав в ответ: «Как, Вы не знаете, что такое общая топливная магистраль? Ведь это общеизвестно».

Не уходите в защиту

На случай, если вдруг случится что-нибудь в этом роде, хотя вероятность этого чрезвычайно мала, Вы можете заранее подготовиться, продумать план действий. Ни в коем случае не пытайтесь защищаться: «Но я же не механик. Откуда мне это знать?» Этим Вы лишь покажете, что чувствуете себя задетым.

Вместо этого придумайте какой-нибудь парирующий ответ.

- «Да, я этого не знаю. Ну и что?»
- «Представьте себе, мне это действительно не известно. Так, может, Вы мне объясните?»

- «Ах да, теперь я поставил Вас в затруднительное положение. Право же, я не хотел. Как же Вы можете мне объяснить то, чего сами не знаете?» В таком случае «нападающий» будет вынужден предоставить Вам объяснение, чтобы не опозориться перед всеми.

Скучные темы

Пожалуйста, не отклоняйтесь от темы даже в мыслях!

Иногда Вам по тем или иным причинам приходится пребывать в группе, обсуждающей совершенно скучную, на Ваш взгляд, тему. Если все Ваши попытки перевести разговор в другое русло терпят неудачу, не выключайтесь из общения, погружаясь в свои мысли: другие заметят это и огорчатся. А Вам бы этого, конечно, не хотелось.

Бойко обсуждайте даже самую скучную тему

Есть способ сделать интересной даже невыносимо скучную тему: попытайтесь понять, чем она интересна для других. Это одно из самых увлекательных занятий. И зачастую оно гораздо интереснее, чем сам разговор.

Спросите себя: почему этого человека интересуют почтовые марки? Что чувствует, думает, переживает тот, кто коллекционирует пауков? Зачем он это делает? Что это ему дает? Вы вполне можете произнести эти вопросы вслух. Это только сделает диалог более интересным и продуктивным. Ведь собеседник замечает: «Вот как, я ему на самом деле интересен!»

Как вести беседу гладко?

У новичков обычно возникает множество вопросов, касающихся непринужденной беседы — от выбора подходящей темы и оптимального способа вести разговор до умения его правильно завершить. Ниже приведены типичные вопросы и возможные ответы на них.

А что, если я скажу что-то не так?

За этим вопросом скрывается широко распространенный страх быть отвергнутым, который мешает нам общаться с другими людьми: «А что, если я скажу что-то не так? Да — что тогда? Что, мне оторвут в этом случае голову? Мой шеф перестанет со мной разговаривать?» Когда Вы задаете себе такие вопросы, страх мало-помалу исчезает. Вы ведь знаете, что ничего такого не случится. Подумайте о наихудшем возможном сценарии развития событий.

■ *Зачастую страх — это очень размытое ощущение. И когда Вы пытаетесь его конкретизировать, оно нередко исчезает.* ■

Что делать, если Ваша реплика окажется неудачной

Прежде всего подумайте о тех решениях, которые помогут Вам достойно выйти из сложившейся ситуации. К примеру: «Если я...



- ...скажу что-то действительно неподходящее, я могу объясниться: "Мне очень жаль, но я этого не знал. Спасибо за замечание";
- ...скажу что-то, что выведет моего собеседника из себя, я могу попросить прощения: "Я совсем не хотел Вас обидеть. И подумать не мог, что Вы воспримете это так близко к сердцу";
- ...скажу что-то, о чем тут же пожалею, я сразу признаю это: "Прошу прощения, это у меня нечаянно вырвалось. Я просто недостаточно подумал, прежде чем начал говорить"».

Каждый имеет право на ошибку

Вы должны усвоить, что в непринужденном общении далеко не всегда все получается гладко. Даже беседуя о мелочах, люди порой говорят что-нибудь не так. Однако это никого не смущает, потому что главная задача светской беседы — поддержать разговор.

Часто это удастся наилучшим образом, именно когда Вы ошибаетесь или заявляете, что не знаете чего-либо: «Как? Максимальная налоговая ставка в Германии меньше шестидесяти процентов? Я этого не знал. Почему же тогда все жалуются на слишком высокий уровень подоходного налога?» И вот Вы уже в центре замечательной дискуссии.

Так что смелее, доверяйте себе. Просто возьмите и скажите что-то несоответствующее действительности или признайтесь, что чего-либо не знаете, — и стройте на этом основании непринужденную беседу.

Как найти общую тему?

Новички в области светской беседы часто опасаются ситуации смущенного молчания, когда собеседникам не удастся найти общую тему. Избежать этого помогут советы на с. 38. Но что, если Вы случайно затронете тему, которая совершенно не интересует Вашего партнера? Тогда Вы можете сделать темой для обсуждения сам факт неприятия собеседником предложенной темы! «Вы терпеть не можете спорт? А почему?» Вопросы с «почему» всегда предполагают получение ответа.

Затем просто двигайтесь дальше в этом направлении. Он не любит спорт, потому что в детстве однажды сломал ногу и был прикован к постели несколько недель. В это время он пристрастился к чтению. А Вы, напротив, больше любите смотреть телевизор, чем читать. Недавно по телевизору шла передача про драпировку — и не успели Вы оглянуться, как разговор заходит о gobelenaх. Вы в один голос восклицаете: «Боже мой, неужели Вы тоже интересуетесь средневековыми драпировками в старинных усадьбах?»

■ *Для того чтобы найти общую тему, Вам необходимо поддерживать разговор до тех пор, пока Вы ее не обнаружите.* ■

Естественно, что первые несколько предложений могут даваться Вам нелегко. Не всегда разговор протекает гладко с самого начала. Это совершенно естественно. Когда двое начинают общаться, им прежде всего необходимо настроиться друг на друга.

Существуют ли универсальные способы начать разговор?

Есть по крайней мере два вопроса, гарантирующих успешное начало общения и позволяющих сразу найти общую тему. Более того, Вы можете быть уверены, что все из присутствующих попытаются на них ответить.

■ Когда Вы общаетесь с кем-то по личным вопросам: «А кто Вы по профессии?»

- Когда Вы общаетесь с кем-то по работе: «А чем Вы занимаетесь в свободное от работы время?»

Так завязывается разговор, конечно, при условии, что Вы выказываете хотя бы некоторую заинтересованность в ответе. Просто продолжайте расспрашивать собеседника до тех пор, пока не узнаете, чем, почему, зачем, когда и с кем он занимается.

У нее экзотическое хобби

Вы можете возразить: «Но что мне говорить, если она увлекается чем-то весьма экзотическим, ведь я не могу ничего сказать по этой теме?» В таком случае не говорите, а спрашивайте. Речь идет не об обмене мнениями, а о внимании, заинтересованности и уважении. Мы с Вами уже удостоверились, что темы, о которых Вы не имеете ни малейшего представления, прекрасно подходят для непринужденного общения (с. 43).

Как выяснить, что интересует собеседника?

Слушайте внимательно, он сам Вам расскажет

Многие новички тревожатся: «Но я ведь понятия не имею, что может его интересовать!» Выяснить это не составляет труда: просто внимательно слушайте собеседника! Ведь то, о чем он говорит, безусловно, представляет для него интерес. Не спрашивайте себя в сомнениях: «Какую бы мне затронуть тему?» Бейте

врага его же оружием. Пусть Ваш собеседник ищет подходящую тему. Дайте ему возможность поговорить. Он сам Вам скажет о том, что его интересует.

Многие избирают другую тактику. Сначала они касаются первой темы — собеседник не проявляет интереса. Затем переключаются на вторую — с тем же результатом. И так далее. Они пытаются осчастливить партнера предложенной темой вместо того, чтобы предоставить ему возможность выбора. Таким образом невозможно добиться приятного и интересного общения.

Как разговаривать молчуна

Если Ваш собеседник молчун, он навряд ли сообщит Вам о том, что его интересует. Тогда воспользуйтесь тем, что Вы о нем знаете, или тем, что видите на нем.

- Вам бросается в глаза что-нибудь в его одежде? Заговорите об этом: «Я вижу, Вы носите ковбойский галстук...»
- На дворе зима, а у него бронзовый загар: задайте вопрос.
- Он ездит на автомобиле определенной марки? Эта тема абсолютно точно его интересует.
- На что он смотрит особенно внимательно или часто? Спросите, интересует ли его этот предмет, а если да, то почему.
- Что Вы о нем слышали? Он обожает играть в гольф, любит мастерить или коллекционирует что-либо? Воспользуйтесь этими знаниями об интересах Вашего собеседника.

Многие новички допускают следующую ошибку: они начинают разговаривать о своей излюбленной теме в надежде, что другим она так же интересна. Поступая таким образом, Вы полагаетесь на волю случая и очень часто промахиваетесь.

Гораздо более удачный способ разговаривать молчаливого человека — попытаться определить область его интересов, внимательно слушая его и наблюдая за ним.

Нет желания поболтать?

А что, если у человека не возникает желания общаться? С первой попытки Вы этого не узнаете. Только с третьей. Дайте время себе и ему. Если это не дало результата, оставьте этого человека в покое, раз уж он не расположен общаться. Вы также можете спросить с нотой неуверенности: «У Вас нет сейчас желания общаться?»

Как построить разговор?

Этот вопрос задают очень часто, и на него есть совершенно определенный ответ: никак. По крайней мере, совсем не так, как, например, презентацию, которую Вы изначально выстраиваете в соответствии с определенной структурой.

Суть различия такова: презентация представляет собой монолог, а беседа — диалог. А поскольку беседа является продуктом совместной деятельности, «управление» диалогом состоит в том, чтобы проявлять интерес

к собеседнику, задавать вопросы, выяснять, что он считает важным, создавать климат доверительности и сотрудничества.

Не препятствуйте естественному развитию диалога

Это самая приятная черта непринужденного общения! Можно перескакивать с пятого на десятое, говорить сначала об уходе за зубами, затем о моторах, а потом от обсуждения моторов переходить к кулинарным рецептам. Для непринужденного общения невозможно составить контрольный список «Семь способов выстроить безупречный диалог». Есть гораздо более простое средство: предоставьте диалогу течь, развиваться спонтанно и естественно.

Если Вам это удастся, то непринужденная беседа принесет Вам удовольствие и снимет напряжение. Такого рода общение позволяет отключиться, потому что в этом случае нет необходимости следить за развитием диалога или пытаться его контролировать. Именно на этом основывается терапевтическое воздействие непринужденной беседы.

- *В условиях непринужденного общения не нужно пытаться выстраивать или контролировать беседу. Расслабьтесь и позвольте диалогу развиваться спонтанно.*

В середине 1980-х годов журнал «Тайме» приводил результаты исследования, которое состояло в том, что группа менеджеров ходила к психотерапевту, а контрольная группа регулярно посещала бар и участвовала

в непринужденном общении. Через шесть недель в обеих группах у людей, страдавших легкими неврозами, были отмечены значительные улучшения. Вот так!

Как вести себя, если диалог прерывается?

Пауза в разговоре вовсе не катастрофа. Она свидетельствует лишь о том, что обсуждаемая тема уже начала надоедать Вашему собеседнику или он вообще потерял к ней интерес. Вы можете оживить диалог, задав какой-нибудь дополнительный вопрос, или же переключиться на любую другую интересную тему.

Молчание собеседника тоже может стать темой для обсуждения

Вы можете проявить чуткость к собеседнику и попытаться выяснить причину его молчания. Вот несколько примеров, как это можно сделать.

- «Это просто ужасно, такое несчастье!»
- «Н-да, тут поневоле задумаешься».
- «Ах, налоги, какая же это утомительная тема».

Не паникуйте

Когда общение прерывается, многие новички начинают паниковать: «Что же мне теперь сказать? О чем бы нам еще поговорить?» Эти мысли только усугубляют ситуацию. Вы доводите себя до такого состояния, что в голову просто не приходит ничего подходящего.

Спрашивайте себя не «Что бы мне сейчас сказать?», а «Что еще мне хотелось бы узнать?» Возможно, это:

- что-то, о чем уже шла речь до этого: «А еще Вы говорили тогда, что... Я могу Вам задать еще один вопрос?»;
- нечто, связанное с обсуждаемой темой: «Всякий раз, когда речь заходит об авариях, мне приходит на ум аварийная служба. Интересно, дает ли членство во всеобщем германском автоклубе какие-нибудь преимущества?»;
- нечто совершенно новое: «А можно вопрос не в тему: Вы уже читали новый отчет о работе?».

■ *Даже если Вам совсем нечего сказать по данной теме — есть универсальное средство: спрашивайте!* ■

Как перейти к обсуждению насущных проблем?

Обычно непринужденный разговор прекращается сам собой, когда все участники знают, что им еще предстоит обсудить нечто важное. Если Вы боитесь погрязнуть в пустой болтовне, у Вас есть прекрасная возможность положить этому конец: просто нужно заранее позаботиться о том, чтобы каждый из участников разговора знал о необходимости поговорить по делу. Например, следующим образом: «Здравствуйте, господин Майер, сегодня мы собираемся обсудить новый проект. Но прежде всего мне хотелось бы узнать, как Вы провели отпуск».

Невербальные сигналы

ЕСЛИ же кто-то никак не может остановиться, зачастую бывает достаточно невербальных сигналов, чтобы он перешел к делу. В зависимости от ситуации, более или менее приличными могут оказаться следующие средства:

- нетерпеливые взгляды;
- продолжительное молчание;
- демонстративный взгляд на часы.

В особо сложных случаях можно воспользоваться менее вежливыми средствами, такими как выразительное покашливание.

Как перевести разговор в нужное русло

Перед новичками нередко встает вопрос: как именно можно перейти от непринужденного общения к обсуждению насущной проблемы? Очень просто: скажите об этом прямо. В зависимости от ситуации, можно использовать следующие модели.

- «Да, об отпуске всегда приятно поговорить... Но давайте перейдем к делу».
- «А теперь мы должны кратко обсудить заказы на этот месяц».
- «На самом деле нам еще следовало бы поговорить о деле Мюллера».
- «О верховой езде я могу говорить часами. Однако мне хотелось бы знать, какова фактурная стоимость».
- «Уважаемый господин Шмидт...» Тот, услышав свое имя, замолкает, так как знает, что за этим последует

нечто важное. Затем Вы просто продолжаете: «Еще нам непременно нужно...»

- «Очень приятно поговорить с Вами, но теперь...»
- «Это была очень увлекательная беседа. Но не могли бы мы...»

Как завершить разговор?

Просто воспользуйтесь подходящим моментом! При непринужденном общении в большинстве случаев понятно, когда дело идет к концу. Например, когда возникла пауза. Если Вам или Вашему партнеру уже достаточно сказанного, используйте учтивую, уважительную и дружескую формулу завершения, наподобие тех, что были представлены выше, а затем вежливо попрощайтесь с собеседником.

- «Было так приятно с Вами поболтать. Ну счастливо — до скорого!»
- «Как не хочется браться за работу после такой увлекательной беседы, однако же придется».
- «Ну вот и все. Кстати, когда мы с Вами снова увидимся? На общем заседании? Пока!»

Как разряжать напряженные ситуации в семье

Непринужденное общение в семье? Конечно, ведь, даже общаясь с домочадцами, каждый день приходится сталкиваться с проблемными ситуациями. И нередко случается,

что именно дома не хватает времени на то, чтобы подробно обсудить проблему. Поэтому во многих семьях не принято много разговаривать друг с другом или с детьми. Непринужденная беседа — прекрасное средство, которое позволяет изменить ситуацию. Возможностей для этого немало, нужно просто суметь ими воспользоваться.

Торжественное молчание за завтраком

Во время еды семейный стол представляет собой потенциальную зону бедствия, если говорить об общении. Давно стала привычной картина членов семейства, сидящих за столом друг против друга и погруженных в глубокое молчание, изрядно действующее на нервы. Один семейный терапевт сказал однажды: «Большинство браков распадается за завтраком или во время отпуска». В этом есть доля истины.

Любые отношения предполагают общение

Молчание, которое приходит в отношения вместе с повседневной рутинной после того, как отбушевали первые страсти, выглядит пугающе. Проходит год-другой, и возникает пресыщение. Неудивительно, что супруги перестают общаться.

■ Многие думают, что супруги перестают разговаривать друг с другом оттого, что появляется пресыщение. Хотя на самом деле все как раз наоборот: чувство пресыщения возникает из-за того, что они перестают общаться. ■

Общение укрепляет любые отношения. При этом круг тем отнюдь не ограничивается желаниями детей, домашними делами и старинной резиденцией на Ибнице, то есть значительными темами. Поддерживать отношения и каждый день придавать им новизну позволяют коротенькие разговоры возле дверей до ухода на работу и после возвращения домой или за общим столом.

Как вступить в разговор со своим партнером

Не стоит ждать, пока представится возможность для разговора. Разговоры редко возникают сами по себе — для этого необходимо действовать. Пытайтесь вовлечь Вашего партнера в общение. Как раз для того, чтобы завязать застольную беседу, существует немало предлогов.

*Да нет, ничего особенного... Я хотел
позвонить тебе, чтобы сказать, что
я собирался тебе позвонить! До скорого...*



- Ночной сон: «Как тебе спалось?», «Тебя тоже разбудил этот шум около часа?»
- Погода: «Довольно прохладное выдалось сегодня утро».
- Распорядок дня: «Что у тебя сегодня запланировано?»
- Дети: «А что, разве Петер сегодня не делает математику?»
- Работа: «Просто не могу думать о сегодняшнем собрании!»
- Дом, хозяйство: «Ты тоже считаешь, что пора подумать о новой калитке в саду?»
- И наконец, самый лучший повод — что-нибудь приятное: «Как здорово ты вчера оттащила детей от телевизора — высший класс!», «То, что ты вчера после напряженного рабочего дня забрал мою машину из ремонта — это просто супер! Спасибо!»
- Идеальное начало для разговора с партнером /партнершей — его / ее любимая тема, даже если Вы сами находите эти темы не столь интересными или слишком уж обычными. Попробуйте проявить интерес, спросите, что его / ее занимает, увлекает или беспокоит. Тогда общение пойдет как по маслу.

ГОДЯТСЯ не все темы

Будьте внимательны: Ваше приглашение к общению должно учитывать желания партнера. Если, к примеру, Вы знаете, что по утрам Ваш партнер особенно болезненно реагирует на какую-либо тему, исключите ее из общения. Если он не принимает Ваше приглашение к общению или делает это неохотно, не настаивайте на

продолжении. Ваш партнер хмурится и ворчит? Пожалуйста, если это ему нравится.

Упреки ни к чему не приведут

Если партнер часто или подолгу бывает в плохом настроении, не заявляйте с укоризной: «Постоянно ты сидишь, уткнувшись в эту чертову газету!», «Хоть бы раз спросил меня о моей работе!»

» Тот, кто начинает разговор с упрека, тем самым сразу же исключает всякую возможность оуктивного продолжения беседы.

Лучше говорите без тени упрека, открытым текстом по схеме: показать понимание — выступить с заявлением от первого лица («Я думаю, что...», «Я чувствую себя...») — заявить о желании.

Пример

«Я знаю, что по утрам тебе не очень хочется разговаривать (понимание). Но мне сегодня так одиноко (заявление от первого лица). Поговори со мной хоть немного (желание).»

Общаетесь ли Вы со своими детьми?

Большинство родителей теряют контакт со своими отпрысками тем больше, чем больше их дети взрослеют и чем старше становятся они сами. Просто становится не о чем разговаривать или же родители пускают словесные торпеды: «Как дела с учебой?», «А разве может быть по-другому? Как всегда».

Молодежь опасается родительской «кувалды»

Почему многие дети так нервно реагируют на безобидное приглашение к общению? Потому что они знают: оно безобидно только на первый взгляд. Стоит лишь принять приглашение и посетовать на проблемы с математикой, как сразу же на тебя обрушивается родительская «кувалда»: «Значит, ты должен усерднее учиться!»

В большинстве случаев родители утрачивают право на непринужденное общение с детьми, когда те еще достаточно малы. Ну какой ребенок захочет разговаривать с тем, кто все знает наперед? Почему? Потому что очень быстро становится ясно, что родителей интересует не он сам, а его успехи, то есть, главным образом, оценки, поведение или достижения.

Как показать заинтересованность собственному ребенку?

Если Вы хотите вновь обрести утраченную связь с Вашими детьми и сохранить ее, позаботьтесь о том, чтобы приглашение к общению недвусмысленно свидетельствовало о Вашем интересе к личности ребенка.

- Вместо «На кого ты похож? Чем ты так расстроен?» скажите: «Мне кажется, ты чем-то рассержен. Что случилось? Может, я сказал что-то не так и обидел тебя нечаянно?»
- Вместо «Ну и как словарный диктант?» скажите: «Что, словарный диктант и правда оказался таким сложным, как ты предполагал?»

- Вместо «А какие еще у тебя предметы?» скажите: «Я знаю, тебя очень раздражает, что я никак не могу запомнить твои предметы. А все потому, что я слишком мало об этом знаю. Можно задать тебе пару вопросов?»
- Вместо «Что? Опять тройка? Ну же, возьми себя в руки!» скажите: «Не принимай это так близко к сердцу. Лучше скажи мне, как я могу тебе помочь».
- Вместо «Ну как, в школе все в порядке?» скажите: «Вчера ты обронил, что с немецким дела неважно. Чем я могу тебе помочь?»

Начиная разговор таким образом, Вы показываете своим детям заинтересованность. Естественно, что многим детям легче беседовать, когда речь идет не только о них: расскажите им о том, как Вы сами справлялись с подобными трудностями!

Разумеется, если Вы однажды потеряли доверие в глазах собственных детей, вернуть его не так просто. Однако возможно. Для этого Вам надо «всего лишь»:

- проявить терпение и выдержку и делать попытки к сближению до тех пор, пока дети не преодолеют свой скепсис и не пойдут Вам навстречу;
- сохранять самообладание при обсуждении запретных тем (не следует говорить: «Как? У тебя уже есть друг?», лучше сказать: «Ах, вот как? И как его зовут?»);
- уделять больше внимания не поведению, а личности ребенка.

Возвращение домой в плохом настроении

Когда один из супругов приходит домой с работы, нередко происходит небольшой кризис в отношениях. В особенности это характерно для мужчин: зайти домой и, не сказав ни слова, удалиться — в любимый подвальныйчик, к телевизору, на пробежку или усесться за компьютер. Женщины же в таком случае обычно либо безмолвно страдают, безуспешно пытаясь завязать разговор, либо начинают болтать без умолку в надежде, что он все же как-нибудь отреагирует. Есть лучшие способы.

Непринужденное общение после работы

Учтите, что Вашей половине может понадобиться достаточно много времени, чтобы отдохнуть и прийти в себя. Обычно хватает 20 минут. После этого с партнером можно общаться. Если же ожидание слишком затягивается, следует поговорить с ним об этом. Только не накидывайтесь на него сразу, как только он вошел.

Если Ваш партнер/ партнерша нуждается в отдыхе после возвращения с работы, предоставьте ему /ей такую возможность.

Придите к соглашению, которое позволит Вам комфортно сосуществовать. Одно из самых важных правил состоит в следующем: «Вернувшись домой, скажи по крайней мере три предложения: "Что случилось за день? Как ты себя чувствуешь? Почему?"»

Кроме того, для непринужденной беседы после работы можно порекомендовать еще несколько полезных правил.

- Никогда не спрашивайте: «Каким был твой день, любимый?» Многим эта фраза кажется оскорбительной в силу ее общего характера. Задавайте конкретные вопросы.
- Спрашивать конкретно — не значит говорить: «Как прошла беседа с председателем?», нужно сказать: «До председателя наконец дошло, как ты хотел бы реструктурировать подведомственное тебе подразделение?» После этого Вам останется только слушать...
- Спрашивайте снова и снова: «Ты часто употребляешь понятие "точка безубыточности". Я понимаю, что мой вопрос кажется тебе глупым, но все же объясни мне, что это значит».
- Ни в коем случае не критикуйте своего партнера — это верный способ убить разговор. Если уж Вы хотите его покритиковать, найдите для этого более подходящий момент. Если же Вы, наоборот, стремитесь его разговорить, поддержите его дипломатично: «Пять сделок за сегодня? Вот это да, как тебе это удалось?»

Спасение отношений в отпуске

Судья по семейным делам утверждает: «Две трети всех браков, которые мне приходится расторгать, распадутся во время или после совместно проведенного отпуска. Очень часто партнеры впервые замечают, что им, по сути, нечего больше сказать друг другу».

Конечно, в этом случае можно посоветовать парам, брак которых находится под угрозой распада, проводить отпуск по отдельности. Так действительно поступают многие люди, имеющие большой опыт отношений. Тем же, кому такое решение проблемы кажется непод-



ходящим, можно посоветовать следующие способы, позволяющие снять напряженность:

- спокойно принимайте сбои в общении во время отпуска;
- не вините при этом ни себя, ни своего партнера;
- также можно сделать лишенный оттенка упрека замечание: «Да уж, похоже, что обычно мы разговариваем только о детях, домашних делах и работе».

Откройте для себя заново своего партнера

Непосредственное общение идеально подходит для этого. Существует множество вариантов, которые позволяют лучше узнать друг друга, непринужденно общаться и снять возникшую напряженность в отношениях.

- «Странно, мне никогда не приходило в голову, что тебе нравится завтракать бутербродом с желе». — «А у нас на завтрак почти всегда мюсли». — «Так тебе это не нравится?» — «Нет, почему же, но иногда можно поесть и яблочного желе...» — «Ну так давай я куплю?»

- «Ты в новой юбке?» — «Да нет, она у меня уже давно, дорогой». — «Никогда не обращал внимания. Отлично смотрится!» — «Да, ткань очень хорошая, подходит идеально».
- «А чем мы займемся потом? Может, сходим на пляж? Нет? Тебе надоело ходить на побережье? А что бы ты предпочел? Тогда давай сначала на пляж, а затем в базилику».

Поговорите о том, что у Вас перед глазами

В отпуске Вам случается наблюдать много странного и необычного. Все это можно сделать предметом обсуждения.

- «Я только сейчас обратила внимание, посмотри, сколько здесь шведов! Ты это тоже заметил? Правда забавно? А сколько они везут с собой алкоголя! В Швеции спиртное стоит умопомрачительно дорого. Ты этого не знал? Это мне Тео рассказал. Ты ведь знаешь Тео...»
- «Ты видел этого типа в костюме от Армани?» — «Да уж, как он воображает в своем дорогом наряде!» — «А погляди на ту женщину в открытом купальнике...»

Непринужденное общение между супругами

Очень часто в непринужденной беседе партнеры ведут себя несколько неадекватно: обмениваются колкостями, открыто упрекают друг друга, сердито переглядываются — в общем, относятся друг к другу неуважительно, высмеивают друг друга.

ОНИ делают это, не учитывая, что такое поведение отнюдь не способствует поддержанию добрых отношений: в этом случае у других собеседников складывается о вас — как о семейной паре и по отдельности — не самое приятное впечатление. При этом о ваших отношениях и характерах судят именно по тому поведению, которое вы демонстрируете.

Таким образом, все, что следует учитывать в светской беседе с незнакомыми людьми, распространяется и на непринужденное общение с близкими. Примите во внимание следующие советы для супругов.

- Если Ваш муж в тысячный раз рассказывает Вам один и тот же «смешной» анекдот, терпеливо выслушайте его, не делая попыток остановить.
- Если Ваша жена не может найти подходящего слова или оговорилась, помогите ей выбраться из неприятной ситуации, подскажите нужное слово, вместо того чтобы смеяться или молчаливо ждать.
- Намеренно исключите из общения те вещи, по которым ваши мнения не совпадают, не начинайте ссоры из-за поведения детей или использования семейного автомобиля.
- Дайте партнеру выговориться, и даже если Вам кажется, что обычно он говорит или думает слишком долго, не перебивайте.
- Если Вы видите, что Ваш супруг выпил лишнего, намеренно оставьте это без внимания, лучше обсудите это дома. Не стоит одергивать и стыдить его в присутствии других («Да соберись же наконец, возьми себя в руки»).

Если Вы последуете этим рекомендациям, у Вас не возникнет проблем в непринужденном общении со своей второй половиной.

Главная заповедь непринужденной беседы: скука недопустима!

Безусловно, Вам знакома такая ситуация:
из всей группы говорит только один человек,
в то время как остальные изнывают от скуки.
Из этой главы Вы узнаете, как изгнать скуку
из непринужденной беседы.

Темы, которые наводят скуку

Любимые темы

Представьте, что Вы с коктейлем в руке стоите в группе людей и вполуха слушаете совершенно неинтересный разговор, который нагоняет на Вас жуткую скуку. И вдруг эта группа начинает обсуждать сафари. Уж в этом-то Вы знаете толк. Как Вы поступите?

- Вас очень радует возможность поучаствовать в разговоре, и Вы начинаете рассказывать о том, как были в отпуске на сафари в Кении и Южной Африке.
- Вы решаете воздержаться.

Поздравляем, если Вы приняли решение в пользу второго варианта! Ведь нет ничего более скучного, чем любые темы.

Каждый хочет участвовать в разговоре

Конечно, это трудно принять. Почему мы не можем поговорить о том, что нам хорошо известно? Но такой вопрос нас никуда не приведет. Давайте сформулируем вопрос по-другому: в каких случаях светская беседа кажется особенно скучной? Ответ очевиден: когда кто-то один тянет одеяло на себя, а остальные вынуждены довольствоваться ролью бессловесных слушателей.

- *Непринужденная беседа предполагает обмен мнениями, это не монолог. Монологи утомляют и наводят скуку.* ■

Спору нет, иногда можно послушать умного собеседника. Но люди вступают в непринужденную беседу не для того, чтобы кого-то слушать, каждый хочет высказаться! Не забывайте о тех, кто Вас слушает! Если какая-то тема особенно вдохновляет Вас, это совершенно не значит, что она кажется такой же интересной и другим. Сначала нужно убедиться в этом.

Удостоверьтесь, что другим Ваша любимая тема тоже интересна

Как Вы можете понять, что другим Ваша любимая тема тоже кажется интересной? По их репликам. Если они активно участвуют в разговоре, значит, тема подходящая. Если же остальные вежливо слушают Вас со смущенным видом, меняйте тему или предоставьте такую возможность другим членам группы.

Однако не будьте слишком суровы по отношению к себе. Почти всегда случается так, что кто-то увлекается и садится на своего любимого конька. Искушение слишком велико. Прежде чем наш мозг успевает сообразить, что происходит, мы уже входим в раж. Отнеситесь с пониманием к этой человеческой слабости и как можно скорее дайте группе возможность включиться в разговор.

Хорошие шутки, плохие шутки

Остроты нередко становятся частью непринужденного общения. Хотя они относятся скорее не к самой непринужденной беседе, а к собеседникам: многие не прочь блеснуть остроумием. Хорошее, интересное качество.

Однако нужно знать меру и помнить о том, что отнюдь не каждая шутка уместна в конкретной светской беседе.

В определенных кругах некоторые анекдоты считаются неприличными, даже если они хороши.

Так, к примеру, в присутствии женщин не принято говорить непристойности. Женщины, конечно, посмеются из вежливости, чтобы не поставить рассказчика в неудобное положение, но смех этот будет вымученным. И все же, несмотря на то, что некоторые дамы сами не прочь рассказать непристойный анекдот, большинство женщин находят такие шутки сальными. Поэтому острот такого рода лучше избегать.

Еще некоторые табу в области острот

- Тем же принципом следует руководствоваться, если речь идет об анекдотах про инвалидов, насилие или жестокое обращение с детьми, — а такие анекдоты на самом деле существуют. Их не стоит включать в свой репертуар уже из моральных соображений, причем не важно, идет ли речь о светской беседе или любой другой форме общения. То же самое касается анекдотов про иностранцев и представителей меньшинств.
- Стоит десять раз подумать, прежде чем рассказывать анекдоты про блондинок, если среди Ваших слушателей есть блондинка. Даже если Вы ее знаете и считаете, что она не обидится, идея рассказывать в ее присутствии анекдоты про блондинок не кажется особо удачной.
- Есть анекдоты, которые абсолютно точно вызывают смертельную скуку. Это «бородатые» анекдоты. Весь-

ма неприятно, когда кто-то рассказывает один и тот же анекдот в одной той же компании второй раз. Хороший шутник знает свою аудиторию и не повторяется.

Запретные темы

Наверняка Вы сталкивались с подобными ситуациями: кто-то очень подробно рассказывает о том, как ему оперировали желчный пузырь. Окружающим поневоле приходится слушать с единственной мыслью: «Боже мой, скорее бы он закончил!» Существует целый ряд запретных тем, которых следует избегать в непринужденной беседе. К их числу относятся:

- политика и политические конфликты;
- семейные проблемы;
- деньги;
- личные слабости, промахи, неврозы;
- дела.

Когда тема становится табу

Почти любая тема, связанная с чьей-нибудь некомпетентностью, может быть табуирована: «Понятия не имею, за что вообще платят этим бюрократам, — мое ходатайство о строительстве дома уже три месяца где-то пылится!» А при этом в кругу собеседников находятся двое госслужащих, которым, возможно, очень обидно такое слышать.

Выбирая тему для непринужденного разговора, руководствуйтесь здравым смыслом. В противном случае

Вы легко можете наступить кому-нибудь на любимую мозоль. Вспомните недавний разговор с приятелями, в котором Вы весьма нелестно отзывались о «коррумпированных чиновниках», в то время как остальные восторженно с Вами соглашались. Или девичник, на котором речь шла исключительно о менопаузе.

Является ли та или иная тема табу, завись от самой темы, а от специфики группы, в которой она обсуждается. ■

Как понять, стоит ли заводить разговор на некую тему? Очень просто: когда группа охотно подхватывает тему и с воодушевлением начинает ее обсуждать, эта тема не табуирована. Однако Вы должны быть очень внимательны, чтобы отличить признаки живого интереса от простых проявлений вежливости.

Подумайте, прежде чем затрагивать щекотливые темы

Во многих руководствах можно найти следующие рекомендации: «Не переходите к неудобоваримым темам до тех пор, пока между Вами и Вашим собеседником не установятся более близкие, дружеские отношения». Однако совет этот весьма недалководиден.

Ведь мало что так способствует возникновению атмосферы взаимопонимания, как признание того, что каждый из собеседников за последний год не раз сталкивался с проблемами в отношениях. Это объединяет! Причем гораздо эффективнее, чем многочасовые разговоры ни о чем.

Не будет ошибкой поднять предположительно деликатную тему. Не стесняйтесь затрагивать такие темы, если хотите. Но при этом внимательно следите за реакцией группы: принимается ли этот предмет разговора? Не следует продолжать беседу на эту тему, если Вы видите, что другие с гораздо большим удовольствием обсудили бы нечто иное.

Вредные привычки

Многие люди не слышат того, что они говорят. Поэтому они не обращают внимания на собственные слова-паразиты. Чего не скажешь о тех, кто слушает... Всем нам знакомы советчики, спорщики и всезнайки, которые своим поведением в разговоре способны превратить ни к чему не обязывающую болтовню в консультацию или борьбу за власть. А это никоим образом не способствует непринужденному общению. Если Вы заметите у себя подобные привычки, постарайтесь их изменить.

К числу мешающих общению *вредных привычек* также, безусловно, относятся «эканье», злоупотребление иностранными словами и повторение уже сказанного. Как это действует на других и какие можно принять меры, Вы узнаете из главы «Избегайте излишеств».

Советы никому не нужны

Одна из самых плохих и наиболее распространенных вредных привычек — стремление давать советы, когда кто-то хотел бы рассказать или уже рассказывает о себе.

Пример. Беседа с родителями по вопросам воспитания детей в семье и в школе

«Я могу делать все, что мне заблагорассудится, — мой сын переживает подростковый кризис и совершенно перестал меня слушаться!» — «Тогда Вам следует принять решительные меры и взять ситуацию под контроль!» — «А Вы не пробовали применять методику воспитания без запретов по Якобсону?» — «Лучше всего пристроить его в школу-интернат!»

С Вами уже случалось что-нибудь подобное? Вы можете говорить все, что хотите, но Вас тут же просто завалят советами. Может показаться, что весь мир только и ждет, что Вы скажете что-нибудь необдуманно, чтобы тут же дать Вам совет. Конечно же, это делается из лучших побуждений, но все равно надоедает, ведь в большинстве случаев Вы в советах не нуждаетесь.

Проявите сочувствие

Большинство людей думает: если кто-то жалуется, значит, он нуждается в совете. Хотя на самом деле как раз наоборот — ему нужно сочувствие. Проверьте на себе: когда Вы на что-то жалуетесь, что Вы хотели бы услышать в ответ? Именно сочувствие. А то, что нужно делать, мы, как правило, прекрасно знаем сами.

■ *Если кто-то жалуется, не давайте советов,
лучше посочувствуйте.* ■

Если человеку нужен совет, он прямо об этом скажет: «Не могли бы Вы мне посоветовать?» Если же у Вас не просят совета, то не давайте его.

Спорщики утомляют

В любых обстоятельствах старайтесь избегать споров. Если Вы победите, то, во-первых, потеряете лицо, потому что никто не любит спорщиков, а во-вторых, будете выглядеть глупо и заслужите упреки. К тому же спор накаляет атмосферу.

Пример. Победить любыми средствами

«А затем мы ненадолго заглянули в Неаполь. Не успели приехать в город, как у меня пропал бумажник. Эти итальянцы воруют все, что только могут унести!» — «Ну что Вы, так дело обстоит только в больших городах. В деревне люди даже двери не запирают». — «Вот как? В прошлом году у моего знакомого как раз в деревне обчистили весь прицеп-дачу!» — «Но это уже совсем другое дело!» — «Это еще почему? Чем отличается кража кошелька от опустошения прицепа-дачи?»

Подумайте сами: разве взрослые люди так говорят? Нет, это скорее походит на детсад. Именно такое впечатление складывается у всех присутствующих. Спорщики теряют уважение группы.

Что делать, когда Вам противоречат

Если Вы натываетесь на возражение, не стремитесь ответить на него возражением, лучше задайте встречный вопрос. К примеру: «Что Вы имеете в виду?», «О чем именно идет речь?». Ваш собеседник объясняет ситуацию, и Вы можете сделать примиряющее заключение: «Да, действительно, мне не следовало так односторонне

рассматривать эту проблему — но ведь эта кража так меня разозлила».

Не будьте слишком суровы по отношению к своим собеседникам

Чтобы не прослыть спорщиком, Вам также следует воздерживаться от того, чтобы поправлять других: «Дорогая моя, ведь Вы смешиваете пособие по безработице (в рамках страхования по безработице) и выплаты по безработице». Но ведь мы находимся не на заседании в бундестаге, правда? Кому из участников светской беседы интересно это различие? Важно только то, что имеет в виду Ваш собеседник: что, по его мнению, на поддержку безработных тратится слишком много средств. Вот об этом и говорите.

Лучше спрашивать, чем исправлять

Многих людей светская беседа отталкивает своей пустотой и слишком низким уровнем. Иногда такое общение может быть действительно несносным. Что делать в этом случае? Если кто-то на самом деле несет вздор, реагируйте, но не поправляйте. Отнеситесь к нему серьезно и задавайте вопросы.

Пример. Развенчивайте предубеждения при помощи вопросов

«Так Вы действительно считаете, что большинство итальянцев — воры?» — «Ну, вроде того». — «Вы сделали такое заключение на основании статистических данных?» — «Нет, но люди говорят, и взять опять же украденный у меня бумаж-

ник». — «И сколько раз Вы уже были в Италии?» — «Ну, раз двадцать, наверное».

Вы, должно быть, обратили внимание: чем больше вопросов Вы задаете, тем очевиднее становится беспочвенность обвинения. После трех-четырех вопросов...

- ...всем присутствующим становится ясно, что кто-то сказал глупость. (На этом Вы можете остановиться — Вы достигли своей цели. И сделали Вы это гораздо успешнее и быстрее, чем если бы стали возражать и доказывать собеседнику его неправоту. В противном случае мог возникнуть спор, грозящий перерасти в ссору.)
- ...достаточно сообразительный собеседник поймет, что допустил бестактность и будет стремиться исправить свою оплошность. (И в этом случае Вы достигаете своей цели гораздо легче, не ввязываясь в спор и не поправляя своего визави.)

ы не обязаны мириться с глупостью и пошлостью. Противодействуйте спокойно — при помощи

Естественно, вопросы не должны содержать иронии, в противном случае оппонент разгадает Ваш план, и скрытый конфликт станет явным. Спрашивайте серьезно.

Общайтесь на равных, без стремления выделиться

Многие люди спрашивают, когда и каким образом уместно приправлять непринужденную беседу цита-

тами и прочими образчиками чужой мудрости. Будьте осторожны: очень важно не переусердствовать.

Используйте свою начитанность уместно

Если Вы хотите произвести впечатление посредством цитат, анекдотов, статистических данных и тому подобного, собеседники непременно это заметят. При этом Вы рискуете прослыть хвастуном. Так что не пытайтесь сразу же произвести впечатление — это сыграет против Вас. Если уж Вы решаете употребить цитату, она должна соответствовать и теме, и Вам.



Не пытайтесь изобразить из себя эксперта

Тот, кто пытается выделиться своей «образованностью», всегда терпит неудачу. Хуже всего, когда люди начинают рассуждать на темы, о которых не имеют ни малейшего понятия, и при этом пытаются изобразить из себя экспертов в данной области. Тем самым они допускают серьезную ошибку.

Многие думают, что, если они чего-то не знают, значит, они глупы. А их собеседники так не думают. Они считают, что тот, кто чего-то не знает, просто не обладает соответствующим знанием.

Притворство выглядит смешно

В ситуациях, когда возникает необходимость вести светскую беседу, большинство людей чувствуют себя не очень уютно. А если при этом присутствует какой-нибудь менеджер или профессор, становится еще страшнее. Как обычно выходят из таких затруднений? За счет притворства. Чем менее компетентен человек в определенной области, тем больше его желание скрыть это. Однако чаще всего такое притворство разоблачается.

Не изменяйте своей манере думать и говорить

Оставайтесь таким, какой Вы есть. Когда человек, не имеющий ученой степени, оказывается в академических кругах, ему не стоит пытаться необдуманно копировать манеру присутствующих. Таким образом ему не удастся

стать «своим», а ситуация только ухудшится. Окружающие принимают Вас в разговор не тогда, когда Вы перенимаете используемый ими жаргон, а когда выражаете уважение — и людям, и обсуждаемой теме.

Что делать со своим диалектом?

Пример

Томас — региональный представитель фирмы, которая производит синтетическое волокно, в филиале, расположенном в городе Ройтлинген в Швабии. Так как он выполняет свои обязанности весьма успешно, ему поручают выступить с докладом перед гамбургскими коллегами во время недельного тренинга в Альстере, чтобы ознакомить их с особенностями собственной концепции сбыта. Для того «чтобы его все поняли», он пытается говорить на верхненемецком диалекте, совершая при этом все промахи, на которые только способен обитатель Швабии: он путает слова, коверкает синтаксис и делает множество ошибок в произношении. В общем, он становится посмешищем. Это длится ровно один день. Затем он переходит на родной диалект. Публика приходит в восторг и буквально покатывается со смеху. Только смеются теперь не над ним, а *вместе с ним*.

■ *Настоящее, естественное действует убедительно, а искусственное, напротив, выглядит смешно.* ■

Так что, если Вы говорите на одном из наречий, продолжайте на нем говорить. Вы можете выказать уважение другим, предупредив их: «Если что-то будет непонятно, не стесняйтесь передавать записки. После доклада мы совместными усилиями переведем это на немецкий язык!» Это наверняка вызовет смех, и зал будет на Вашей стороне.

Избегайте излишеств

«Бесконечный» рассказчик

Наверняка Вам знакомы люди, которые постоянно пере-скакивают с пятого на десятое: «Итак, в августе мы как раз были на Сицилии, когда случилось это невероятное происшествие, а Сюзанна хотела на Адриатическое море, которое мне в последнее время поднадоело, да еще та история с водорослями несколько лет тому назад. Еще тогда я поклялся: все, больше никакой Адриатики, в крайнем случае, на другую сторону моря — в Хорватию, там следовало бы побывать, там, как я слышал...»

И далее в том же духе, пока не настанет желанный момент и рассказчик не доберется наконец до этого самого «невероятного происшествия», если слушатели еще не умерли от скуки или благоразумно не сбежали. С Вами такого не случается? Хочется надеяться, что Вы не ошибаетесь. Дело в том, что подавляющее большинство «бесконечных» рассказчиков совершенно не отдают себе отчета в своем недостатке.

НИКТО не хочет слушать всю историю от начала до конца

Почти всех «бесконечных» рассказчиков весьма задевает, когда им делают замечание насчет их труднопереносимого стиля общения. «Но ведь должен же я рассказать историю до конца, иначе никто ее не поймет!» Если у Вас есть подозрение, что Вы тоже иногда перегибаете палку, не забывайте, что для Ваших слушателей важно не то,

чтобы история была рассказана полностью, а чтобы она была увлекательной.

Подробные истории скучны и утомительны. Увлекательные истории ограничиваются самым существенным. Что самое важное в Вашем рассказе? Можно согласиться, что умение рассказывать анекдоты и истории требует определенного мастерства. Тем не менее этому вполне можно научиться.

Буквоед

«А потом мы поехали к клиенту Майеру в этот захолустный городишко, как же его...» И вот рассказчик начинает перебирать всевозможные варианты, пытаясь вспомнить название, и в конце концов заявляет: «Нет, не помню, но что-то, связанное с церковью». Нашим многострадальным слушателям знаком и следующий вариант: рассказчик постоянно отвлекается на какие-то совершенно незначительные подробности, в то время как остальные думают в нетерпении: «Ну когда же он наконец перейдет к сути?»

■ *Откажитесь от деталей. Подробности утомляют.* ■

Самое интересное в истории — это эффектные места, мораль, суть дела, то, что приковывает внимание.

Пустомеля

Многие из нас испытывают неуверенность при общении. Если Вы нервничаете, то каким образом проявляется

эта нервозность? У Вас отнимается язык или же, наоборот, Вы не можете сдержаться и начинаете болтать без умолку?

Если Вы поняли, что имеете такую привычку, полдела сделано, так как именно осознание проблемы дает ключ к ее решению. Просто немного последите за собой. Проиграйте мысленно следующий диалог: «Так, я нервничаю. Значит, сейчас меня снова понесет. Лучше подожду немного, пока беспокойство не уляжется».

Как защититься от скуки

Если «бесконечный» рассказчик или буквоед действуют Вам на нервы, Вы совершенно не обязаны все это безропотно сносить, хотя многие именно так и поступают. Как раз по этой причине многие испытывают неприязнь к непринужденному общению. Если Вы знаете, как защититься от таких неприятностей, общение доставит Вам гораздо больше удовольствия. Не нужно молча страдать, давайте собеседнику обратную связь, но без упреков. Так говорить *не стоит*. «Ну что ты ходишь вокруг да около?! Переходи же наконец к делу!»

Воздействуйте на собеседника как можно тоньше

Можно прекрасно обойтись и без отравляющих атмосферу и зачастую обидных упреков. Например, так: «Петер, нам не так уж важно знать, как называлось это местечко, зато нам чрезвычайно интересно, что же все-таки произошло у Майера! Пожалуйста, расскажи нам об этом!»

«Бесконечные» рассказчики и буквоеды похожи на старую грампластинку: они так же порой застревают на одном месте. Вместо того чтобы молча страдать от надоедливого повторения, можно просто аккуратно поднять иголку и поставить на нужное место, чтобы слушать песню дальше.

■ *Вежливо и осторожно возвращайте говорунов и буквоедов в нужное русло; может быть, это придется делать неоднократно.* ■

Как бороться с автобиографиями

Наверняка Вам известны такие случаи: уже после первой кружки пива человек начинает рассказывать Вам всю историю своей жизни. Сначала он повествует о своих профессиональных достижениях со времени окончания школы, затем переключается на своих женщин, рассказывает Вам о свадьбе, о разводе, о детях... Короче говоря, собеседник злоупотребляет Вашим вниманием, использует Вас в качестве «помойного ведра», обрушивая на Вас свои неисполненные мечты и проблемы. Что делать?

Сначала посочувствуйте, затем смените тему

Большинство людей вынужденно слушают эту бесконечную историю и параллельно с этим пытаются утопить свою фрустрацию в следующем стакане спиртного. Действительно ли это? Нет, ведь собеседник в таком случае и не думает останавливаться.

Если Вам кто-то жалуется, то отнюдь не затем, чтобы Вы топили свою фрустрацию в стакане вина. Он нуждается в сочувствии. И чем больше сочувствия Вы ему подарите, тем быстрее он перестанет Вас доносить разговорами. Поэтому пытаться сменить тему следует не раньше, чем Вы в должной мере выказали своему собеседнику сочувствие. Принцип таков: человек будет говорить до тех пор, пока не получит от Вас то, что ему нужно.

Пример

«Вчера она снова упрекала меня за то, что я слишком много времени провожу в командировках. Мне кажется, что это уже слишком!» — «Мне тоже кажется, что она несколько перегнула палку. Кто же будет заботиться о Ваших делах, если не Вы? Иначе денег не заработаешь». — «Вот и я о том же». — «Кстати, о делах. Я слышал, что Вам удалось получить большой заказ».

Принцип, в соответствии с которым строится этот пример, достаточно понятен и применим к любым ситуациям: нельзя просто заявлять о том, что тему Вашего собеседника пора закрыть. Сначала Вы должны проявить внимание, и только после этого можете менять тему, причем желательно на ту, которая придется Вашему собеседнику по нраву.

Не поддавайтесь искушению утешить собеседника

Многие пытаются остановить словесные излияния собеседника, пытаясь его утешить: «Не принимайте это так близко к сердцу. Ваша жена обязательно поймет,

насколько важны командировки». Это не сработает и не поможет Вам утешить собеседника. Уже хотя бы потому, что он вряд ли поверит в Вашу искренность.

Напротив, когда он получает сочувствие и предложение поговорить о чем-нибудь менее болезненном, чем проблемы в отношениях (например, о крупном заказе), это утешает его гораздо сильнее, чем любые «утешительные» слова.

Вопросы — верное средство от скуки

Один из основных принципов непринужденного общения гласит: кто много спрашивает, тот не дает собеседнику или группе заскучать. Выше мы неоднократно имели возможность увидеть, как вопросы спасают разговор, зашедший в тупик.

■ *Среди менеджеров с давних пор бытует следующее изречение: «Управляет тот, кто спрашивает».* ■

Пока Вы задаете вопросы, разговор не зайдет в тупик, а у Вас и у собеседника не возникнет чувства неловкости. Пока Вы спрашиваете, у Вас всегда найдется, что сказать. Вопросы — это душа непринужденного общения.

Неправильные вопросы

Умный вопрос идет на пользу всякому разговору, оживляет его и делает интереснее. Однако умение задавать вопросы не приходит само собой, этому надо учиться!

Давайте рассмотрим в качестве примера ряд вопросов, которые не подходят для непринужденной беседы.

— «Хорошо провели отпуск?»

— «Наш коллега Майер придет на собрание?»

— «И сколько до того места километров, если точно?»

Несомненно, это вопросы. Но какой ответ на них можно получить? «Да», «нет», «34 километра». Разве такие вопросы помогут поддержать беседу? Нет. Однако есть люди, которые постоянно спрашивают как раз таким образом и очень расстраиваются, когда диалог получается чрезмерно лаконичным, а из собеседника каждое слово приходится буквально клещами вытягивать. И это вполне объяснимо.

■ *Закрытые вопросы способствуют замиранию разговора.* ■

Закрытыми вопросами в широком смысле являются все вопросы, на которые можно ответить только «да», «нет», «белый», «черный» и т.д., то есть одним словом. Как правило, такие вопросы отнюдь не способствуют продолжению разговора.

Правильные вопросы

Так что пытайтесь сформулировать Ваши вопросы таким образом, чтобы на них можно было ответить несколькими предложениями. Такие вопросы называют открытыми. Вот несколько примеров.

— «Как Вы провели отпуск?»

— «Что ТЫ слышал о нашем коллеге Майере?»

— «Почему на дорогу уходит так много времени?»

Особенно ценны в этом отношении вопросы о причинах, связях и мотивах, то есть специальные вопросы, которые начинаются с вопросительных слов «почему», «отчего», «для чего». Для непринужденной беседы также подходят вопросы, которые предполагают разъяснения «как?», «каким образом?», «за счет чего?».

Искусство непринужденной беседы для «продвинутых»

Как избежать тактических ошибок? Как максимально эффективно бороться с фразами, убивающими диалог? Мастерство непринужденной беседы требует личностного подхода, в том числе осознанного владения языком тела и техниками воздействия. Эта глава позволит Вам подняться от уровня новичка до уровня мастера.

Тактические ошибки

Тот, кому пришлось по вкусу непринужденное общение, уже наверняка овладел многими представленными выше техниками. Тем не менее, несмотря на возрастающую уверенность в своих силах, Вы можете наделать ошибок, о которых потом придется жалеть.

Не рассказывайте о себе слишком много

Сначала опасность наговорить лишнего чрезвычайно мала. Вы слишком заняты преодолением затруднений и поэтому говорите немного и избегаете касаться личного. А вот тем, кто уже довольно уверенно разговаривает о том и о сем, стоит держать ухо востро.

Пример. Сказано слишком много!

Регина работает по контракту в одном из дортмундских рекламных агентств. Она отлично ладит со своими клиентами, в том числе и с «трудными». К их числу относится Эльвира. На одном из конгрессов начальник рекламного агентства назначает Регину на роль доверенного лица Эльвиры — на целых три дня.

Регина приходит в ужас. Целый день она пытается держаться от Эльвиры подальше, по крайней мере вне официальных мероприятий. Однако на второй день она решает, что лучший способ защиты — нападение, и подсаживается к Эльвире за завтраком. Стиснув зубы, она начинает светскую беседу. Эльвира удивлена и обрадована, что хоть кто-то по своей воле решил с ней пообщаться, поэтому говорит слишком много. Она делится с Региной конфиденциальной информацией.

В результате этого разговора происходит следующее: Эльвира с тех пор относится к Регине с глубоким уважением, потому что та, одна из немногих, поговорила с ней «по душам». А вот Регина потеряла к Эльвире всякий интерес: «Она знает, что она у меня в руках. Она доверила мне слишком много тайн».

***Непринужденная беседа не повод
раскрывать душу перед собеседником***

Все мы любим общаться. Но не говорите слишком много! Опасность тем больше, чем больше Ваша потребность в откровенности и чем эмоциональнее Ваше отношение к обсуждаемой теме. Мы так радуемся долгожданной возможности поговорить с кем-то по душам, что очень часто теряем чувство меры.

■ *Будьте осторожны: непринужденная беседа не предполагает, что Вы должны раскрывать душу перед собеседником.* ■

Общайтесь свободно, но не забывайте спрашивать себя время от времени, где те границы, за которые я не должен/не хочу выходить в этом разговоре. Ведь, как мы уже усвоили, цель непринужденного общения в том, чтобы снимать напряжение, завязывать или поддерживать знакомство. Доверяя нашему собеседнику личную информацию, мы предъявляем чрезмерные требования и к нему, и к ситуации в целом. Есть и еще один аргумент против излишней открытости: Вы совсем не знаете этого человека или работаете вместе с ним, то есть Вы сами можете дать ему в руки сведения, которые пойдут Вам скорее во вред, чем на пользу.

Не позволяйте красть у себя время

Многие люди относятся к непринужденному общению с неприязнью, потому что зачастую им приходится тратить на него гораздо больше времени, чем позволяет их перегруженный график. В результате они готовы вообще отказаться от такой формы общения. Ошибочное решение. Причина проблемы совсем в другом: они просто не могут сказать «нет».

Умейте вовремя сказать «нет»

Разумеется, очень сложно сказать «нет», когда Вам звонит подруга и начинает жаловаться на проблемы в отношениях со своим партнером (в то время, как Вы собрались пробежаться). И это далеко не единственная ситуация, в которой человек терпеливо выслушивает собеседника, а иногда переходит к обсуждению менее значимых тем, и все лишь потому, что он чувствует себя обязанным. Но подумайте: у Вас всегда есть обязанности перед двумя людьми — Вашим собеседником и самим собой.

Не ставьте желания Вашего собеседника выше собственных. Научитесь максимально сокращать или завершать разговор таким образом, чтобы не испортить отношения. Мы уже обсуждали, как это можно сделать, когда вели речь о перемене темы. Вот еще несколько советов.

Так не пойдет

Пример. Прямо отказаться от разговора

«Представь себе, вчера мы опять обнаружили пятна на нашем половичке в ванной комнате...» — «Извини, но меня ждет клиент. Мне очень жаль, пока!»

Как бы Вы себя почувствовали, если бы так грубо прервали Вас самих? Конечно, Вам бы это не понравилось. Почему? Потому что с Вами поступили бесцеремонно. Вы искали сочувствия, а получили отказ. При следующей встрече Вы вряд ли станете искать общения с этим человеком и скорее всего ответите отказом на предложение поболтать.

■ *Прежде чем отклонить приглашение к непринужденной беседе, проявите внимание к желаниям собеседника.* ■

Как сказать «нет» и не испортить отношения

Пример. Проявите внимание

«Представь себе, вчера мы опять обнаружили пятна на нашем половичке в ванной комнате... А наши соседи совершенно не реагируют на вопросы! Ну и как можно дружно сосуществовать в таких условиях?» — «Да уж, действительно возмутительно! Конечно, сложно сохранять при этом спокойствие. Мне бы очень хотелось обсудить с тобой эту тему, но меня ждет клиент. Но мы ведь в любом случае собирались на этой неделе встретиться и попить пивка».

Если у Вас есть большой опыт непринужденного общения, Вы наверняка знаете, что можно уладить все гораздо быстрее: переброситься парой фраз, которые будут одинаково приятны и приемлемы для обеих сторон, после чего коротко и безболезненно завершить разговор.

Ведь в непринужденном общении значимо не количество, а качество. Если Вам удастся за пару минут проявить

понимание и выразить собеседнику благодарность, можно считать, что разговор закончился к обоюдному удовольствию.

Фразы, убивающие диалог

Некоторые замечания способны отбить желание общаться у любого человека или даже положить конец общению. Здесь тоже важно следить за собой, чтобы не давать воли своим дурным привычкам. Если убийственная для разговора фраза прилетит от Вашего собеседника, Вы сможете отреагировать на нее любым приемлемым, с Вашей точки зрения, образом.

Сарказм, ирония, цинизм

Особенность культуры общения в развитых странах Запада — поразительно быстрый переход «на личности».

- «Вы купили себе феррари? Красиво жить не запретишь...»
- «Конечно же, клиенты выступают с претензиями. А Вы думали, что они платят нам за то, чтобы мы поставляли им брак?»
- «Что касается меня, так я бы ни за что не выставила на всеобщее обозрение свои жировые складки, надев такой вызывающий топик».

Ирония часто звучит оскорбительно

Ирония неплоха сама по себе, пока она не направлена на Вас лично. К сожалению, многие упускают это из

виду. Последите за собой: ирония для нас — обычное дело, поэтому мы даже не можем представить, что кого-то такое обращение может задеть.

Старайтесь выражать свое раздражение как можно нейтральнее

Разве мы обязаны молча слушать, как кто-то хвалится своим богатством? Нет, мы уже говорили, что интересы обоих партнеров или всех участников разговора равноценны. Как же можно выразить свое недовольство без вреда для общения?

- Посредством высказывания от первого лица: «А вот мне жалко тратить деньги на машину». — «Ну конечно, феррари стоит дорого, но ведь это моя давняя мечта!» Неодобрение не проявилось, и общение продолжается, причем благодаря ответу Вашего собеседника появляется превосходная тема для дальнейшего обсуждения — юношеские мечты.
- Посредством вопроса: «Почему Вас так удивила реклама покупателя?» — «Потому что этот дефект не имеет для него никакого значения». — «В самом деле? Расскажите-ка поподробнее!» Разговор свободно течет дальше.

Скрытые упрёки

Именно легкие и на первый взгляд совершенно безобидные разговоры нередко таят в себе скрытые упрёки.

- «Замок на воротах сада уже давно заедает. Но это нельзя заметить, если не работаешь (как ты!) в саду»;

- «Вчера я отправила Вам письмо по электронной почте, потому что несколько дней не могла до Вас дозвониться (наконец-то мне удалось с Вами связаться!)».

Общайтесь без взаимных упреков

Порой случается так, что непринужденная беседа близких людей становится просто невыносимой. Это происходит потому, что они охотно скрывают в своих высказываниях упреки. Однако постоянные колкости отравляют общение, а главное — вредят отношениям. Речь идет не только о семейных парах, но и о людях, связанных многолетним деловым сотрудничеством.

- *Тот, кто в непринужденной беседе находит место для упреков, ведет себя неправильно.* ■

Скрытыми упреками невозможно ничего добиться. Они способны только усилить напряженность и повредить общению. Кроме того, упрекам не место в непринужденной беседе. Если Вы хотите уладить конфликт, выберите подходящую форму общения, ведь Вы же не открываете дверцу духовки, когда хотите посмотреть телевизор.

Так можно избежать упреков

Вам уже известны два лучших инструмента, помогающие избежать упреков. Вы помните их? Это:

- высказывания от первого лица: «Я чувствую себя одинокой и покинутой, когда работаю в саду. У меня складывается впечатление, что сад целиком на мне, а ты бы предпочел подстригать лужайку». Партнера никто не провоцирует, поэтому он может спокойно объясниться;

- вопросы: «Могло ли так случиться, что вчера Вы были весь день недоступны?» Вопросы хороши тем, что они позволяют не нагнетать напряженности и при этом сохранить — «Потому что говорим мы с Вами только сегодня» — деловую атмосферу.

Если Вы подвергаетесь нападкам

Если Вы приняли решение и по собственной воле отказались от ироничных, циничных и саркастических замечаний, а также скрытых упреков, это совсем не значит, что то же самое удастся Вашим собеседникам. Часто у них не получается. Поэтому научитесь различать безобидные и злые шпильки и действуйте так, чтобы не выглядеть оскорбленным и не оскорблять других.

Просто включитесь в игру

Особенно любят подкалывать мужчины: «Ну, Ваш последний проект был просто стихийным бедствием». Многих новичков такие ехидные реплики обижают и даже повергают в ступор. Однако подначки, как правило, сопровождаются подмигиванием или другими знаками. Поэтому стоит обращать внимание на соответствующие невербальные сигналы.

- *Беззлостное подтрунивание — излюбленная игра в принужденном общении.* ■

Это можно сравнить с ездой на электромобильчиках на национальном празднике: люди врезаются друг в друга, осознавая, что они сидят в игрушечных автомобилях. Так что просто включайтесь в игру.

Как легко и непринужденно отвечать на нападки

В Вашем распоряжении имеются самые различные варианты.

- Самый лучший ход — самоирония, которая свидетельствует о непоколебимой уверенности в себе: «Ну конечно, это было стихийное бедствие. С тех пор я хожу по фирме только исключительно в солнцезащитных очках и в непромокаемом плаще».
- Если Вы на самом деле уверены в себе, то можете, в свою очередь, сострить в ответ: «Стихийное бедствие? Да, нет, дорогой, это была катастрофа из тех, что случаются раз в сто лет».
- Если же Вы не особо расположены к самоиронии, нанесите хорошо продуманный ответный удар: «Да, нам только остается пожать друг другу руки, потому что, как я слышал, Ваша последняя кампания тоже отнюдь не была хитом».

Почему люди обмениваются колкостями? Потому что это легко и дает возможность без труда найти общую тему для разговора. Подтрунивайте и Вы, ведь это всего лишь игра. Вы всегда можете разрядить атмосферу или выйти из игры прежде, чем ситуация станет действительно оскорбительной.

Умалять значение собеседника

Высказывания, принижающие собеседника — это своего рода торпеды, которые чаще всего приводятся в действие неумышленно.

— «На самом деле все не так уж и плохо».

— «Ну, не стоит преувеличивать».

— «Ты понял меня абсолютно неверно».

То, что такие бесцеремонные заявления имеют место в разговоре между цивилизованными людьми, отнюдь не свидетельствует о высокой культуре общения.

Наша способность к уважению других проявляется даже в том случае, если собеседник говорит нелепости. Можем ли мы даже в этом случае сохранить к нему уважительное отношение?

Научитесь разделять человека и то, что он говорит: исправляйте сказанное, а не человека. Как это сделать? Это Вы тоже уже знаете: посредством высказываний от первого лица и вопросов.

■ *Одна из главнейших заповедей непринужденного общения гласит: «Уважайте собеседника!»* ■

Как реагировать на проявления неуважения

Если Вы способны удерживаться от уничижительных реплик, то из этого совершенно не следует, что другие будут поступать так же. Напротив, Вам наверняка довольно часто придется сталкиваться с подобными высказываниями: «Я совершенно не понимаю, почему Вы испытываете такой страх перед заполнением налоговой декларации. Это же делается максимум за пару часов». Столкнувшись с таким уничижительным высказыванием, многие совершают по большей части две ошибки:

— застывают в немой ярости

или

— начинают защищать свое уязвленное самолюбие («Но я-то в отличие от Вас не специалист по налогам»).

В таких ситуациях сохраняйте спокойствие и отстраненность

Обе указанные реакции никуда не годятся. Первая не дает Вам ничего, кроме злобы. Во втором случае происходит то же самое, потому что такое высказывание провоцирует ссору. «Но я-то ведь не специалист!» — «Так ведь это под силу каждому ребенку!» — «Ну, если все так просто, зачем тогда нужны консультанты по налоговым делам?» И так далее. Конечно, это тоже общение, но его не назовешь непринужденным.

■ *Люди, несведущие в общении, начинают защищаться. Компетентные люди сохраняют отстраненное отношение.* ■

Умение отстраняться приходит с опытом, этому вполне можно научиться. Оно состоит в следующем: ненавязчиво и вежливо провести границу между собой и другим человеком. Отстранение предполагает способность принять точку зрения собеседника, не изменяя при этом своей позиции. В нашей ситуации можно отреагировать следующим образом: «Хорошо, что для Вас заполнение налоговой декларации не представляет никаких трудностей. Мне же, напротив, это занятие кажется невыносимо сложным».

Есть и другие способы отстраниться.

- «Я понимаю, что тебе это не нравится. Но пойми и ты, что это для меня важно».
- «Конечно, Вы видите это все совсем в ином свете. А для меня это китайская грамота».
- «Понятное дело, Вам сложно представить себя в моем положении. Но ситуация именно такова».
- «Я понимаю Вашу точку зрения. А Вы способны меня понять?»

Избегайте словесного мусора!

Если Вы внимательно прислушаетесь к речам политиков, то наверняка заметите множество пустых фраз, ни о чем не говорящих формулировок и общих мест. Все это словесный мусор, который производится в изобилии и только перегружает разумный диалог.

Откажитесь от словесного хлама в непринужденном общении

Между тем в каждом из нас сидит такой политик. Все мы хотим казаться чуть лучше, чем есть на самом деле. Поэтому и прибегаем к словесным излишествам.

Естественно, что другие не оставляют это без внимания. Вот почему в непринужденной беседе важно избегать словесного мусора в любой форме! Это не так-то просто. Однако когда Вам удастся наконец освободить свою речь от ненужных повторений, избитых фраз и иност-

ранных слов, Вы будете говорить гораздо убедительнее и производить приятное впечатление на собеседников. Соблюдайте, как принято говорить, речевую гигиену. И чистота очень скоро принесет свои плоды.

Мания повторения

Человек ко всему привыкает. И если уж ему понравилось какое-то слово или выражение, то повторений не избежать. Так, многие постоянно говорят «так сказать», «и так далее», «совершенно», «не так ли?»

■ *В речи других мы сразу же замечаем слова-паразиты, а в своей собственной нет.*

Этот феномен получил название «слепое пятно самосознания». Вы можете преодолеть его, если будете осознанно прислушиваться к своей речи и спрашивать себя: «Какое слово я повторяю слишком часто?» Таким образом постепенно Вы сможете избавиться от этой вредной привычки, которая весьма досаждаёт окружающим.

Излюбленные словечки

Когда Петеру что-то не нравится, он говорит: «Это нездорово». В первый раз это выражение кажется забавным, а уже со второго начинает восприниматься как избитая фраза. Избитые фразы утомляют и создают впечатление поверхностности.



Избитые фразы дают ощущение уверенности, но действуют на нервы

Пример. Чем чаще, тем хуже

Фердинанд занимается продажей товаров по телефону. Каждый раз, когда он звонит своим постоянным покупателям, он говорит: «Сердечно Вас приветствую!» Клиенты обращают внимание на эту фразу, которая довольно сильно отличается от общепринятого приветствия, однако после нескольких повторов она начинает изрядно действовать им на нервы.

Когда заканчивается очередное обсуждение предложений, вносимых сотрудниками, Эвелину просят высказать свою

оценку; ВСЯКИЙ раз она произносит одну и ту же фразу: «После внимательного рассмотрения мы пришли к заключению...» Из-за того, что она слишком часто повторяет это клише, ее коллеги говорят друг другу полупрошепотом: «"Внимательное рассмотрение" заключается в том, что предложение оказывается в корзине для мусора».

Почему же мы так часто употребляем речевые штампы? Потому что они дают нам чувство уверенности. Тот, кто всякий раз говорит «в нашем родном краю», стоит на твердой почве, ничем не рискует. В дополнение к этому он выигрывает время для обдумывания того, что он будет говорить дальше. А вот у его собеседников постоянное употребление одних и тех же оборотов вызывает смех или отвращение. Соответственно тот, кто злоупотребляет стандартными фразами, рискует быть не принятым всерьез.

■ *Очищайте свою речь от избитых фраз и совсем откажитесь от них.* ■

Если Вы хотите подстраховаться, расспросите своих близких друзей — они наверняка сразу же назовут обороты, которые Вы употребляете особенно часто.

Переведите штампы на нормальный язык

Тот, у кого есть собственное мнение, сторонится общих мест. Поэтому, вместо того чтобы пополнять свою коллекцию речевых штампов, лучше вырабатывайте собственное мнение. Это сложнее, но игра стоит свеч. А потом попробуйте перефразировать те клише, которые сами просятся Вам на язык, таким образом, чтобы становилось понятным их истинное значение.

Иностранные слова

Если в непринужденной беседе используется слишком много иностранных слов, особенно редких и необычных, у собеседника может возникнуть ощущение, что Вы сноб или пытаетесь поразить его своей ученостью. Так что старайтесь быть последовательными в употреблении иностранных слов. Говорите *просто*. Естественно, бывают случаи, когда без них не обойтись. Прежде всего это касается тех ситуаций, когда иностранное слово употребляется достаточно широко или же точнее передает определенную мысль, чем аналогичное слово в родном языке.

В любом случае старайтесь избегать узкопрофессиональных понятий, если предполагаете, что Вашему собеседнику они могут быть неизвестны. Или по крайней мере, объясните в двух словах, о чем идет речь.

Как стать профи в непринужденном общении

Исполнение желаний как фактор успеха

Приобретя даже небольшой опыт непринужденного общения, Вы наверняка заметите, что некоторые разговоры получаются удачными, а некоторые нет. Чем же обусловлено это различие? Ясно чем: успех зависит от того, удастся ли прийти к взаимопониманию.

Общение успешно, когда каждый получает то, чего хочет

Итак, при каких условиях возникает соответствующий настрой? Все очень просто: разговор оставляет приятное впечатление, когда каждый получает то, чего хочет.

Один из важнейших факторов успешного общения (и успеха в целом) — это исполнение желаний. Дайте другому то, чего он хочет, и сами возьмите то, чего желаете, — и тогда успех обеспечен. В этом легко убедиться.

■ *Совсем не так важно, что Вы говорите. Поэтому не затрудняйте себя подбором наиболее подходящих слов. Гораздо важнее соответствовать ожиданиям собеседника.*■

Испытанное средство при общении с «трудными» собеседниками

Соответствие ожиданиям — это еще и лучшее средство для общения даже с самыми несимпатичными или «трудными» собеседниками. Если Вы никак не можете прийти к взаимопониманию с каким-то конкретным человеком, спросите себя: «А что нужно от меня этому человеку?» Этот вопрос и ответ на него помогут Вам сдвинуться с мертвой точки.

- Рассерженный начальник совсем не желает Вам зла — ему просто необходимо выпустить пар, чтобы сбросить накопившееся напряжение. Так пусть повозмущается, ведь он злится не на Вас.
- Если Ваш партнер привередничает, то вовсе не из-за того, что Вы взяли на обед несколько бутербро-

дов. Он просто хочет избавиться от фрустрации и использует для этого первый попавшийся предлог. Помогите ему побороть фрустрацию.

- Когда Ваш собеседник рассказывает о своих профессиональных успехах или хобби, у него нет желания Вам наскучить. Бедняга просто никак не может подобрать интересной темы для разговора, и тем не менее ему хочется найти понимание и признание. Поговорите с ним, выразите одобрение, ведь это Вам ничего не стоит.

Все люди хотят понимания

Что хочет получить от общения основная масса людей? Все очень просто: большинство людей нуждаются в понимании и сочувствии. Звучит банально? Однако все мы так или иначе испытываем такую потребность.

iiiiiiiiiiii

Один из лучших способов убить разговор не вымазать понимания.

Отвечайте не советами, а пониманием

Прислушайтесь к разговорам вокруг Вас (в том числе и к тем, в которых участвуете сами).

- «Мой ребенок всю ночь капризничал, я так устала от бессонной ночи!» — «Так тебе просто надо было...» Разве такого ответа ждала Ваша подруга? Ей хотелось не совета, а понимания: «Да, конечно, очень сложно быть в нормальном состоянии, если не спать всю ночь».

- «Удивительно, как здорово он бегают трусцой! И это в его-то возрасте!» — «Ну, если учесть, что он постоянно тренируется...» — «Все равно это паразитично, разве нет?» Собеседник просто не слышит: его партнер не нуждается в объяснениях, ему нужно согласие: «Да, меня это тоже очень удивляет».
- «У меня сегодня нет никакого желания работать». — «Соберись, настройся, нужно уметь работать и без особого желания». Ну кто захочет такое услышать? Гораздо приятнее получить в ответ: «Как я тебя понимаю! Со мной тоже такое бывает».

Исходите из того, что общение протекает особенно успешно, когда Вы соглашаетесь с собеседником, что бы тот ни говорил.

Сначала согласитесь, а потом можете возражать

Даже если Вы хотите кому-то возразить, для начала все же выразите согласие. Вместо: «Нет, я совсем так не считаю!» скажите: «Да, я Вас отлично понимаю. Однако мне кажется, что...»

■ *Сначала выразите согласие, а после этого смело высказывайте свою точку зрения.* ■

Несогласие всегда воспринимается болезненно: атмосфера накаляется или разговор вообще сходит на нет. Почему? Потому что возражение собеседник принимает на свой счет. Ему кажется, что Вы не принимаете его самого, а не его точку зрения. Поэтому сначала — посредством согласия — необходимо дать понять, что Вы уважаете его как личность. Чем больше желаний

собеседника Вы исполняете, тем легче и непринужденнее происходит общение и тем внимательнее он прислушивается к Вашему мнению.

Люди требуют внимания к себе

Что еще кроме согласия хотят получить люди? Внимание! Проверьте, как Вы ведете себя в непринужденной беседе. Достаточно ли внимания Вы уделяете своему собеседнику и ощущает ли он это? Вы (даже не замечая этого) отказываете собеседнику во внимании, которого он ждет, если:

- то и дело коситесь на окружающие Вас предметы, в то время как он говорит;
- слушаете и при этом молчите как рыба, вместо того, чтобы проявлять знаки внимания, такие как «гм», «ага», «да», «конечно»;
- не воспроизводите его мимику, жесты и положение тела;
- не отражаете его чувства.

Внимание следует демонстрировать сознательно, это не случается само собой. Поэтому каждый раз, когда Вы с кем-то беседуете, спросите себя: «Я внимателен к собеседнику? Он это ощущает? Как? Мои сигналы до него доходят?»

Так можно показать заинтересованность

Проявлять интерес — не значит слушать собеседника, открыв рот. Также не обязательны комментарии следующего характера.

— «Это действительно чрезвычайно интересно!»

— «Как увлекательно!»

— «Как, неужели?»

Вы прекрасно знаете, что эти пустые фразы призваны симулировать заинтересованность, поэтому их следует избегать. Искренний интерес, как мы уже видели, проявляется в вопросах. Если Вас что-то интересует, Вы хотите узнать как можно больше и выяснить все подробности, спрашивайте.

Демонстрируйте собеседнику понимание

Шаблонные фразы выдают нашу неискренность

Все мы такие терпимые и все понимающие — как бы не так! Скорее наоборот. Шаблонные фразы, при помощи которых мы выражаем непонимание, используются скорее для того, чтобы обмануть окружающих.

— «Вам это кажется слишком сложным? Не понимаю».

— «И в чем проблема?»

— «Что значит — чересчур сложно?»

— «Не могу понять, как Вы можете такое говорить!»

Нет сомнения: когда мы произносим эти фразы, мы на самом деле не понимаем собеседника. Но это совсем не значит, что мы обязаны демонстрировать ему это непонимание!

Как продемонстрировать собеседнику понимание

Получая такую реакцию, наш собеседник чувствует себя отвергнутым, потому что он интерпретирует наши послания как: «Я не хочу тебя понимать!», «Ты непроходимо глуп!» Разве это Вы имели в виду? Конечно, нет — по крайней мере, не всегда.

■ *Если Вы чувствуете, что внутри Вас растет неприятие, сознательно сдержите его и постарайтесь проявить понимание.* ■

Выбор формулировок, которые способны помочь Вам в такие моменты, весьма велик.

- «Минутку, объясните мне, что Вы имеете в виду».
- «Я понимаю, что тебе неприятно. Но что именно так тебя рассердило?»
- «Правда? Вам это кажется сложным? Но почему?»
- «У меня больше нет сил — почему же не получается?»

Каким образом большинство людей демонстрируют понимание? При помощи шаблонной фразы: «Я тебя понимаю». За этим ответом скрывается бездна непонимания. Ведь о понимании *не говорят*, его *демонстрируют*.

Слово «понимание» происходит от глагола «понимать». Кто чего-то не понимает, тот не может проявить понимание. У того же, кто понял, нет необходимости в клятвенных заверениях, достаточно произнести одну из приведенных далее фраз.

- «Теперь, когда Вы мне объяснили, все стало понятно».
- «А, так тебе еще не приходилось производить расчеты при помощи электронных таблиц Excel? Тогда это действительно проблема!»
- «Вы убедились в этом на своем горьком опыте? Тогда мне понятно, почему Вы в таком настроении».

Это проявления понимания. Каждый что-то понял и сумел донести это до собеседника.

Проявляйте уважение

Уважение — это важное качество, на которое в последнее время обращают мало внимания. Насколько велика его ценность, можно понять уже исходя из его действия: на одном только уважении можно построить безупречный разговор. Чем меньше уважения Вы проявляете, тем сложнее вести непринужденную беседу.

Случается ли Вам проявлять непочтительность?

В повседневном общении непочтительность встречается довольно часто. Она проявляется следующим образом.

- Собеседника постоянно перебивают — в большинстве случаев это происходит неосознанно. Однако это не значит, что неосознанность может служить оправданием. Необходимо осознанно следить за собой.

- Кто-то позволяет себе говорить больше, чем другие, — еще одно неосознанное проявление неуважения. Непринужденная беседа ведется на равных. Соответственно каждый имеет право говорить столько же, сколько другие.
- В ход идут «уничтожители общения»: упреки, нападки или высказывания, умаляющие значение собеседника.
- Разговор захламляется словесным мусором вроде повторений и шаблонных фраз.
- Беседа переходит в спор. Споры поддерживают интерес, но всегда оставляют неприятный осадок.

Даже если Вы придерживаетесь другого мнения, необходимо выказывать уважение к мнению собеседника. Это всегда позитивно сказывается на общении. Поэтому, прежде чем возражать, подумайте, не стоит ли попытаться проявить уважение.

Круговорот желаний

Исполнение желаний в непринужденной беседе представляет собой замкнутый круг.

- Первая заповедь общения — внимательность.
- Когда Ваша внимательность вызвала ответную реакцию собеседника, выразите согласие.
- Затем проявите заинтересованность в предмете обсуждения.
- Продемонстрируйте собеседнику понимание.

- Проявите надлежащее уважение.
- Внимательно следите за ходом мыслей собеседника и т.д.

Восстанавливающая формула: считайтесь с мнением других

Если цикл «от внимательности до уважения» кажется Вам слишком сложным, можно поступить гораздо проще. Как говорят представители старшего поколения, «необходимо считаться с мнением других».

Просто примите то обстоятельство, что мнение собеседника может быть другим. Так на самом деле случается нередко. С этим необходимо считаться. Это положительно сказывается на разговоре и производит приятное впечатление. Само собой, способность к терпимости не появляется за одну ночь. Тот, кто всю жизнь пытается незаметно навязывать другим свое мнение, не сможет избавиться от этого порока по мановению руки. Однако в принципе это возможно, если проявить терпение и постараться исправиться. Соответственно следует признать:

■ *Сущность непринужденной беседы заключается не во владении техниками общения, а в определенном умонастроении.* ■

Самая лучшая техника постановки вопросов окажется бесполезной, если Вы считаете: «Я должен всегда и во всем быть правым!»

Достигать своих целей в непринужденной беседе

Само собой разумеется, что человек, который относится к другим с вниманием, интересом, пониманием и уважением, способен манипулировать своим собеседником. Ведь где еще современный человек может задаром получить эти необходимые для душевного здоровья вещи?

Решающий вопрос: достойно ли это было?

Особенно это характерно для ситуации продажи: если продавец виртуозно владеет техникой непринужденного общения, Вы получаете нужное Вам внимание, а у продавца растет оборот. В повседневной жизни умение непринужденно беседовать нередко приносит маленькие радости вроде самых свежих булочек или особенно нежного куска ветчины. Вы получаете от какого-то конкретного булочника или мясника продукты повкуснее только потому, что мило болтаете с ними о том и о сем, то есть за проявленный к ним интерес.

Это свидетельствует о двух вещах. Во-первых, конечно же, все хорошие продавцы знают, какие выгоды таит в себе непринужденное общение — проявить внимание, добиться симпатии и использовать клиента в своих целях. Быть профессионалом непринужденного общения — это значит понимать, что при общении с другими профи необходимо соблюдать осторож-

ность, чтобы не попасть в расставленные ИМИ сети. Так Вы можете обеспечить себе свободу действий.

Каждый из нас рад вниманию и пониманию. Поэтому, во-вторых, перед нами встают вопросы: «Все ли было достойно? Честной ли была сделка?» Во многих случаях можно ответить «да».

Оба остаются в выигрыше

Посмотрите на преуспевающих продавцов, ведущих консультантов, суперменеджеров и любимцев публики — людей успешных и всеми любимых. Вам сразу же станет ясно: чем успешнее человек продвигается по социальной лестнице, тем лучше он умеет проводить в жизнь свои интересы.

Как ему это удастся? Очень просто: он общается с людьми. Он ведет непринужденные беседы, во время которых исполняет желания собеседников. Он...

- ...воспринимает их всерьез;
- ...смеется вместе с ними над их остротами;
- ...вместо того чтобы досаждать ненужными советами, демонстрирует понимание их проблем;
- ...вдается в их заботы и нужды;
- ...выказывает им уважение;
- ...смеется, ругается, грустит и торжествует вместе с ними.

Так что, если Вы хотите достичь определенных целей, общайтесь непринужденно с Вашим партнером, Вашим

шефом, Вашими клиентами и коллегами. И, если они исполнят Ваши желания, тогда можно сказать, что это была честная сделка. Каждый получил свое.

Исполните свои мечты

Вы уже достаточно узнали о том, как надо действовать, чтобы исполнить желания других, — а кто исполнит Ваши мечты?

Вы должны не только отдавать, но и получать

Нельзя только отдавать. Нужно что-то получать взамен. Поэтому мы ждем от собеседников ответного внимания и уважения. И хотя это желание вполне обосновано, оно почти всегда нарушает течение разговора. Это происходит тогда, когда мы ждем того, чего не можем получить либо потому, что собеседник не понимает нашего желания, либо потому, что он не в состоянии его исполнить.

Пример. Несбывшиеся ожидания

«Мне очень понравился новый фильм про Джеймса Бонда». — «А, так Вы все еще смотрите фильмы для подростков?» — «Новый исполнитель главной роли просто великолепен». — «А мне он больше нравится в предыдущей роли». — «Зато трюки были как всегда на высоте». — «А меня гораздо больше занимает сюжет». — «Сюжет на этот раз был отличный». И так далее. В общем, разговор не удался. Почему? Потому что желания первого собеседника не исполняются. Он ждет согласия, но не получает его.

■ *Обратите внимание на собеседника, тему разговора и ситуацию: Ваши желания выполняются?* ■

Что делать, если Вы замечаете, что собеседник не спешит удовлетворять Ваши желания, а Вам необходимо поддерживать с ним контакт, скажем, из деловых соображений? Отставьте свои ожидания в сторону и сделайте поворот на 180 градусов: если уж партнер не способен удовлетворить Ваши желания, попытайтесь сделать так, чтобы хотя бы его ожидания не были разочарованы. Это спасет общение.

Однако если общение с этим человеком не так уж необходимо для успешного ведения дел или продвижения по служебной лестнице, Вам стоит поискать более подходящего собеседника. Такого, о котором Вы могли бы с уверенностью сказать, что он исполнит Ваши желания.

Воспитывайте Вашего собеседника

Если же такой вариант представляется Вам слишком уж пассивным, Вы можете попытаться воспитать Ваше недостаточно компетентное в области общения окружение. Упреки здесь не помогут: «Послушай, если мне нравится фильмы про Джеймса Бонда, то ты ни в коем случае не должен о них плохо отзываться!» Упреки — самое никудышное из возможных воспитательных средств.

Лучше дайте обратную связь: «Я понимаю, что тебе не очень нравятся боевики. Однако я был бы тебе очень благодарен, если бы ты счел нужным считаться с моими предпочтениями. Я же считаю с твоими».

Непринужденное общение и язык тела

Тому, кто еще с трудом строит предложения и подбирает слова, пока рано обращать внимание на средства невербальной коммуникации в непринужденной беседе. Это только отвлечет и придаст новичкам неуверенности.

И напротив, те, кто больше не испытывает проблем с формой и содержанием (нужные слова слетают с языка словно сами по себе), уже должны уделять внимание языку тела. При этом не упускайте из виду следующее.

- Не отводите взгляда от партнера. Безусловно, время от времени можно смотреть на дверь, соседний стол или окидывать взглядом все помещение. Однако, если это происходит постоянно, Ваш собеседник получает своеобразный сигнал: «Ты для меня менее значим, чем то, что происходит вокруг».
- Не слишком наседайте на собеседника, стойте на некотором расстоянии (оптимальна дистанция, равная длине вытянутой руки).
- Избегайте вторжений в личное пространство собеседника: не касайтесь его груди, не хватайте за руки, не хлопайте по плечу... Непринужденное общение происходит без участия тела. Мужчинам надлежит быть особенно аккуратными: они не должны класть свою руку на руку или на плечо молодым женщинам. Такой «отцовский» жест совершенно неуместен.
- Обращайте внимание на жесты, свидетельствующие о нервозности и возбуждении. Не теребите одежду,

украшения, волосы, не вертите в руках очки, шариковую ручку и т.п. Нервные люди производят не самое приятное впечатление.

- Не размахивайте руками и избегайте чрезмерной жестикуляции. Все это раздражает Вашего собеседника.
- Улыбайтесь, когда Вам этого хочется (улыбка должна быть естественной, иначе она произведет дурное впечатление). Тот, кто улыбается, как правило, выглядит умнее.
- Не бродите и не разваливайтесь в кресле.
- Не стойте навытяжку, как часовой почетного караула, — держитесь прямо, но при этом расслабленно.
- Следите за своими руками. В крайнем случае, одну из них можно спрятать в карман. Тот, кто испытывает неуверенность, может держать в другой руке очки, папку или любую другую вещь, подходящую для этого случая. А вот играть с этими предметами не следует.
- Если Вы переминаетесь с ноги на ногу, когда нервничаете, отучитесь от этой привычки. Это свидетельствует о беспокойстве.
- Тот, кто испытывает смущение и нервничает, может прибегнуть к древнему приему из арсенала риторики: катать в кармане маленький, размером со сливу резиновый мячик. Это помогает снять напряжение. Для этой же цели можно использовать носовой платок.

Одна из задач непринужденной беседы — способствовать расслаблению, о чем и должен свидетельствовать Ваш язык тела.

Следите за тем, что Вы излучаете

Если Вы относите себя к новичкам в области непринужденного общения, то прежде всего Вам необходимо сосредоточиться на том, чтобы устанавливать контакт с собеседником и подбирать подходящие высказывания. Когда эта проблема решена, Вы можете идти дальше, например начать думать о языке тела или об «излучении».

■ *«Излучение» воздействует сильнее, чем слова.* ■

Тот, кто обладает приятным излучением, производит приятное впечатление — и слова становятся уже не так важны. И наоборот, когда человек производит неприятное впечатление, мы обращаем внимание на каждое слово или же слушаем вполуха. Поэтому Вы должны следить не только за тем, что Вы говорите, но и за тем, какое впечатление Вы производите на собеседника.

Понаблюдайте за собой

Для того чтобы понять, какое воздействие Вы производите на собеседника, задайте себе следующие вопросы.

- «Какое впечатление я произвел?» В большинстве случаев после беседы люди сразу начинают думать о произведенном впечатлении. На начальном этапе это в порядке вещей.
- «А что я излучаю прямо сейчас?» Со временем Вы начнете замечать свое воздействие раньше. Поло-

жительным моментом станет то, что Вы сможете вносить поправки в свое поведение непосредственно в процессе разговора.

- «Какое впечатление я мог бы произвести?» Естественно, задаться таким вопросом полезнее всего перед началом общения.

Пытаясь ответить на эти вопросы, полагайтесь на два надежных показателя: чутье и самоанализ.

Прислушивайтесь к своему внутреннему голосу

Наше чутье — инстинкт, здравый смысл точно сообщает нам, что именно мы излучаем. Комментарии внутреннего голоса отличаются надежностью, нам остается только прислушиваться к его советам. К примеру, он говорит нам: «Ты был слишком уж напряженный». Или: «Почему ты так размахивал руками? Не следует быть таким беспокойным».

Научитесь отличать внутренний голос и внутреннего критика. Если убрать налет излишней самокритичности, останется крупинка правды, внутренний голос, чутье. Доверяйте этому чутью, оно никогда не обманывает.

Наблюдайте за собой

Как и внутренний голос, хорошим индикатором Вашего воздействия на других является самоанализ. Вы можете судить о производимом Вами впечатлении, если посмотрите на себя глазами другого человека, прислушаетесь к себе его ушами.

- Выше Вы узнали кое-что о языке тела: какое впечатление производит на других Ваше невербальное поведение?
- Внимательно присмотритесь к себе со стороны: склонны ли Вы к возражению, всезнайству, несговорчивости? Перебиваете ли других, пытаетесь исправлять? Не слишком ли много Вы говорите? Все это производит неприятное впечатление.
- Если же вы, напротив, даете говорить другим, внимательно слушаете своих собеседников, проявляете понимание — все это производит благоприятное впечатление.
- Если Вы постоянно улыбаетесь, Вы выглядите наивно. Напротив, если Вы улыбаетесь в те моменты, когда Ваш собеседник нуждается в согласии, ободрении, понимании или признании, то производите приятное впечатление.

Вы излучаете то, что чувствуете

Это очень важный аспект: Вы излучаете то, что чувствуете. Если Вы не ощущаете себя достойным любви, то и собеседник будет воспринимать Вас абсолютно точно так же. Еще один пример: тот, кто чувствует свою значимость, производит впечатление значимости. Таким образом, настраивайте себя в зависимости от того, какое впечатление Вы хотите произвести.

Для этого попробуйте представить себя в ситуации, в которой Вы чувствуете себя нужным образом, и перенесите это ощущение в реальную ситуацию. Это

один из инструментов из области «умения управлять собственными эмоциями». Существует множество подобных техник, и было бы очень неплохо освоить хотя бы несколько и применять их на практике. Способность «настраивать» эмоции можно с успехом использовать в непринужденном общении.

Учимся вести непринужденную беседу

Вы хотели бы освоить искусство непринужденного общения? Благодаря вашей персональной программе обучения это вполне легко осуществить, даже не отрываясь от Ваших обычных дел. На следующих страницах Вы узнаете, как оптимально организовать процесс обучения. И помимо всего прочего сможете оценить преимущества семинаров и работы под руководством наставника.

Персональная программа обучения

Конечно, Вы можете прочитать множество пособий, однако это не сделает Вас мастером общения. Овладеть искусством непринужденной беседы можно только в процессе живого общения!

Организуите подходящее окружение

Если Вы пока еще не чувствуете готовности с головой погрузиться в холодную воду непринужденного общения, найдите для себя подходящего «спарринг-партнера», соответствующие темы, ситуации и поводы, выбрав которые, Вы не подвергаетесь опасности попасть в неприятную ситуацию и ничем не рискуете.

Подыщите такие ситуации, в которых Вы чувствуете себя достаточно уверенно, и даже если что-то не получится, то не расстроитесь. Типичные ситуации такого рода — это разговоры...

- ...с соседями по лестничной площадке или перед подъездом: как часто Вы проходите мимо, обмениваясь дежурным приветствием? (попытайтесь вместо этого перекинуться парой слов);
- ...с хорошо знакомым коллегой: Вам ведь и без того целый день приходится общаться со своими коллегами (когда представляется подходящая возможность, завязывайте с ними непринужденную беседу и пробуйте любые варианты, которые приходят Вам в голову);
- ...с другом или с подругой;

- ...с кем-нибудь из Ваших подчиненных, если Вы руководитель (ведь в этом случае, даже если Вас постигнет неудача, Вы не рискуете потерять, к примеру, крупный заказ).

Как добиться уверенности

На самом деле нет никакой разницы, разговариваете ли Вы со своим коллегой, другом или же с совершенно незнакомым человеком по поручению Вашего начальства. Меняются только люди и ситуации, суть же — непринужденная беседа — остается неизменной. С лауреатом Нобелевской премии Вы можете так же мило поговорить о погоде, как с соседом, ведь нобелевский лауреат — такой же человек, который промокнет, если вдруг пойдет дождь. Прежде всего необходимо усвоить:

То, что не сработало в непринужденном разговоре с соседом, не принесет результата и в другой ситуации.

В этом и заключается смысл тренировок: заранее отработать свое поведение в тех или иных ситуациях. При этом подходят только те ситуации, в которых от Вас не требуется думать о возможных последствиях разговора. Чем больше таких ситуаций Вы отработаете, тем проще Вам будет в реальном общении.

Продвигайтесь вперед постепенно

Так что подыскивайте подходящие ситуации и используйте их, чтобы совершенствовать навыки. Выработайте для себя персональную программу обучения.

- Возьмите за правило хотя бы раз в день сознательно участвовать в светской беседе.
- Через неделю увеличьте эту норму до двух раз.
- В конце концов настанет день, когда Вы почувствуете, что готовы взяться за освоение учебной программы для профи, а профи используют для отработки навыков непринужденного общения любую возможность.

Использовать для непринужденной беседы первую представившуюся возможность — это не значит болтать часами. Можно при каждой встрече обмениваться буквально парой фраз. Этого достаточно для поддержания хорошей формы, это способствует дальнейшему развитию навыков и помогает сохранить и улучшить отношения с Вашими собеседниками.

Пример. Короткая непринужденная беседа

«Привет, Вольфганг». — «Привет, Сьюзи». — «Ну что, Ваша малышка оправилась от простуды?» — «Да, все в порядке. Она снова в отличной форме». — «Замечательно, передай привет Эльвире. Я сейчас бегу в бухгалтерию, так что до скорого». — «Ясно, Сьюзи, пока!»

Как сделать тренировки более сложными

Естественно, что наибольшие опасения вызывают у нас напряженные ситуации. Какая ситуация может считаться критической, определяется индивидуально. Кого-то страшит вечер в опере, кто-то до дрожи в коленках боится совместного обеда с начальником.

■ *Готовьтесь к реальным напряженным ситуациям при помощи напряженных тренировочных ситуаций.* ■

Сознательно выбирайте самые сложные ситуации, чтобы достойно подготовиться к реальному общению. Как сложные, так и простейшие ситуации ждут Вас на каждом шагу.

- Немецкая розничная торговля широко известна благодаря своим скупым на слова и равнодушным продавцам (исключения лишь подтверждают правило). Если уж Вам удастся вовлечь в непринужденную беседу одного из этих субъектов, то Вы можете больше ничего не бояться.
- То же самое касается персонала больниц: работники медучреждений обычно настолько перегружены работой, что уже при первой встрече были бы рады послать посетителей и больных к черту.
- Позвоните на первое попавшееся предприятие, продукцию которого Вы используете в быту (только не в службу технической поддержки, а прямо на завод), и попросите совета. После того как Вы пообщаетесь с представителями низкопробной службы телефонного маркетинга (а таковы сотрудники большинства немецких компаний), разговор с самым «захудалым» собеседником будет только в радость.

На что следует обратить внимание при тренировках

Следите за обратной связью

Окружающие люди постоянно посылают Вам сообщения о Вашем поведении в разговоре.

- «Ты мне ни слова не даешь сказать!»
- «Ты всегда говоришь так категорично!»
- «И откуда Вы это знаете?»
- «Опять ТЫ со своими припаянными за уши сравнениями!»
- «Говорите со мною по-немецки!»
- «Не ходи вокруг да около!»
- «Право же, не стоит так горячиться!»
- «Давайте переходить к сути дела!»

Используйте обратную связь, чтобы избавиться от недостатков

Как мы обычно реагируем на такие замечания? Мы либо пропускаем их мимо ушей, либо начинаем оправдываться: «Но я же должен объяснить все максимально подробно, в противном случае меня не поймут!» Такая реакция что-нибудь дает? Нет, потому что Вы не принимаете во внимание высказанное замечание и не исправляете свой недостаток.

Наоборот, следует внимательно прислушиваться к тому, что пытается сообщить — даже имплицитно, неявно — о Вашем поведении собеседник. Постарайтесь изменить свои привычки, которые мешают успешно общаться, хоть это и непросто поначалу. Это все же лучше, чем действовать другим на нервы.

Три ключевых вопроса

Не ждите, пока люди скажут Вам, что у Вас есть некоторые проблемы с ведением разговора. Проявите предусмотрительность, спросите себя...



- ...перед тем, как сказать: «Если я скажу это таким образом, какова будет реакция?»
- ...после того: «Какова была реакция?»
- ...«Что я могу улучшить?»

Как мы можем узнать, каким образом воздействуют на окружающих наши слова? Достаточно посмотреть на собеседника. Но к сожалению, мы делаем это крайне редко. И вот мы видим, что взгляд собеседника блуждает по комнате, а руки беспокойно двигаются. Вот только обычно мы бываем настолько увлечены собственным рассказом об отпуске, что не замечаем этого. А зря, ведь мы уже почти потеряли внимание нашего слушателя.

■ *Наблюдайте за мимикой, жестами, положением тела и невербальными сигналами Вашего собеседника. О чем они нам говорят ?* ■

Поначалу это представляет некоторые трудности. В повседневной жизни мы бываем настолько сосредоточены на себе, что совершенно упускаем из виду собеседника. А ведь именно в наблюдении за собеседником скрыт ключ к победе. Тому, кто хочет стать мастером непринужденного общения, просто необходимо научиться воспринимать собеседника и ловить его сигналы.

Завышенные ожидания и культура ошибок

Ваши ожидания реалистичны?

Больше всего проблем у тех, кто осваивает искусство непринужденного общения, возникает из-за завышенных ожиданий. Вы читаете книгу о непринужденном общении в расчете на то, что уже завтра в разговоре с разъяренным начальником сможете достойно выглядеть.

■ *Придайте форму своим неосознанным номерениям.* ■

Этого, как правило, бывает достаточно, чтобы понять их относительность. Постарайтесь сформулировать для себя реалистичные ожидания.

В непринужденном общении «ошибок» не бывает

Другое серьезное препятствие на пути совершенствования навыков непринужденного общения — это восприятие своих ошибок.

— «Что же ты говоришь? Так ты никогда не научишься».

— «Похоже, ему скучно — я для него неинтересен».

— «Как я мог совершить такую ошибку?»

Примите радикальное решение: исключите из своего словаря — в отношении непринужденного общения — само понятие «ошибка». По десять раз на дню повторяйте: ошибок не бывает. Есть только обратная связь. Если Вы работаете над своим поведением в непринужденном общении, то сами для себя являетесь хорошим тренером. Хорошие тренеры не упрекают, но повышают мотивацию. Не придираются, но воодушевляют и вознаграждают. Празднуйте свои маленькие и большие успехи. Радуйтесь им.

■ *Каждый маленький успех, которому Вы сознательно радуетесь, удесятерит вероятность нового, более значительного успеха.* ■

Семинары и кураторство

При помощи советов из этой книги и нескольких пробных разговоров в день уже через несколько недель Вы значительно улучшите свои навыки общения. Ваши

слушатели и Вы сами будете просто поражены. Вы почувствуете гордость за себя и радость от общения с людьми.

Помогают ли семинары?

Несмотря на это, каждый год множество людей посещают семинары, чтобы развить красноречие. Естественно, это совсем не обязательно, однако помогает существенно облегчить, ускорить и сделать процесс достижения поставленной цели более приятным. Ведь совместные занятия с группой единомышленников являются дополнительным стимулом и приносят радость.

Многие люди регулярно посещают один-два раза в год, по обстоятельствам, один и тот же семинар. Между тем смысл в этом есть: таким образом они поддерживают в форме свои знания и умения. Это как в спорте: одна-две тренировки сверх нормы еще никому не повредили.

Одиночные тренировки с наставником

Другие предпочитают постигать искусство непринужденного общения под руководством опытного наставника. Чаще всего такие одиночные занятия заканчиваются уже спустя полдюжины тренировок. Иногда проблему удастся решить даже за одно занятие. Некоторые люди обзаводятся персональным консультантом из профессиональных соображений: он постоянно помогает им решать разнообразные проблемы.

Помощь в самых различных ситуациях

Когда люди прибегают к помощи персонального консультанта, они делают это потому, что непринужденное общение для них чрезвычайно важно. Например, когда они не могут самостоятельно преодолеть какие-то затруднения, возникающие при общении. Особенно если искусство непринужденной беседы напрямую связано с успешным развитием их карьеры. Или если они хотели бы подготовиться к ситуациям, с которыми им еще не приходилось сталкиваться и которые кажутся им чрезвычайно сложными. Возможно, это первый бал в опере, первый обед с новым начальником, визит важного клиента. Если же Ваши задачи не отличаются особой сложностью, то Вы, конечно же, можете обойтись и без посторонней помощи.

Топф Корнелия

Искусство непринужденной беседы

Главный редактор *Г.Л. Гуртова*

Ведущий редактор *М.Р. Зребная*

Редактор *М. В. Трегубова*

Корректор *Л.А. Никифорова*

Дизайнер *Е.О. Осьминина*

Компьютерная верстка *Ю.А. Варламовой*

Подписано в печать 11.09.2006. Бумага офсетная.

Формат 70х90'/₃₂. Усл. печ. л. 5,27 Тираж 5000 экз. Заказ 3-767.

Издательство «Омега-Л»

123022, Москва, Столярный пер., д. 14

Тел.:(495)777-17-99

www.omega-l.ru

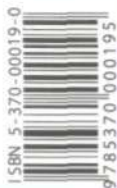
Отпечатано в полном соответствии с качеством предоставленного электронного оригинал-макета в типографии ОАО ПИК «Идел-Пресс» .
420066, г. Казань, ул. Декабристов, 2.

Об авторах

Корнелия Топф — доктор наук, преподаватель, инструктор, консультант, заведует отделением «метаобобщение — консультация и подготовка» в Аугсбурге, читает собственный курс в университете г. Аугсбург. Автор многочисленных публикаций.

Из книги
«Искусство непринужденной
беседы» Вы узнаете:

- почему непринужденная беседа является важным фактором карьерного роста;
- как преодолеть себя и завязать разговор;
- какие для этого использовать темы и техники;
- как разрядить напряженную обстановку;
- как при помощи простых упражнений овладеть искусством непринужденного общения.



ИЗДАТЕЛЬСТВО
ОМЕГА-Л

123022, Москва, Столярный пер., 14

Тел./факс: (495) 777-17-99

[Http://www.omega-l.ru](http://www.omega-l.ru)